

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del
área de atención al cliente en empresas de Lima**

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

AUTOR

Walther Alejandro Hurtado Yumbato

ASESOR

Giovani Martín Díaz Gervasi

Lima, Perú

2020

Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en
trabajadores del área de atención al cliente en empresas de
Lima

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos

AGRADECIMIENTO
A mi familia, maestros y amigos

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima. **Materiales y métodos:** Estudio no experimental correlacional y transversal. Se realizó censo a toda la población que estuvo conformada por 60 trabajadores de tres empresas. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, el inventario de burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica. Se procesó los datos con el software STATA versión 13. Para el análisis bivariado se utilizaron las pruebas Chi cuadrado y Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística ≤ 0.05 . **Resultados:** Existe relación significativa entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout ($p=0.03$). El 30% de los trabajadores presentó síndrome de burnout. El 28.33% y el 48.33% de los trabajadores presentaron niveles de resiliencia bajo y moderado respectivamente. Se encontró relación entre los niveles de resiliencia y la dimensión cansancio emocional ($p=0.001$); así también, entre la dimensión realización personal y el cargo ocupado por el trabajador ($p=0.02$). **Conclusión:** Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. Se observó que quienes reportaron menores niveles de resiliencia presentaron mayor síndrome de burnout, riesgo y tendencia a desarrollarlo. En este sentido, niveles adecuados de resiliencia podrían disminuir los efectos negativos del estrés laboral. Se sugiere realizar investigaciones que estudien estas variables en diversos contextos organizacionales a nivel nacional con el fin de realizar programas de prevención y promoción en salud mental para los trabajadores de atención al cliente.

Palabras clave: Resiliencia, burnout, trabajador.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between resilience levels and burnout syndrome in workers in the customer service area in companies in Lima. **Materials and methods:** Non-experimental correlational and cross-sectional study. A census was carried out of the entire population that consisted of 60 workers from three companies. The instruments used were the Wagnild and Young Resilience Scale, the Maslach burnout inventory and a sociodemographic record. Data were processed with STATA version 13 software. Chi-square and Kruskal-Wallis tests were used for bivariate analysis. Statistical significance ≤ 0.05 was considered. **Results:** There is a significant relationship between resilience levels and burnout syndrome ($p = 0.03$). 30% of the workers presented burnout syndrome. 28.33% and 48.33% of the workers presented low and moderate levels of resilience, respectively. A relationship was found between the levels of resilience and the emotional fatigue dimension ($p = 0.001$); also, between the dimension of personal fulfillment and the position held by the worker ($p = 0.02$). **Conclusion:** There is a relationship between levels of resilience and burnout syndrome. It was observed that those who reported lower levels of resilience presented greater burnout syndrome, risk and tendency to develop it. In this sense, adequate levels of resilience could decrease the negative effects of work stress. It is suggested to carry out research that studies these variables in diverse organizational contexts at the national level in order to carry out prevention and promotion programs in mental health for customer service workers.

Key words: Resilience, burnout, worker.

ÍNDICE

Resumen	V
Índice	Vii
Introducción	Viii
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
3.3.Criterios de inclusión y exclusión	21
3.4.Variables	21
3.4.1.Definición conceptual y operacionalización de variables	21
3.5.Plan de recolección de datos e instrumentos	22
3.6.Plan de análisis e interpretación de la información	24
3.7.Ventajas y limitaciones	25
3.7.Aspectos éticos	25
Capítulo IV Resultados	28
Capítulo V Discusión	38
5.1. Discusión	38
5.2. Conclusión	39
5.3. Recomendaciones	39
Referencias bibliográficas	41
Anexos	

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout o síndrome del “quemado” es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad. Este síndrome puede perjudicar tanto a la persona como a la organización en la que trabaja. Se presenta frecuentemente en personas que trabajan en contacto directo con pacientes o clientes y esa interacción trabajador-usuario provoca en el trabajador estrés crónico (Maslach, citado en Oliva, 2017).

En el 2012, en una encuesta realizada a trabajadores latinoamericanos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se obtuvo que el 10% de los encuestados reportaron haberse sentido triste y cansado por la presión y tensión vivida debido a las condiciones en las que trabajan (Mitchell, 2017). En nuestro contexto, el síndrome de burnout está considerado como uno de los tres riesgos laborales más frecuentes (Ministerio de trabajo Perú, 2014).

Por otra parte, el ser humano presenta capacidades personales que pueden ayudarlo a superar situaciones desfavorables, en ese sentido, la resiliencia en los últimos años ha generado gran interés en investigaciones debido a su importancia como habilidad para hacer frente al estrés negativo (Lusilla, 2014). La resiliencia es la capacidad personal para aminorar los efectos negativos del estrés y fomentar la adaptación (Wagnild y Young, 1993).

Los estudios sobre la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en nuestro contexto resultan insuficientes y más aún en trabajadores del área de atención al cliente, por consiguiente, la presente investigación plantea la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima? El objetivo de la misma es determinar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

La importancia de realizar estudios sobre la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente radica en el aporte de información que pueda ser útil para investigaciones futuras; así también, para realizar medidas para el desarrollo de capacidades como la resiliencia que eviten el desarrollo del síndrome de burnout en trabajadores que interactúan frecuentemente con clientes.

Estudios realizados en Lima, tanto en personal de salud como en docentes, revelan que los niveles de resiliencia tienen relación con el desarrollo del síndrome de burnout. El contar con niveles altos de resiliencia va permitir un afronte más adecuado a situaciones que generen estrés negativo y desarrollo del síndrome de burnout (Mendoza, 2015; Oliva, 2017; Ramos, 2018).

Considerando los estudios y antecedentes mencionados se hipotetiza que existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

Asimismo, esta investigación está conformada por los siguientes capítulos los cuales se describen a continuación. En el primer capítulo se plantea el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis; en el segundo, se define el marco teórico el cual incluye antecedentes y bases teóricas. En el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada, el tipo y diseño de estudio, la muestra, la definición de variables y en procedimiento

estadístico de los datos entre otros aspectos. En el cuarto capítulo se muestran y explican los resultados obtenidos y en el quinto, se desarrolla la discusión, las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

El síndrome de burnout o “síndrome del quemado” es según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una enfermedad de riesgo laboral que afecta la salud mental y física del trabajador (OMS, 2000). Asimismo, este síndrome genera consecuencias negativas a la organización en la cual labora la persona afectada debido a que su desempeño como trabajador también se ve afectado.

Estudios realizados en América latina señalan que este síndrome es un problema significativo. En el año 2012 en una encuesta realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a trabajadores latinoamericanos, se obtuvo que el 10% de los encuestados reportaron haberse sentido triste y cansado por la presión y tensión vivida debido a las condiciones en las que trabajan (Mitchell, 2017).

El síndrome de burnout se presenta con mayor frecuencia en el personal de salud por la problemática constante y por la demanda de los pacientes (Del Río, Perezagua & Vidal, 2003); sin embargo, puede manifestarse también en aquel personal que se desempeña en la atención a clientes en diferentes entornos organizacionales. En Lima Metropolitana, el síndrome de burnout está considerado como uno de los tres riesgos laborales más frecuentes (Ministerio de Trabajo, 2014).

Por su parte, la resiliencia en las últimas décadas ha generado mucho interés debido a su importancia en la prevención y promoción de la salud en el desarrollo humano y como habilidad fundamental para enfrentar el estrés negativo y con ello, el síndrome de burnout (Lusilla & Castellano-Tejedor, 2014).

La resiliencia es aquella característica de la persona que puede moderar las consecuencias negativas del estrés y fomentar la adaptación en el individuo (Wagnild & Young, 1993 citado en Eugenio, 2017). Es por ello que la resiliencia y sus niveles, como característica personal y capacidad de afrontamiento en el trabajador, puede estar relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout.

En el contexto nacional, existen estudios con estas dos variables que se realizaron mayormente en personal de salud (Oliva, 2017; Ramos, 2018); y en docentes (Mendoza, 2015). Estos estudios demostraron que existe relación significativa entre resiliencia y el síndrome de burnout y concluyeron que la resiliencia tiene un importante valor preventivo en la aparición del síndrome de burnout. Sin embargo, los estudios en trabajadores de otros rubros, son escasos.

El conocer la relación de estas variables en trabajadores que prestan servicios, sería un aporte que permitiría conocer cómo se manifiesta el problema en este tipo de población. La información obtenida podría ser utilizada como punto de partida de futuras investigaciones. Asimismo, se podría plantear programas preventivos que permitan abordar esta problemática de manera temprana. Es por ello que el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre niveles de resiliencia y síndrome en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles de resiliencia que presentan los trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?
- ¿Cuáles son las características del síndrome de burnout en los trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?
- ¿Qué relación existe entre resiliencia y los datos sociodemográficos en un grupo de trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?

1.3. Justificación de la investigación

El síndrome de burnout es un conjunto de síntomas que afecta a trabajadores técnicos y profesionales de cualquier sector e incluso puede afectar a estudiantes de educación superior. Un estudio refiere que el “síndrome de burnout es el deterioro en el cuidado y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicio” (Gil-Monte, 2002).

Por otro lado, la resiliencia es la capacidad de afrontar y recuperarse pese a que las situaciones sean muy desfavorables. De esta manera, Grotberg en 1995 menciona que resiliencia “es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias adversas” (Grotberg, 1995; citado en García & Domínguez, 2012).

Actualmente, en el contexto nacional, la revisión de la literatura pone de manifiesto la escasa investigación sobre la relación que pueda existir entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente. Debido a ello, la presente investigación indagará sobre la existencia de la posible relación que pudiera existir entre estas variables.

Los resultados de esta investigación darán a conocer información que pueda aportar al campo de la Psicología siendo útil para la realización futuras investigaciones y de esta manera, ahondar en el comportamiento de la resiliencia respecto al síndrome de burnout en poblaciones similares. Asimismo, la información de este estudio permitirá conocer la presencia del síndrome de burnout en trabajadores que interactúan frecuentemente con clientes, puesto que, esta enfermedad muchas veces resulta desconocida por los trabajadores debido a la desinformación que se tiene sobre este síndrome.

Por otro lado, el resultado de esta investigación podrá servir como herramienta de conocimiento preliminar para el diseño de programas de intervención con estrategias que ayuden a optimizar la resiliencia en los trabajadores y de esta manera, ayudar en el afrontamiento de situaciones que potencialmente pueden causar el síndrome de burnout.

El aporte de este estudio beneficiará tanto a la población participante como a los empleadores debido a que podrá ser el punto de partida para realizar medidas como charlas y talleres que fomenten la prevención y promoción de la salud través del desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en los trabajadores y evitar así el síndrome de burnout.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Describir los niveles de resiliencia en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.
2. Describir las características del síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.
3. Determinar la relación entre niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.
4. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

H (+): Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

H (-): No existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

Hipótesis específicas

Existe relación entre los niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

No existe relación entre los niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

Existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

No existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Costales (2018) realizó un estudio de tipo correlacional de corte transversal cuyas variables fueron la resiliencia y el síndrome de burnout en residentes de pediatría en Ecuador. El objetivo de dicho estudio fue determinar la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 119 residentes de pediatría de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER). El estudio mostró en sus resultados que existe relación entre la dimensión realización personal alta y resiliencia alta ($p=0.001$). En los resultados mostraron que los estudiantes con niveles bajos de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout presentaron niveles más altos de resiliencia en comparación con los demás estudiantes. El estudio concluye que existe relación entre los niveles altos de resiliencia y niveles bajos de despersonalización y niveles altos de realización personal. No se encontró relación entre los niveles de resiliencia y la dimensión cansancio emocional.

Por otro lado, en un estudio realizado en la ciudad de Ambato, Ecuador, el objetivo fue precisar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales que brindan servicios en salud. La muestra estuvo conformada por 570 personas de diferentes áreas de servicio del sector salud. Los instrumentos utilizados fueron la adaptación peruana de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (E.R.) y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados indicaron que, en profesionales de la salud, no existe relación entre resiliencia y el síndrome de Burnout ($p=0.829$). El estudio concluye que el 57% de los evaluados presentó nivel alto de resiliencia. Esto indica que estas personas son capaces de resistir el efecto negativo del estrés. Asimismo, el 71% de evaluados no presentó síndrome de burnout, lo cual indica que la mayoría de estas personas poseen habilidades que permiten afrontar el estrés negativo (Eugenio, L. 2017).

Sánchez (2015), realizó un estudio en el cual buscaba determinar el grado de incidencia del síndrome de burnout y la relación que pudiera existir entre el síndrome de burnout, la resiliencia y la frustración existencial en trabajadores administrativos y de servicios de la universidad de Zaragoza en España. La muestra estuvo conformada por 115 sujetos. Entre los instrumentos utilizados destacan el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI – HSS), que es una variante de MBI, la escala de resiliencia de Connor-Davidson (CD – RISC) y el cuestionario Purpose In Life de Crumbaugh y Maholick (PIL) para medir la frustración existencial. Los resultados indicaron una incidencia del síndrome de burnout del 11% de la muestra. En cuanto a la resiliencia, el 75% de la muestra presentó una buena calificación. Por último, el 10% de los evaluados presentó mayor probabilidad de experimentar frustración personal. El estudio concluye que los trabajadores administrativos presentaron niveles altos de resiliencia lo cual indica que la mayoría tienen menos posibilidades de desarrollar síndrome de burnout.

En otro estudio, Ríos (2012) realizaron una investigación sobre la relación de los niveles de resiliencia y síndrome de burnout en estudiantes de enfermería en la ciudad de Medellín Colombia. Para dicha investigación los autores contaron con una muestra de 218 estudiantes de segundo grado de enfermería. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Burnout de Maslach General Survey (MBI-GS) y la escala de resiliencia de Connor-Davidson. Los resultados demostraron que existe cansancio emocional en el 28% de la muestra. El 17.9% de la muestra demostró un alto nivel de cinismo. El estudio

concluye que los estudiantes de enfermería que presentaron mayores niveles de resiliencia presentaron menor cansancio emocional y mayor realización personal. Respecto al síndrome de burnout, su desarrollo se relacionó a la calidad de relación que los estudiantes tienen con los docentes.

2.1.2. Nacionales

En el año 2018 se realizó una investigación en enfermeros de emergencia del hospital Sergio Bernales de Lima para determinar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. La muestra estuvo conformada por 71 enfermeros del departamento de emergencia. El estudio fue correlacional de corte transversal. Para medir los niveles de resiliencia se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Para determinar la presencia del síndrome de burnout se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos indicaron que existe relación significativa inversa entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout ($p < 0,01$). La mayoría de los enfermeros se ubicó en nivel moderado de resiliencia (60,6%), mientras que el 66,2% de los evaluados, se ubicó en nivel medio de burnout. En este estudio se llegó a la conclusión que existe relación inversa entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en los enfermeros de emergencia del hospital Sergio Bernales (Ramos, 2018).

Por su parte, Oliva (2017) realizó una investigación para determinar cuál es la asociación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en el personal de salud del hospital María Auxiliadora de Lima. En este estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 99 trabajadores del personal de salud cuyas edades oscilaban entre los 21 y 71 años. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI) para determinar el síndrome de burnout y la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young para determinar la resiliencia. Los resultados obtenidos mostraban que existía fuerte asociación entre el síndrome de burnout y la resiliencia ($p < 0.001$). Del total de los participantes que presentaron síndrome de burnout, el 47% presentó un nivel moderado de resiliencia, 26.2% presentó un nivel de resiliencia alto y un 26.2% presentó un nivel de resiliencia bajo. Como conclusión del estudio se indica que existe asociación entre la resiliencia y el síndrome de burnout. El personal que presentó baja resiliencia es más propenso a desarrollar síndrome de burnout. La probabilidad es seis veces más de los que presentaron resiliencia alta.

De Paz (2017), realizó una investigación en docentes de educación primaria de instituciones educativas estatales en el distrito de comas para determinar la relación que existe entre la resiliencia y el síndrome de burnout. El estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal. Los instrumentos que se utilizaron fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER). La muestra estuvo conformada por 170 docentes de ambos sexos cuyas edades oscilaban entre los 25 y 60 años. Los resultados mostraron que no existe relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout ($p > 0.05$). El estudio concluye que no existe relación entre estas dos variables en docentes de educación primaria, sin embargo, recomienda realizar otros estudios con muestras más amplias para observar la dinámica entre estas dos variables.

Mendoza (2015), hizo una investigación para determinar la relación entre resiliencia y el síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de centros educativos estatales del distrito de Villa María del Triunfo. Se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER) y el inventario de burnout de Maslach (MBI). La muestra estuvo constituida por 150 docentes de 6 centros educativos estatales de Villa María del Triunfo. Los resultados mostraron que existe relación significativa y negativa entre el puntaje total de resiliencia y las dimensiones cansancio emocional ($r = -0.180$) y

despersonalización del síndrome de burnout ($r = -0.187$). Asimismo, se observó que existe una relación positiva muy significativa entre la resiliencia y la dimensión realización personal ($r = 0.328$). El estudio concluye que los docentes que presentaron mayor nivel de resiliencia muestran menores niveles de síndrome de burnout.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Resiliencia

Definición

En los últimos años la resiliencia ha cobrado mayor importancia en diversas investigaciones debido a la implicancia que tiene en el desarrollo integral del ser humano. La resiliencia es la característica de la personalidad que ayuda a moderar los efectos negativos del estrés y fomentar la adaptación pese a las adversidades de la vida diaria (Wagnild y Young, 1993).

Asimismo, la resiliencia es la característica con la cual el ser humano después de hacer frente a las situaciones problemáticas y sobreponerse a ellas, la persona puede salir transformada por estas experiencias negativas (Rodríguez, 2009).

Tipos de resiliencia

Fernández, Pérez y Noriega (2011; citado en Baca, 2013), clasificaron la resiliencia en cinco tipos: Resiliencia psicológica, resiliencia familiar, resiliencia comunitaria, resiliencia vicaria y resiliencia espiritual.

Resiliencia psicológica

Es la “combinación de rasgos positivos y de respuestas o conductas de afrontamiento que facilitan la gestión exitosa de los cambios inesperados o estresantes en la vida” (Rutter, 2007; citado en Baca, 2013).

Teoría de la resiliencia como rasgo de personalidad

Para Wagnild y Young (1993; citado en Baca, 2013), resiliencia es definida como un rasgo de personalidad que se mantiene en el tiempo y que consta de cinco componentes relacionados entre sí:

- a) Confianza en sí mismo, que es la cualidad para creer en sí mismo, en capacidades y habilidades propias aceptando fortalezas y limitaciones.
- b) Ecuanimidad, que es la habilidad de moderar las respuestas ante la adversidad considerando un vasto campo de experiencias las cuales permitirán desarrollar una visión balanceada de la propia vida.
- c) Perseverancia, que es el deseo de continuar luchando, involucrarse y practicar la autodisciplina ante situaciones de adversidad.
- d) Satisfacción personal, es la capacidad de reconocer el sentido de la vida, evaluando las propias contribuciones. Es el reconocer algo porqué vivir.
- e) Sentirse bien solo, que es el comprender la particularidad de la vida de las personas y que, si se comparten algunas experiencias, existen otras que se deben afrontar solo. Se da un sentido de libertad y de ser único (Baca, 2013).

Modelo integrador sobre el desarrollo de la resiliencia

El presente modelo de resiliencia explica cómo se desarrolla la resiliencia en el individuo. Este integra los aspectos que más destacan de los modelos propuestos por Bronfenbrenner (1979), el de Richardson, Nieger, Jenson y Kumpfer (1990) y el de Vanistendael (2005). El modelo integrador explica que el punto de partida de la resiliencia se da en la interacción entre la persona, la familia y la comunidad. Cada uno de estos niveles van aportar a esta interacción sus propios recursos y debilidades. Durante este proceso la persona puede desarrollar mecanismos que lo protejan ante las vivencias y experiencias que se le van presentando. De acuerdo a la cantidad de mecanismos protectores desarrollados y la percepción que se tenga de las experiencias, se pueden vivir las mismas como “pruebas”, es decir, que independientemente de nuestra reacción ante una situación seguimos siendo nosotros mismos y terminamos por superarlas; o desarrollar un “trauma”, que es algo imprevisible que provoca la pérdida de uno mismo y de lo cual hay que sobrevivir (Mateu, Gil & García, 2009).

Factores relacionados con la resiliencia

Durante las investigaciones realizadas se ha encontrado una serie de conceptos que dependiendo de las situaciones se han relacionado con la resiliencia.

Resiliencia e Invulnerabilidad

En un principio, cuando se empezó a utilizar el término “resiliencia”, éste fue relacionado con el término invulnerabilidad. Sin embargo, Rutter (1993, citado por Uriarte 2005) indicó que existen diferencias entre ambos conceptos. La resiliencia era una característica de la persona para sobreponerse ante una situación adversa, esta capacidad no es permanente debido a que su intensidad va a depender de otros factores como la edad, la situación o el nivel de agresión percibida. Una persona puede ser resiliente ante unos tipos de agresión y mostrar menos niveles de resiliencia ante otros tipos de agresión o ser más resiliente en un momento determinado de su vida ante una situación y ser menos resiliente años después ante la misma situación.

Por otro lado, la invulnerabilidad, es una característica estable en el individuo que le permite ser más resistente ante situaciones desfavorables (Uriarte, 2005).

Resiliencia y Competencias del Individuo

La resiliencia es una característica de la persona que incluye otros componentes como las competencias personales. La resiliencia es un constructo más amplio que el de competencia debido a que la resiliencia incluye aspectos de competencia. Las competencias sociales y cognitivas son las más importantes en la persona resiliente. La primera, le permite al individuo interactuar con entornos diferentes de forma positiva ante situaciones diferentes y la segunda, hace que el individuo evalúe la situación desfavorable para afrontar eficazmente la misma (Luthar, 2003; citado en Becoña, 2006).

Resiliencia y Dureza

La dureza según Lemos (citado en Uriarte 2005), está compuesta por una serie de variables como el compromiso, control de sí mismo y la situación, el sentido de desafío y mecanismos de afrontamiento. Con estas variables, la dureza implica que la persona cambie su visión sobre una situación adversa viéndola como una oportunidad para su crecimiento personal. Por lo tanto, la dureza sería un factor que actuaría junto a otros factores cuando el sujeto se enfrenta a situaciones altamente estresantes (Uriarte, 2005).

Entornos que dificultan el desarrollo de la resiliencia en el trabajo

Existen ambientes que son favorables para el desarrollo de conductas positivas y condiciones de resiliencia, asimismo, existen ambientes que dificultan el desarrollo de la resiliencia, esto es debido al gran estrés negativo que producen en la persona. En el trabajo existen elementos que se suman y dan como resultado un ambiente nocivo para la persona. Estos pueden ser elementos físicos del entorno como mala infraestructura para realizar la tarea encargada. Otros elementos que existirían en un ambiente nocivo son los elementos organizacionales. Los cambios repentinos de horarios de trabajo, falta de liderazgo del jefe, ambigüedad en los roles son ejemplos de estos elementos organizacionales. Los individuos que laboran con compañeros de trabajo generadores de estrés debido a su comportamiento afectan el accionar del individuo en las tareas a realizar. La falta de cooperación, la falta de empatía son elementos que también afectan a la persona en el trabajo. Estos elementos no solo puede afectar a la persona que labora en la organización, también puede afectar a la organización al interferir en la consecución de sus metas (Záldivar, 1996).

2.2.2 Síndrome de burnout

Definición

Las investigaciones realizadas sobre el síndrome burnout coinciden en que éste se caracteriza por el agotamiento físico y mental que genera en los trabajadores; además, una desmotivación que afecta la realización de sus actividades laborales. Asimismo, el síndrome de burnout comprende una actitud negativa hacia los demás. Esta actitud se manifiesta mediante un trato desagradable y que afecta sus relaciones interpersonales. Fue Freudenberg en 1974 quien propuso el término de burnout por primera vez. Lo describió como una sensación de fracaso, agotamiento emocional y sobrecarga frente a las exigencias del centro laboral (Freudenberg, 1974; citado en Hidalgo, 2015).

Por otra parte, Maslach y Jackson (1981) plantearon que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que lleva al agotamiento emocional, al trato inadecuado a las personas del entorno laboral y a la desvalorización las propias funciones profesionales (Maslach & Jackson, 1981, citado en Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

Desarrollo del síndrome de burnout

El síndrome de burnout está considerado como un proceso continuo debido a que sus síntomas aparecen de manera progresiva a través de una sucesión de etapas (Valenzuela, Buentello & Gómez, 2017).

Carlotto & Gobbi (2001), definieron cuatro etapas: primero, la persona se siente entusiasta con lo que viene realizando, lo cual genera en ellos grandes expectativas laborales que hace se esmeren en ser mejores cada día, incluso con sus mismos compañeros. Aquí incluso puede existir un aumento voluntario de carga laboral. Segundo, el trabajador se da cuenta que el resultado de lo dado no es recompensado de la forma esperada, por ello empezará a cuestionarse de sí mismo tanto por sus habilidades y capacidades. Tercero, el trabajador empieza a frustrarse y empieza a desarrollar apatía y falta de interés hacia sus actividades. En esta etapa la persona empieza a evitar el contacto con el cliente, empiezan las faltas e incluso la deserción laboral. Finalmente, en la cuarta fase se presenta un distanciamiento del trabajador con los clientes y compañeros, ya que no sienten la misma motivación de dar lo mismo, pues trabajarán para solo satisfacer al jefe y ya no para ellos. Aquí el trabajador está totalmente frustrado y las faltas al trabajo, las sensaciones de vacío, el distanciamiento y la falta de interés se vuelven más frecuentes (Carlotto & Gobbi, 2001).

En el desarrollo de este síndrome se vienen describiendo diferentes características y/o factores que van interviniendo en el desempeño laboral. Una característica principal es la edad. Los jóvenes que inician su vida laboral en una organización no tienen una experiencia de trabajo y al transcurrir el tiempo hay una exigencia mayor que viene de ellos mismos y de sus jefes. De esta manera se genera la frustración, fatiga y un desgaste que luego será evidente.

Modelo tridimensional de Maslach

Uno de los modelos más conocidos y aplicados en la actualidad, es el planteado por Maslach y Jackson (1981). Los autores a través del análisis factorial plantearon un constructo tridimensional:

- Cansancio emocional

Se describe como una falta de energía en donde la persona tiene sentimientos de frustración y tensión de no poder realizar bien las cosas que se plantea. No se siente motivada como lo era en el momento que ingreso a trabajar. Según Maslach y Leiter (1997, citado por Buzzeti 2005), incluyen al agotamiento físico, lo emocional. La persona tendrá la sensación de no poder seguir más y se sentirá irritable y cansado que ni el descanso le ayudará a sentirse mejor.

- Despersonalización

Existe un desarrollo de actitudes negativas hacia los clientes, compañeros de trabajo y la misma organización. Esto acompañado de insensibilidad hacia las personas a las que atienden, las cuales pueden llegar a ser tratadas como objetos. La presión de querer dar lo mejor en estas condiciones puede influir en la pérdida del sentido de ayudar a otros de una manera positiva. El trabajador puede aislarse de las demás personas, actitud que puede generar conflictos consigo mismo y con el cliente.

- Realización Personal

Esta dimensión se ve afectada cuando la persona no genera logros en el trabajo y tiene calificaciones negativas de uno mismo que no lo hacen sentir bien. Asimismo, su desempeño se verá afectado pues disminuirá y no será como lo fue al comienzo. Además, se presenta una falta de querer progresar pues existe el temor a volver a fallar o ser criticado ante un nuevo proyecto, por ende, la persona se siente inactiva y abrumada de no sentirse respaldado de alguien o motivado por hacer algo mejor (Buzzeti, 2005).

Causas asociadas al Síndrome de Burnout

Estudios realizados sobre el síndrome de burnout nos indican que las causas para este síndrome son difíciles de establecerse, sin embargo, en el campo de la salud se han podido identificar algunos factores que puede conllevar a la aparición de este síndrome. Estos factores están relacionados con la actividad que realiza el trabajador en la organización, el ambiente laboral en sí y el desequilibrio entre lo que espera lograr el trabajador con lo obtenido realmente. Usualmente se presentan en personas que trabajan en contacto directo con el público en las cuales su labor es prestar servicios y atención al cliente. Sin embargo, debido a la naturaleza del trabajo la relación trabajador-cliente puede ir desgastándose con el paso del tiempo y esto puede derivar al agotamiento emocional.

El ambiente laboral como factor puede influenciar en la aparición del síndrome de burnout. Las exigencias que se le presentan al trabajador en la organización, los horarios excesivos de trabajo y las relaciones con los superiores llevan a que el accionar de la persona se convierta en un hábito. Como consecuencia, este accionar se desarrolla de forma mecanizada para lograr conseguir los objetivos que se les imponen.

El trabajador al iniciar sus labores en una organización cuenta con un número de expectativas sobre el trabajo y sobre lo que espera conseguir.

A nivel cognitivo, los factores que afectan estas expectativas son: los factores que existen en la organización para que el trabajador pueda cumplir con su labor.

Otro factor es que la diferencia que pueda existir entre los objetivos del trabajador y los objetivos de la empresa sea significativa. Esto puede producir sentimientos de frustración en el trabajador al ver que no se están cumpliendo sus objetivos planteados.

Por otro lado, el trabajador se genera falsas expectativas con respecto a su labor. Estas expectativas se ven afectadas debido a que la organización presenta otra realidad. Ello puede incrementar los niveles de estrés y frustración en el trabajador.

Los bajos niveles de auto control, autonomía, retroalimentación sobre su labor y el insuficiente apoyo social de sus compañeros en situaciones de estrés, son otros factores que pueden afectar a la persona a nivel cognitivo (Forbes, 2011).

Leiter y Maslach (1988, citado por Martínez 2010), mencionan que los factores que pueden conllevar a la aparición del Síndrome de Burnout empiezan desde el agotamiento emocional en la persona y esto puede generar un estado de despersonalización y como consecuencia puede generar la pérdida de compromiso con la actividad que se realiza y la disminución su realización personal en el trabajo.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Los síntomas del síndrome de burnout son cuatro tipos: síntomas psicossomáticos, síntomas conductuales, síntomas emocionales y síntomas defensivos. Estos síntomas no surgen únicamente por las características personales del sujeto, también surgen por influencia del entorno y a su vez los síntomas van afectando al entorno del sujeto. (Álvarez, 1991)

El principal síntoma del síndrome de burnout es el cansancio o agotamiento de gran proporción. Este agotamiento produce otros síntomas que generan conflictos con la persona en el ámbito laboral, sin embargo, al inicio de este proceso será difícil darse cuenta de este síndrome, debido a que muchas veces se puede confundir como una fatiga o cansancio de la rutina diaria. Este tipo de cansancio solo se da dentro de un ambiente de la empresa, también se da en el trato con el público. Síntomas como el dolor de cabeza por esperar dar mejores cosas que el día anterior, el insomnio que se ha generado por pensar lo que se va a realizar y debe ser mejor, agotamiento al momento de hacer una tarea, distanciamiento de los compañeros de trabajo por la sobrecarga, ansiedad, tensión, pérdida de peso, dificultad para concentrarse y frustración. A estos síntomas se pueden sumar comportamientos agresivos hacia el personal de trabajo, clientes e incluso hacia la misma familia porque hay una sobrecarga que genera en ellos el malestar de no saber cómo actuar frente a nuevas situaciones. Esto puede producir en los trabajadores depresión y baja autoestima, pues se dan cuenta que no están siendo los mismos de antes y que por más esfuerzo que están dando siguen teniendo problemas. (Forbes, 2011).

Implicancias biopsicosociales del síndrome Burnout

Las consecuencias del síndrome de burnout se manifiestan como producto de un deterioro conductual, cognitivo, físico y emocional. La calidad de vida del trabajador se ve afectado y va disminuyendo, por ende, no solo los problemas se dan en el ambiente laboral sino en relación con la familia debido a que la interacción y comunicación se ponen tensas y tienden a un aislamiento del entorno. Por otro lado, la falta de motivación se verá reflejada en el ambiente pues el rendimiento no será el mismo y la desesperación frente al cliente o compañeros irá aumentando, porque sienten que tienen la mayor presión por salir adelante y demostrar que pueden hacer mejores cosas (estreslaboral.info, 2016). Como consecuencia no verán al trabajo como el sitio donde se puede estar tranquilo sino el lugar donde debe competir por ser el mejor y estar bien. La ausencia de la familia los hará estar más pendientes de lo que realizan en el trabajo

pues se dan cuenta que el apoyo hacia ellos no es el mismo, debido a que la tensión de dar lo mejor en otro sitio hace perder la comunicación y buena relación que puedan tener o haber generado con el tiempo.

2.2.3 Atención al cliente

Según Martínez (2007), el servicio al cliente o atención al cliente es un grupo de actividades relacionadas entre sí que ofrece una empresa con la finalidad que el cliente se encuentre satisfecho después de recibir el producto en el momento y lugar adecuado (citado por Chang, 2014).

Por su parte, Zeithalm (2008) señala que el servicio al cliente es aquel apoyo que se necesita para optimizar el desempeño de los productos de una empresa (citado por Chang, 2014).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo correlacional ya que se pretendió determinar la relación estadística entre las dos variables de estudio, niveles de resiliencia y síndrome de burnout. Asimismo, el diseño fue no experimental de corte transversal debido a que se observó el fenómeno en su comportamiento natural, no hubo manipulación intencional de las variables y se realizó en un solo momento (Hernández, 2014).

3.2. Población y muestra

Para la realización de este estudio se realizó un censo a toda la población, 60 trabajadores, de ambos sexos de áreas de atención al cliente como recepción, prestación de servicios y central de llamadas de tres empresas en Lima metropolitana. Estas empresas brindan servicios de cuidado personal. Estas empresas están ubicadas en los distritos de Magdalena del Mar, Chorrillos y Miraflores.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Las personas seleccionadas pertenecieron a áreas de atención al cliente: Recepción, prestación de servicios y central de llamadas telefónicas.
- Los trabajadores que participaron fueron mayores de edad, lo cual se verificó con su documento de identidad.
- Participaron los trabajadores que hayan comprendido y firmado el consentimiento informado. Para ello se les explicó lo necesario sobre el estudio.

Criterios de exclusión

- Aquellas personas que presenten dificultades físicas o mentales durante la evaluación.
- Aquellas personas que no completaron alguna o las dos encuestas que se utilizaron en la presente investigación.
- Trabajadores de las empresas que laboran en otras áreas que no sean para atención al cliente.

3.4. Variables

Definición conceptual y operacionalización de variables

3.4.1 Nivel de resiliencia

Definición conceptual

Característica de la personalidad que posee el individuo para moderar el efecto negativo del estrés y fomentar la adaptación a situaciones desfavorables. Los niveles de resiliencia se presentan en tres niveles: alto, moderado y bajo (Wagnild y Young, 1993).

Definición operacional

Es una variable cualitativa, politómica y ordinal que se obtiene a través de los resultados de las puntuaciones alcanzadas tras la aplicación de la adaptación de la escala de resiliencia de Wagnild y Young (Baca, 2013). Las puntuaciones mayores a 145 indicarán un nivel alto de resiliencia, las puntuaciones entre 126 y 145 indicarán un nivel moderado y puntuaciones menores a 126 indicarán un nivel bajo de resiliencia. (ver anexo 4)

3.4.2 Síndrome de burnout

Definición conceptual

Síndrome caracterizado por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal. Puede producirse en quienes trabajan en contacto directo con clientes o pacientes (Maslach y Jackson, 1986).

Definición operacional

Es una variable cualitativa, politómica y ordinal que se obtiene a través de los resultados de las puntuaciones alcanzadas tras la aplicación de la adaptación a la población peruana del inventario de burnout de Maslach (Nunura, 2016). La no presencia del síndrome, el riesgo y tendencia a padecerlo y la presencia del síndrome en sí van a estar determinados por los niveles obtenidos de las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal. (ver anexo 4).

3.4.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables socio demográficas

Las definiciones de las variables sociodemográficas se pueden visualizar en anexos (ver anexo 4).

3.5. Plan de recolección de datos e instrumentos

3.5.1 Plan para la recolección de información

1. Se contactó al administrador de las empresas para solicitar una cita.
2. En el día de la cita, se presentó una solicitud para autorizar el desarrollo de la investigación en la organización.
3. Luego de ser aceptada la solicitud, se explicó al jefe de personal, supervisores y trabajadores el proyecto y su importancia.
4. Se coordinó con el jefe de personal y supervisores la programación de las fechas de evaluación a los trabajadores. A continuación, se citó a los trabajadores antes de las evaluaciones.
5. En el día de la cita se explicó a los trabajadores el desarrollo de las evaluaciones, lo beneficioso y la importancia de su participación, así como los aspectos éticos de la investigación, de modo que conocieron sus derechos como participantes voluntarios.
6. Los trabajadores, participantes en la investigación, recibieron un consentimiento informado el cual firmaron, garantizando así, su participación en la investigación.
7. Se les entregó la ficha sociodemográfica y luego se aplicaron los cuestionarios los cuales cada uno de estos tenía un código para mantener la confidencialidad de los participantes.
8. Se recogieron los cuestionarios desarrollados y se seleccionarán aquellos cuestionarios que han sido desarrollados a cabalidad.
9. Se creó la base de datos recolectados.
10. Finalmente se realizó el análisis estadístico correspondiente.

3.5.2. Instrumentos

Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (E.R.)

Esta escala fue construida por Wagnild y Young en 1988 quienes años más tarde en 1993 revisan la escala construida en 1988. Novella (2002), realiza la adaptación para el Perú. La Escala de Resiliencia está constituida por 25 ítems. Su aplicación puede ser individual o colectiva tanto para adolescentes como para adultos. El tiempo de aplicación es de aproximadamente de 15 minutos. Los ítems se puntúan en una escala tipo Likert de 7 puntos donde 1 significa que el participante está en desacuerdo en grado mínimo con lo que refiere el ítem y 7 significa que el participante está de acuerdo en grado máximo con lo que refiere el ítem. En relación a las puntuaciones totales, estos varían entre 25 y 175. Los puntajes mayores a 145 indicarán nivel alto de resiliencia, puntuaciones entre 126 y 145 indicarán nivel moderado y puntuaciones de 125 o menos indicarán un nivel bajo (Baca, 2013).

Los 25 ítems de la Escala de Resiliencia están clasificados en 2 factores. El factor I se denomina "Competencia personal" y está integrado por 17 ítems. El factor II se denomina "Aceptación de uno mismo y de la vida" y consta de 8 ítems. Estos factores a su vez toman en cuenta 5 características de la Resiliencia. La satisfacción personal compuesta por los ítems 16, 21, 22 y 25 que describen el grado de comprensión del sentido de la vida y su contribución a ésta. La ecuanimidad está compuesta por los ítems 7, 8, 11 y 12 y describen el balance de la propia vida y experiencias y la tranquilidad ante las situaciones adversas. El sentirse bien solo está compuesto por los ítems 5, 3 y 19 los cuales describen el significado de libertad y la importancia de ser único. La confianza en sí mismo, compuesta por los ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24 que describen la habilidad para creer en uno mismo. La perseverancia, conformada por los ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23 que describen la persistencia ante la adversidad y el desaliento.

Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER)

La Escala de Resiliencia fue adaptada en el Perú por Novella (2002) en un estudio realizado a cuidadores de pacientes con Alzheimer. Esta escala mostró un nivel de confiabilidad de 0.81 y un nivel de validez de 0.93 y un nivel de significancia de 0.50 En cuanto a la confiabilidad de las áreas, Acevedo en 2011 (citado por Ascencio, 2015) realizó un estudio en pacientes oncológicos utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron 0.70 para el área confianza en sí mismo, 0.71 para ecuanimidad, 0.73 para perseverancia, 0.74 para satisfacción personal y 0.75 para sentirse bien solo.

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El inventario de burnout (MBI) fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson (1981) en Estados Unidos; y fue adaptado en Perú por Llaja, Sarria y García (2007). El inventario está conformado por 22 ítems. Su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración aproximada de 10 a 15 minutos. La prueba está dirigida a profesionales y trabajadores con dependencia laboral. Su finalidad es valorar las dimensiones del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los 22 ítems evalúan las tres dimensiones del síndrome de burnout y estos son valorados con una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta que oscilan desde 0 = nunca, hasta 6 = todos los días. La dimensión cansancio emocional, consta de los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 que describen estar agotados emocionalmente por el trabajo. Para establecer los niveles en el componente cansancio emocional, las puntuaciones deberán ser menor o igual a 11 para nivel bajo, de 12 a 20 puntos para nivel medio y de 21 más puntos para indicar nivel alto. La dimensión de despersonalización, que consta de los ítems 5, 10, 11,15 y 22 los que describen la falta

de sentimientos hacia otros sujetos u objetos y respuesta impersonales. Para establecer los niveles se consideran las siguientes puntuaciones: 2 o menos puntos para nivel bajo, de 3 a 6 puntos para nivel medio y de 7 a más puntos para nivel alto. La dimensión de realización personal consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18,19 y 21 describen sentimientos de competencia y realización personal en el trabajo. Para establecer los niveles en este componente se considera: 39 puntos o menos para nivel bajo, de 40 a 43 puntos para nivel medio y 44 a más puntos para nivel alto (Llaja et al., citado en Nunura, 2016).

El inventario de burnout de Maslach no cuenta con puntaje total que indique el diagnóstico de burnout. Para determinar la presencia de burnout, el inventario evalúa los niveles de cada componente del síndrome. Las personas evaluadas que presenten síndrome de burnout serán aquellas que obtengan niveles altos en los componentes cansancio emocional y despersonalización y niveles bajos en el componente realización personal.

Llaja et al. (2007), vieron conveniente crear niveles adicionales: Riesgo y tendencia. Esto es debido a que el burnout se puede desarrollar a través de niveles crecientes. Para establecer el nivel "riesgo", que significa el inicio del síndrome que se presenta con un síntoma, el nivel para cansancio emocional o despersonalización deberá ser alto para alguno de estos dos componentes y medio o alto para el componente realización personal. Para establecer el nivel "tendencia", que indica que el síndrome sigue en desarrollo y se presentan dos síntomas del mismo, el nivel para cansancio emocional o despersonalización deberá ser alto y bajo para realización personal (Llaja et al., citado en Nunura, 2016)

Validez y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Llaja, Sarria y García (citados por Velásquez, 2014) realizaron una investigación sobre las propiedades psicométricas del inventario de burnout. Para ello, desarrollaron la investigación en dos sub muestras: personal de salud y personal de no salud. El estudio de confiabilidad se realizó con el coeficiente alfa de Cronbach. En los resultados, del personal de salud, se encontró un índice de .80 para la dimensión cansancio emocional, .56 para despersonalización y .72 para realización personal. Asimismo, en los resultados para el personal de no salud, se encontró un índice de .80 para cansancio emocional, .64 para despersonalización y .70 para realización personal. Respecto a la validez del instrumento, se realizó el análisis factorial cuyos resultados indicaron mayor varianza en cansancio emocional 39.97%, en despersonalización 37.59% y en realización personal 34.90%. Estos porcentajes indican que las tres dimensiones superan el porcentaje mínimo para asumir la dimensionalidad.

3.6. Plan de análisis e interpretación de la información

Para analizar los datos obtenidos en las evaluaciones del presente estudio, se utilizó el paquete estadístico Stata v.13 para la realización del análisis descriptivo; Asimismo, para el análisis de correlación bivariada. Para el análisis descriptivo se consideraron frecuencias y porcentajes. Para el análisis de normalidad en las variables numéricas se utilizó la prueba estadística Shapiro Wilk. Para determinar la existencia de relación entre variables cualitativas se utilizó la prueba Chi-Cuadrado. Para determinar la existencia de relación entre una variable cuantitativa no normal y una cualitativa se utilizó la prueba estadística de Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística menor o igual a 0.05

3.7. Ventajas y limitaciones

3.7.1 Ventajas

- A diferencia de otros estudios en los cuales se buscó determinar la relación entre las variables resiliencia y síndrome de burnout, la población en la cual se ha realizado el presente estudio ha sido poco estudiada.
- La presente investigación es de corte transversal, esto permite que la ejecución se realice en poco tiempo y con bajo costo.
- Los instrumentos empleados en el presente estudio se encuentran adaptados y validados en el contexto peruano.

3.7.2 Limitaciones

- El análisis de las variables del presente estudio, resiliencia y síndrome de burnout no es un análisis de causalidad sino un análisis de correlación, por tal motivo, se necesitará realizar estudios posteriores que realicen análisis de causalidad.
- El presente estudio es de corte transversal. Por esta razón, los datos reflejarán la situación actual del problema estudiado y no se podrá predecir los mismos resultados en el futuro.
- El tamaño de la población es menor en comparación con otros estudios que relacionaron las dos variables principales.

3.8. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente estudio se tuvo la autorización del comité de ética de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y la autorización por parte de la administración y/o gerencia de las empresas seleccionadas donde se desarrolló el estudio.

Respeto a la confidencialidad y política de protección de datos

- La aplicación y administración de los instrumentos se realizó respetando la confidencialidad, teniendo en cuenta que el resto de los datos personales de los participantes del estudio son protegidos y no divulgados.
- Se les indicó y explicó a los participantes la finalidad y el uso que se le dio a la información resultante.
- Los datos de los participantes son accesibles solo a un restringido grupo de personas identificables con el investigador-tesista.
- Los datos generados a partir de la fase de obtención de información fueron guardados en la computadora del investigador-tesista.
- Los materiales de la investigación no digitales son conservados y protegidos en un lugar adaptado por un periodo de siete años.

Respeto a la privacidad

- Se respetará el derecho de los participantes a elegir el tiempo, las circunstancias y la cantidad de información a compartir con los investigadores.

- Se respetará el derecho de los participantes a no dar información que no desean compartir.
- Se garantizará a los participantes, en medida que lo permitan las circunstancias, la administración de los instrumentos en locales que permitan el respeto de los dos puntos anteriores.

No discriminación y libre participación

- No existieron formas de discriminación en el grupo de participantes del estudio en cuanto a género, grupo étnico o por condición social, en sintonía con los criterios metodológicos de exclusión e inclusión al estudio.
- No existieron formas de inducción coercitiva de participación al estudio.

Consentimiento informado a la participación a la investigación

- Se ofreció información relevante a los sujetos sobre la finalidad y características del proyecto de investigación para solicitar el consentimiento informado a la participación al estudio.
- Se brindó información clara y apropiada a los sujetos involucrados sobre los riesgos y beneficios relativos a la participación del estudio.
- Se garantizó la obtención del consentimiento informado de los sujetos antes de participar al estudio.
- Se informó a los participantes del estudio sobre la posibilidad de abandonar el estudio y de la ausencia de consecuencias derivadas de esta decisión.

Respeto por la calidad de investigación, autoría y uso de resultados

- La promoción del valor científico de la investigación está representada por la importancia clínica y social del estudio.
- La validez científica del estudio está representado por la creación de un marco teórico suficiente que se basa en documentación científica válida y actualizada, el uso coherente del método de investigación con el problema que se desea dar respuesta, la selección adecuada de la muestra de sujetos que serán involucrados, una codificación y análisis de los datos que garanticen elevados estándares de calidad y una interpretación crítica de los mismos, uso de un lenguaje adecuado en la comunicación de los resultados de la investigación.
- Existe disponibilidad a la autoridad competente del material físico y de la base de datos elaborada a la revisión del proceso de recolección de información.
- Es reconocido al tesista el derecho de autoría de los productos del estudio en el respeto de las normas nacionales e internacionales que regulan el tema y la filiación institucional.
- Queda prohibida la comercialización, negociación y la divulgación indiscriminada del contenido parcial o total del proyecto y de los resultados por parte del equipo de investigación o de terceros ajenos al mismo.
- Se declaró la ausencia de conflicto de intereses en la realización del estudio.

- La aceptación, conjuntamente a la correcta puesta en práctica de estos principios y criterios, es normativa y determina el ingreso y la permanencia de los investigadores en el equipo de estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En la tabla 1 se aprecia que, en los trabajadores, la edad media fue de 29 años y la mayoría fueron mujeres (73.33%). Cuentan con estudios técnicos el 55% y el 33% cuenta con vivienda propia. El 30 % de los participantes percibe ingresos de 850 soles o menos al mes. El promedio de tiempo de trabajo semanal fue 49 horas. Se halló un mayor porcentaje de trabajadores con nivel moderado de resiliencia (48.33%). Por otro lado, en el 30% de participantes hay presencia del síndrome de Burnout, mientras que el 11.67% presentó riesgo y el 10% presentó tendencia de desarrollar el síndrome. El 29% no presentó algún síntoma del síndrome de burnout. Asimismo, se observó niveles altos de cansancio emocional (45%) y despersonalización (36.67%). La realización personal se encontró en un nivel bajo (66.67%).

Tabla 1. Descripción de la muestra

	n	(%)
Edad (media ± DS)		29 ± 7.80
Sexo		
Masculino	16	26.67
Femenino	44	73.33
Estado Civil		
Soltero	34	57.67
Casado	15	25.0
Divorciado	2	3.33
Conviviente	9	15.0
Distrito (lugar de residencia)		
Lima Norte	30	50.0
Lima Sur	8	13.33
Lima Centro	13	21.67
Lima Este	9	15.0
Nivel de Instrucción		
Secundaria	7	11.67
Técnico	33	55.0
Universitario	20	33.33
Ocupación		
Servicios al cliente	35	58.33
Atención por teléfono	5	8.33
Recepción al cliente	20	33.33
Tipo de Vivienda		
Propia	33	55.0
Alquilada	27	45.0
Ingresos Económicos		
850 o menos	18	30.0
851 a 1199	16	26.67
1200 a 1999	11	18.33
2000 a más	15	25.0
Cantidad de habitantes en casa (media ± DS)		4.75 ± 2.61
Horas de trabajo semanal (media ± DS)		49.25 ± 8.51

Nivel de Resiliencia	Alto	14	23.33
	Moderado	29	48.33
	Bajo	17	28.33
Síndrome de Burnout			
Cansancio Emocional	Alto	27	45.0
	Medio	19	31.67
	Bajo	14	23.33
Despersonalización	Alto	22	36.67
	Medio	21	35.0
	Bajo	17	28.33
Realización personal	Alto	8	13.33
	Medio	12	20.0
	Bajo	40	66.67
Niveles de burnout	No existe Burnout	29	48.33
	Riesgo de Burnout	7	11.67
	Tendencia a Burnout	6	10.0
	Presencia de Burnout	18	30.0

En la tabla 2, se observa que existe relación estadística significativa entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. ($p=0.03$). Se muestra que los trabajadores que no presentaron síndrome de burnout, mostraron niveles moderados (51.72%) a niveles altos (34.48%) de resiliencia. Asimismo, en quienes desarrollaron el síndrome de burnout, predominan los niveles moderado (55.56%) y bajo (38.88%) de resiliencia. Igualmente, quienes presentan riesgo de síndrome de burnout, predominan los niveles moderado (57.14%) y bajo (28.57%) de resiliencia. Quienes presentaron tendencia a burnout, presentaron niveles bajos de resiliencia (66.67%).

Tabla 2. Relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout

	Niveles de Resiliencia			p-value
	Baja n(%)	Moderada n(%)	Alta n(%)	
Niveles de burnout				0.03
No hay síndrome de burnout	4 (13.79)	15 (51.72)	10 (34.48)	
Riesgo de burnout	2 (28.57)	4 (57.14)	1 (14.29)	
Tendencia a burnout	4 (66.67)	0 (0.0)	2 (33.33)	
Presencia de burnout	7 (38.88)	10 (55.56)	1 (5.56)	

En la tabla 3 se observó que existe relación entre los niveles de resiliencia y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout ($p=0.001$). De los trabajadores que presentaron mayor cansancio emocional obtuvieron un nivel bajo de resiliencia (48.15%); asimismo, los trabajadores que presentaron niveles bajos de cansancio emocional presentaron niveles altos de resiliencia (57.14%).

Tabla 3. Relación entre los niveles de resiliencia y las dimensiones del síndrome de burnout

	Niveles de Resiliencia			p-value
	Baja n(%)	Moderada n(%)	Alta n(%)	
Dimensiones del síndrome de burnout				
Cansancio emocional				
Alto	13 (48.15)	11 (40.74)	3 (11.11)	0.001
Medio	3 (15.79)	13 (68.42)	3 (15.79)	
Bajo	1 (7.14)	5 (35.71)	8 (57.14)	
Despersonalización				
Alto	7 (31.82)	13 (59.09)	2 (9.09)	0.2
Medio	7 (33.33)	9 (42.86)	5 (23.81)	
Bajo	3 (17.65)	7 (41.18)	7 (41.18)	
Realización Personal				
Alto	2 (25.0)	3 (37.5)	3 (37.5)	0.65
Medio	4 (33.33)	7 (58.33)	1 (8.33)	
Bajo	11 (27.5)	19 (47.50)	10 (25.0)	

En la tabla 4 se observó relación estadística significativa entre los niveles de resiliencia y el nivel de instrucción de los trabajadores ($p=0.037$). Se observó que los trabajadores que cuentan con estudios técnicos presentaron, en su mayoría, niveles moderados de resiliencia (54.55%); así también, los que cuentan con estudios universitarios (55%).

Tabla 4. Relación entre los niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos

	Resiliencia			p-value
	Baja n(%)	Moderada n(%)	Alta n(%)	
Edad (media ± DS)	28 ± 10.44	29.31 ± 6.69	29.57 ± 6.62	0.16
Sexo				0.15
Masculino	2 (12.5)	8 (50.0)	6 (37.5)	
Femenino	15 (34.09)	21 (47.73)	8 (18.8)	
Estado Civil				0.72
Soltero	9 (26.47)	18 (52.94)	7 (20.59)	
Casado	5 (33.33)	5 (33.33)	5 (33.33)	
Divorciado	0 (0.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	
Conviviente	3 (33.33)	5 (55.56)	1 (11.11)	
Distrito (lugar de residencia)				0.081
Lima norte	13 (43.33)	12 (40.0)	5 (16.67)	
Lima sur	0 (0.0)	6 (75.0)	2 (25.0)	
Lima centro	4 (30.77)	6 (46.15)	3 (23.08)	
Lima este	0 (0.0)	5 (55.56)	4 (44.44)	
Nivel de Instrucción				0.037
Secundaria	3 (42.86)	0 (0.0)	4 (57.14)	
Técnico	7 (21.21)	18 (54.55)	8 (24.24)	
Universitario	7 (35.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	
Ocupación				0.79
Servicio al cliente	10 (28.57)	16 (45.71)	9 (25.71)	
Atención por teléfono	1 (20.0)	2 (40.0)	2 (40.0)	
Recepción al cliente	6 (30.0)	11 (55.0)	3 (15.0)	
Tipo de Vivienda				0.09
Propia	6 (18.18)	20 (60.61)	7 (21.21)	
Alquilada	11 (40.74)	9 (33.33)	7 (25.93)	
Ingresos Económicos				0.16

850 o menos	6 (33.33)	10 (55.56)	2 (11.11)	
851 a 1199	4 (25.0)	5 (31.25)	7 (43.75)	
1200 a 1999	1 (9.09)	7 (63.64)	3 (27.27)	
2000 a más	6 (40.0)	7 (46.67)	2 (13.33)	
Cantidad de habitantes en casa	4.88 ± 2.98	4,90 ± 2.58	4.29 ± 2.30	0.76
Horas de trabajo semanal	48.82 ± 88.99	48.66 ± 9.59	51 ± 5.13	0.9

En la tabla 5 se encontró relación entre la dimensión realización personal y el cargo que ocupan los trabajadores evaluados ($p=0.02$). Presentaron niveles bajos de realización personal el 62.86% de los que prestan servicios al cliente y el 80% de los trabajan en recepción de clientes.

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

	Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	p-value	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	p-value	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	p-value
Edad (media ± DS)	28.29 ± 6.87	29.89 ± 9.62	28.74 ± 7.04	0.63	29.29 ± 6.23	30.43 ± 10.73	27.41 ± 5.20	0.7	29.18 ± 7.05	26.08 ± 5.55	32.5 ± 12.63	0.37
Sexo				0.64				0.16				0.65
Masculino	5 (31.25)	4 (25.0)	7 (43.75)		3 (18.75)	4 (25.0)	9 (56.25)		12 (75.0)	2 (12.50)	2 (12.50)	
Femenino	9 (20.45)	15 (34.09)	20 (45.45)		14 (31.82)	17 (38.64)	13 (29.55)		28 (63.64)	10 (22.73)	6 (13.64)	
Estado Civil				0.8				0.63				0.49
Soltero	9 (26.47)	12 (35.29)	13 (38.24)		8 (23.53)	13 (38.24)	13 (38.24)		20 (58.82)	9 (26.47)	5 (14.71)	
Casado	4 (26.67)	3 (20.0)	8 (53.33)		7 (46.67)	3 (20.0)	5 (33.33)		11 (73.33)	1 (6.67)	3 (20.0)	
Divorciado	0 (0.0)	1 (50.0)	1 (50.0)		0 (0.0)	1 (50.0)	1 (50.0)		2 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	
Conviviente	1 (11.11)	3 (33.33)	5 (55.56)		2 (22.22)	4 (44.44)	3 (33.33)		7 (77.78)	2 (22.22)	0 (0.0)	
Distrito (lugar de residencia)				0.35				0.18				0.71
Lima norte	7 (23.33)	8 (26.67)	15 (50.0)		8 (26.67)	9 (30.0)	13 (43.33)		21 (70.0)	7 (23.33)	2 (6.67)	
Lima sur	1 (12.50)	1 (12.50)	6 (75.0)		2 (25.0)	1 (12.50)	5 (62.50)		6 (75.0)	1 (12.50)	1 (12.50)	
Lima centro	3 (23.08)	6 (46.15)	4 (30.77)		3 (23.08)	8 (61.54)	2 (15.38)		7 (53.85)	3 (23.08)	3 (23.08)	
Lima este	3 (33.33)	4 (44.44)	2 (22.22)		4 (44.44)	3 (33.33)	2 (22.22)		6 (66.67)	1(11.11)	2 (22.22)	
Nivel de Instrucción				0.17				0.93				0.4
Secundaria	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.43)		3 (42.86)	2(28.57)	2(28.57)		7 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	
Técnico	11 (33.33)	11 (33.33)	11 (33.33)		9 (27.27)	12(36.36)	12(36.36)		21 (63.64)	7(21.21)	5 (15.15)	
Universitario	2 (10.0)	7 (35.0)	11 (55.0)		5 (25.0)	7 (35.0)	8 (40.0)		12 (60.0)	5 (25.0)	3 (15.0)	
Ocupación				0.36				0.33				0.02
Servicio al cliente	9(25.71)	13 (37.14)	13 (37.14)		10(28.57)	15 (42.86)	10 (28.57)		22 (62.86)	9(25.71)	4 (11.43)	
Atención por teléfono	2(40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)		2 (40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)		2 (40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)	
Recepción al cliente	3(15.0)	6 (30.0)	11 (55.0)		5 (25.0)	6 (30.0)	9 (45.0)		16 (80.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	
Tipo de Vivienda				0.27				0.36				0.22
Propia	8(24.24)	13 (39.39)	12 (36.36)		11 (33.33)	9 (27.27)	13 (39.39)		21 (63.64)	9(27.27)	3 (9.09)	
Alquilada	6(22.22)	6 (22.22)	15 (55.56)		6 (22.22)	12 (44.44)	9 (33.33)		19 (70.37)	3 (11.11)	5 (18.52)	
Ingresos Económicos				0.41				0.72				0.58
850 o menos	4(22.22)	4(22.22)	10(55.56)		4 (22.22)	6 (33.33)	8 (44.44)		12 (66.67)	5 (27.78)	1 (5.56)	
851 a 1199	5(31.25)	4 (25.0)	7 (43.75)		5 (31.25)	4 (25.0)	7 (43.75)		13 (81.25)	1 (6.25)	2 (12.50)	

1200 a 1999	4(36.36)	4 (36.36)	3 (27.27)		3 (27.27)	6 (54.55)	2 (18.18)		6 (54.55)	3 (27.27)	2 (18.18)	
2000 a más	1 (6.67)	7 (46.67)	7 (46.67)		5 (33.33)	5 (33.33)	5 (33.33)		9 (60.0)	3 (20.0)	3 (20.0)	
Cantidad de habitantes en casa	4.93 ± 2.73	5.11 ± 2.66	4.41 ± 2.56	0.61	5.88 ± 2.78	4.48 ± 2.04	4.14 ± 2.78	0.07	4.83 ± 2.83	5.33 ± 2.27	3.5 ± 1.51	0.24
Horas de trabajo semanal	46.93 ± 5.77	51.26 ± 7.75	49.04 ± 10.0	0.22	50.71 ± 6.39	47.52 ± 10.86	40.77 ± 7.41	0.87	49.6 ± 7.99	48.75 ± 8.15	48.25 ± 12.16	0.92

En relación a los niveles del síndrome de burnout y los datos sociodemográficos, no se halló relación estadística significativa (ver tabla 6).

Tabla 6. Relación de los niveles del síndrome de burnout con los datos sociodemográficos

	Niveles de burnout				p-value
	No hay burnout	Riesgo de burnout	Tendencia a burnout	Presencia de burnout	
Edad (media ± DS)	29.83 ± 8.84	23.86 ± 2.34	34 ± 9.86	28 ± 5.49	0.11
Sexo					0.3
Masculino	7 (43.75)	2 (12.50)	0 (0.0)	7 (43.75)	
Femenino	22 (50.0)	5 (11.36)	6 (13.64)	11 (25.0)	
Estado Civil					0.75
Soltero	17 (50.0)	6 (17.65)	2 (5.88)	9 (26.47)	
Casado	7 (46.67)	0 (0.0)	3 (20.0)	5 (33.33)	
Divorciado	1 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	
Conviviente	4 (44.44)	1 (11.11)	1 (11.11)	3 (33.33)	
Distrito (lugar de residencia)					0.14
Lima norte	14 (46.67)	2 (6.67)	2 (6.67)	12 (40.0)	
Lima sur	1 (12.50)	1 (12.50)	2 (25.0)	4 (50.0)	
Lima centro	8 (61.54)	2 (15.38)	2 (15.38)	1 (7.69)	
Lima este	6 (66.67)	2 (22.22)	0 (0.0)	1 (11.11)	
Nivel de Instrucción					0.07
Secundaria	2 (28.57)	0 (0.0)	3 (42.86)	2 (28.57)	
Técnico	19 (57.58)	4 (12.12)	1 (3.03)	9 (27.27)	
Universitario	8 (40.0)	3 (15.0)	2 (10.0)	7 (35.0)	
Ocupación					0.42
Servicio al cliente	20 (57.14)	5 (14.29)	2 (5.71)	8 (22.86)	
Atención por teléfono	1 (20.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	
Recepción al cliente	8 (40.0)	1 (5.0)	3 (15.0)	8 (40.0)	
Tipo de Vivienda					0.54
Propia	18 (54.55)	3 (9.09)	2 (6.06)	10 (30.30)	
Alquilada	11 (40.74)	4 (14.81)	4 (14.81)	8 (29.63)	
Ingresos Económicos					0.71
850 o menos	6 (33.33)	3 (16.67)	3 (16.67)	6 (33.33)	
851 a 1199	8 (50.0)	1 (6.25)	1 (6.25)	6 (37.50)	
1200 a 1999	8 (72.73)	1 (9.09)	0 (0.0)	2 (18.18)	

2000 a más	7 (46.67)	2 (13.33)	2 (13.33)	4 (26.67)	
Cantidad de habitantes en casa	5.24 ± 2.69	3.57 ± 1.62	5.17 ± 1.47	4,28 ± 2.97	0.26
Horas de trabajo semanal	49.62 ± 7.69	46.57 ± 12.58	47.83 ± 9.43	50.17 ± 8.18	0.84

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. Se encontró relación significativa entre estas dos variables. Asimismo, se halló que los trabajadores que presentaron un nivel de resiliencia bajo reportaron un alto nivel de cansancio emocional. Igualmente, se halló relación significativa entre los niveles de resiliencia y el nivel de instrucción de los trabajadores. De igual modo, se encontró que los trabajadores cuyas ocupaciones dentro de las empresas es de prestación de servicios y recepción a los clientes, presentaron bajo nivel de realización personal.

Se encontró que existe relación estadística significativa entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. Este resultado coincide con lo hallado en un estudio realizado por Oliva (2017). En este estudio, el personal de salud que presentó niveles bajos de resiliencia tuvo más probabilidades de desarrollar el síndrome de burnout. Por su parte, Ramos (2018), halló una relación similar en un estudio realizado en enfermeros de un hospital de Lima. De esta manera, los resultados hallados en la presente investigación podrían deberse a que algunos trabajadores al no contar con niveles adecuados de resiliencia presentan una baja capacidad de afronte a situaciones estresantes en el entorno laboral como el no respeto de los horarios de trabajo, el retraso en los pagos y conflictos con los compañeros o supervisores (Jaquehua, Reyes & Rivera, 2019). Estos factores pueden desencadenar niveles altos de estrés que podrían incrementar las posibilidades de desarrollar el síndrome de burnout.

En este estudio se halló que un nivel bajo de resiliencia se relaciona con un alto nivel de cansancio emocional y viceversa. Este hallazgo coincide con estudios en los cuales existe relación significativa y negativa entre la resiliencia y esta dimensión del síndrome de burnout (Ríos, Carrillo & Sabuco, 2012; citado en Oliva, 2017). La razón de este hallazgo se debería a que la pérdida de la fuerza emocional que puede manifestar el trabajador puede depender de los niveles de resiliencia que éste pueda presentar. Los niveles bajos de resiliencia generan en el trabajador disminución de la capacidad de afronte y adaptación a situaciones adversas (Guimarey, 2018). Todo ello puede incrementar los niveles de estrés negativo y reducir su fuerza emocional, que es necesaria para un desempeño normal dentro de su centro laboral.

Igualmente, se halló que existe relación significativa entre los niveles de resiliencia y el nivel de instrucción de los trabajadores. En este hallazgo destaca que los trabajadores que cuentan con estudios técnicos y universitarios, en su mayoría, presentaron un nivel de moderado de resiliencia. No se encontraron estudios que concuerden o no con este hallazgo de esta investigación. Sin embargo, el nivel moderado de resiliencia predomina los resultados de otros estudios que se han realizado en otro tipo de trabajadores (Lévano, 2018; Vivanco, 2019). La resiliencia, crece con recursos del entorno que fortalece los recursos personales (Oliva, 2017). Los trabajadores contaron posiblemente con recursos necesarios, como la educación superior, para desarrollar y fortalecer un nivel moderado de resiliencia.

Asimismo, el nivel de realización personal está relacionado con el cargo que ocupa el trabajador en la empresa. Los cargos de prestación de servicios y recepción a los clientes se relacionan con una baja realización personal. Respecto a este hallazgo, no existen antecedentes con los cuales se pueda cotejar este resultado. La explicación para este hallazgo estaría en que el síndrome de burnout se da con niveles altos de cansancio emocional y despersonalización y a su vez, nivel bajo de realización personal. La baja realización personal conllevaría a que el trabajador vea disminuido sus

sentimientos de éxito en el trabajo (Olivares, 2017). La interacción de la persona afectada con otras personas como clientes, compañeros y superiores se vería desgastada por factores como las exigencias de los clientes, sentimientos de falta de respaldo por parte de los superiores ante estas exigencias y el incremento de horas de trabajo. Esto se manifestaría con actitudes negativas por parte del afectado hacia los demás mediante el trato frío, distante, llegando incluso a culpar a los demás de sus propias frustraciones. Las actitudes negativas también se darían hacia el propio rol dentro del trabajo. El trabajador afectado cuestionará su desempeño y esto lo llevaría a auto limitarse en las tareas que le son asignadas llegando incluso a la sensación de disminución de sus sentimientos de éxito en el trabajo.

5.2. Conclusiones

Las conclusiones más importantes que se desprenden de los resultados encontrados son los siguientes:

- Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout. En este sentido, el desarrollo o no de síntomas del síndrome de burnout podrían estar vinculados a los niveles de resiliencia.
- El Presentar un nivel bajo de resiliencia está relacionado a presentar mayor cansancio emocional. El desarrollo adecuado de la fuerza emocional que necesita el trabajador para hacer frente a situaciones adversas en su centro laboral estaría vinculado con el desarrollo de adecuados niveles de resiliencia.
- Los niveles de resiliencia se relacionan con el nivel de instrucción de los trabajadores. La resiliencia se refuerza a través de recursos del entorno y el contar con estudios superiores favorecería el fortalecimiento de la resiliencia en los trabajadores.
- La realización personal está relacionada con el puesto que ocupa el trabajador en la empresa. Los trabajadores quienes interactúan directamente con los clientes, mal llevan esta interacción y debido al desgaste, pueden disminuir su percepción de realización personal. Esto podría conllevar a desarrollar sintomatología relacionada al síndrome de burnout.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los hallazgos de este estudio se sugiere realizar investigaciones en muestras más amplias que estudien la relación entre ambas variables tanto en empresas públicas como en empresas privadas. Asimismo, incluir en estas investigaciones otras variables como el tiempo que el trabajador viene laborando en su centro de trabajo y el nivel socioeconómico. La información que se podría obtener de estas futuras investigaciones permitirán conocer un poco más el comportamiento de estas variables en diferentes contextos. Esto permitirá desarrollar programas de intervención psicológica orientados a la prevención del síndrome de burnout y a la promoción del desarrollo de la resiliencia.

Asimismo, a partir de los hallazgos de este estudio, se sugiere realizar programas de intervención psicológica para disminuir la sintomatología del síndrome de burnout relacionados con alto cansancio emocional y baja realización personal en los trabajadores que han presentado estos síntomas. Asimismo, estos programas deben estar orientados al desarrollo de niveles adecuados de resiliencia para quienes presentaron nivel bajo de resiliencia. Por otra parte, es recomendable que exista un espacio de conversación entre los jefes y su personal con la finalidad de generar

confianza y manifestar respaldo ante cualquier dificultad que los trabajadores puedan presentar.

En relación a la investigación de estas variables se recomienda replicar este estudio en diferentes contextos laborales de Lima y otras regiones del país. Asimismo, es necesario desarrollar estudios longitudinales que permitan conocer el cambio en el comportamiento de estas variables en periodos extensos de tiempo. Es necesario desarrollar estudios que expliquen la posible relación causa-efecto entre estas variables.

A los profesionales de la salud mental, se les recomienda realizar charlas informativas a los ciudadanos en general sobre la importancia del fortalecimiento de la resiliencia como herramienta eficaz ante las dificultades y la prevención del síndrome de burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ascencio, A (2015). Resiliencia y estilos de afrontamiento en mujeres con cáncer de mama de un hospital estatal de Chiclayo 2013. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Álvarez, E. (1991). El Síndrome de «Burnout» o el desgaste profesional (1). Revisión de estudios, Pág. 13

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.

Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 125-146

Buzzeti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Universidad de Chile.

Carlin M, Garcés de los 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

Chang J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Matalcalá San Marcos. Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala – Guatemala.

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.

De Paz, Y. (2017). Resiliencia y síndrome de burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas 2017. Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

Del Río O., Perezagua M., Vidal B. (2003). El síndrome de Burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Rev. Enfermería en cardiología*. N° 29. págs. 24-29.

Estreslaboral.info (2016). El estrés laboral. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/>

Eugenio, L. (2017) La resiliencia y el síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Universidad técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

Forbes, Roger. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Éxito empresarial* N° 160

García, M.; Domínguez, E. (2012). Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1); pp. 63-77.

Gil-Montes, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *Revista Psicología em estudo* 7(1). Maringá – Brasil.

Guimarey, M. (2018). Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

Hernández R, Fernández C & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6ª. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hidalgo L, Saborio L (2015). El síndrome de burnout. *Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines*. Vol. 32(1)

Jaquehua, S.; Reyes, Y. & Rivera, S. (2019). Factores psicosociales y síndrome de burnout en el personal que labora en el Centro de Salud Ciudad Pachacutec, Ventanilla 2017. Universidad Nacional del Callao. Callao – Perú.

Lévano, M. (2018). Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú.

Lusilla P, & Castellano-Tejedor C. (2014). Resiliencia y Burnout: ¿Dos caras de la misma moneda en profesionales sanitarios? Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/132904>.

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*. N°112

Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California, USA.

Maslach y Jackson. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of occupational behaviour*. Vol. 2. págs. 99-113.

Mateu R, García M, Gil J (2009). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. *Universitat Jaume, Castellón – España*.

Mendoza, R (2015). Resiliencia y Síndrome de Burnout en docentes de nivel secundario de C.E.E. del distrito de Villa María. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Carrera de Psicología. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

Ministerio de Trabajo. (2014). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado a partir de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Mitchell, C. (n.d.) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Accedido el 06 de junio 2017 desde <http://www.paho.org/hq/index.php>

Nunura, E. (2016). Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana. Universidad de Lima, Lima – 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. (2000). Síndrome de Burnout. Recuperado a partir de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

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.

Real Academia Española (2018). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/>

Ríos, M; Carrillo, C. & Sabuco, E. (2012). Resiliencia y síndrome de burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023539011.pdf>

Rodríguez, A (2009). Resiliencia. Recuperado a partir de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862009000200014

Sánchez, J. (2015). Burnout, resiliencia y frustración existencial en el personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza. Zaragoza – España.

Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista psicodidáctica en línea*. vol. 10. N°2. págs. 61-80.

Valenzuela, N; Buentello, C & Gómez, L. (2017) Análisis de prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de R.L. de C.V. Memoria del XI Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad; noviembre 2017: 424-442. Universidad de Coahuila, Saltillo – México.

Velásquez, A. (2014). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la micro red de salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo 2014. Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú.

Vivanco, R. (2019). Diseño de un programa de resiliencia para atenuar el estrés laboral de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.

Wagnild y Young. (1993). *Escala de resiliencia*. Recuperado a partir de <https://www.scribd.com/doc/39013071/Escala-de-Resiliencia-de-Wagnild-y-Young>

Zaldivar, D. (1996). *La Resiliencia: Una conducta resistente y transformacional*. Recuperado a partir de <https://salinasleadercoach.blogspot.pe/2016/10/la-resiliencia-una-conducta-resistente.html?showComment=1477407167339>

ANEXOS

Anexo 1 Inventario de burnout de Maslach. Versión adaptada por Llaja, Sarriá y García (2007).

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)					
(Adaptado por Llaja, Sarriá y García, 2007)					
ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS					
0 = NUNCA					
1 = POCAS VECES					
2 = UNA VEZ AL MES O MENOS					
3 = UNAS POCAS VECES AL MES					
4 = UNA VEZ A LA SEMANA					
5 = POCAS VECES A LA SEMANA					
6 = TODOS LOS DÍAS					
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.				
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.				
4	Fácilmente comprendo como se sienten las personas.				
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.				
6	Trabajar todos el día con personas es un esfuerzo.				
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.				
8	me siento exhausto por mi trabajo.				
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.				
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.				
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				
12	Me siento muy activo.				
13	Me siento frustrado en mi trabajo.				
14	Creo qu estoy trabajando demasiado.				
15	no me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicios.				
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.				
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.				
18	me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.				
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión				
20	Me siento acabado.				
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.				
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.				

Anexo 2
Escala de resiliencia de Wagnild & Young. Versión adaptada por Novella (2002).

No.	ITEMS	Estar en desacuerdo Estar de acuerdo						
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	2	3	4	5	6	7
3	Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie.	1	2	3	4	5	6	7
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a).	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	2	3	4	5	6	7
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy decidido(a).	1	2	3	4	5	6	7
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	2	3	4	5	6	7
12	Tomo las cosas día por día.	1	2	3	4	5	6	7
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, por que ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo auto disciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las personas pueden confiar en mí en							

	una emergencia.	1	2	3	4	5	6	7
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene un sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3
Ficha de datos sociodemográficos

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

CÓDIGO	1
---------------	---

1. EDAD	
---------	--

2. SEXO (Marcar)	M		F	
------------------	---	--	---	--

3. ESTADO CIVIL (Marcar)

Soltero(a)	
Casado (a)	
Viudo (a)	
Divorciado (a)	
Conviviente	

4. DISTRITO	
-------------	--

5. NIVEL DE INSTRUCCIÓN (Marcar)

Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Universitario	
Ninguno	

6. OCUPACIÓN	
--------------	--

7. TIPO DE VIVIENDA	
---------------------	--

8. INGRESOS ECONÓMICOS	
------------------------	--

9. CANTIDAD DE PERSONAS QUE VIVEN EN CASA	
---	--

10. JORNADA DE TRABAJO	
------------------------	--

Anexo 4

Operacionalización de las variables empleadas

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES
RESILIENCIA	Resultados de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación de la escala de resiliencia de Wagnild y Young.	Cualitativa, politómica, ordinal	- Nivel alto - Nivel moderado - Nivel bajo	> 145 pts. De 126 a 145 pts. < 126 pts.
SÍNDROME DE BURNOUT	Es el resultado tras la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).	Cualitativa, politómica, ordinal	- Riesgo a burnout: Inicio del síndrome con un solo síntoma - Tendencia a burnout: El síndrome avanza y los síntomas se incrementan a dos. - Síndrome de burnout: Aparecen los tres síntomas del síndrome.	CE = alto (≥ 21) / medio (12 – 20) DP = alto (≥ 7) / medio (3 – 6) RP = Medio (40 – 43) CE = alto (≥ 21) / medio (12 – 20) DP = alto (≥ 7) / medio (3 – 6) RP = bajo (≤ 39) CE = alto (≥ 21) DP = alto (≥ 7) RP = bajo (≤ 39)
EDAD	Número de años de vida que indica la persona en la ficha socio demográfica.	Cuantitativa discreta, razón		> 18 años
SEXO	Es la respuesta que indica la persona en función de sus características sexuales que lo identifican e indica en la ficha socio demográfico.	Cualitativa dicotómica, nominal	- Masculino - Femenino	
ESTADO CIVIL	Situación civil actual que indica la persona en la ficha sociodemográfica.	Cualitativa politómica, nominal	Soltero(a) Casado(a) - Viudo(a) - Divorciado(a) - Conviviente	
DISTRITO (Lugar de residencia)	Lugar que indica donde vive la persona actualmente señalada en la ficha socio demográfico	Cualitativa politómica, nominal	- Cono norte - Cono Sur - Lima Centro - Lima Este	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Grado académico que la persona indica hasta donde ha llegado o se encuentra dicho en la ficha sociodemográfica.	Cualitativa, politómica, ordinal	- Primaria - Secundaria - Técnico - Universitario	
OCUPACIÓN (CARGO)	Trabajo, empleo, oficio o actividad.	Cualitativa, politómica, nominal	- Recepción - Central de llamadas Servicios	
TIPO DE VIVIENDA	Categorización que hace la persona acerca de su vivienda que indica en la ficha sociodemográfica.	Cualitativa, dicotómica, nominal	- Propia - Alquilada	
INGRESOS ECONÓMICOS	Cantidad de dinero que gana y es indicada por la persona indicada en la ficha sociodemográfica.	Cualitativa, politómica, ordinal	- Menos de 850 - De 851 a 1199 - De 1200 a 1999 - Mayor a 2000	

CANTIDAD DE PERSONAS EN CASA	Número de personas que viven con la persona y es indicada por esta que se indica en la ficha sociodemográfica.	Cuantitativa, discreta, razón		
JORNADA DE TRABAJO	Cantidad de horas semanales de trabajo indicada por la persona en la ficha sociodemográfica.	Cuantitativa, discreta, razón		

Anexo 5
Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población y muestra	Diseño	Instrumentos	Análisis estadístico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los niveles de resiliencia en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima. • Describir las características del síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima. • Determinar la relación entre niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al 	<p>Hipótesis general (H1)</p> <p>Existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>(H0)</p> <p>No existe relación entre los niveles de resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>Hipótesis específicas HE1 (+)</p> <p>Existe relación entre los niveles de resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>HE1 (-)</p> <p>No existe relación entre los niveles de</p>	<p>Variables principales:</p> <p>V1: Resiliencia</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>Característica de la personalidad que ayuda a moderar los efectos negativos del estrés y fomentar la adaptación pese a las adversidades de la vida diaria (Wagnild y Young, 1993).</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Es el resultado de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación de la escala de Resiliencia(ER) de Wagnild y Young.</p> <p>V2: Síndrome Burnout</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>“Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento</p>	<p>Población</p> <p>Se realizó un censo a la población que corresponde a un total de 60 trabajadores del área de atención al cliente de tres empresas de Lima.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Correlacional de corte transversal.</p> <p>Diseño: No experimental, de enfoque cuantitativo</p>	<p>1.Resiliencia(ER) de Wagnild y Young.</p> <p>Esta escala consta de 25 ítems que mide las dimensiones de resiliencia como: ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia, satisfacción. Sus autores son Wagnild y Young (1993). Su adaptación peruana fue realizada por Novella (2002).</p> <p>2.- Maslach Burnout Inventory</p> <p>Este inventario consta de 22 ítems y se pueden medir 3 dimensiones que conforman el (SBO). Sus</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>Se utilizará el Software estadístico Stata v.13 para la realización del análisis descriptivo de las variables. Se consideraron frecuencias y porcentajes.</p> <p>Estadística inferencial</p> <p>Se utilizará el Software estadístico Stata v.13 para la realización del análisis inferencial. Para el análisis de normalidad se utilizó la prueba Shapiro Wilk. Para determinar la relación de las variables cualitativas se utilizó la prueba Chi-cuadrado. Para determinar la relación entre un variable cualitativa y</p>

	<p>cliente en empresas de Lima.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima. 	<p>resiliencia y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>HE2 (+) Existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p> <p>HE2 (-) No existe relación entre el síndrome de burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima.</p>	<p>emocional, despersonalización irrealización personal reducido que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes". (Maslach y Jackson, 1989)</p> <p>Definición operacional: Es el resultado de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI).</p> <p>Variables sociodemográficas</p> <p>V1: Edad</p> <p>Definición conceptual: Tiempo que ha vivido una persona, animal o vegetal. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Número de años de vida que indica la persona en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V2: Sexo</p>			<p>autores son Maslach y Jackson (1981). Ha sido adaptado al contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007).</p>	<p>una cuantitativa se utilizó la prueba Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística menor o igual 0.05</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>Definición conceptual: Aquella condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra, al hombre de la mujer, ya sea en seres humanos o animales. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Es la respuesta que indica la persona en función de sus características sexuales que lo identifican e indica en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V3: Estado civil</p> <p>Definición conceptual: Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales. (RAE)</p> <p>Definición operacional:</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>Situación civil actual que indica la persona en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V4: Distrito (Lugar de residencia)</p> <p>Definición conceptual: Delimitaciones que permiten subdividir una región territorial para organizar la administración, función pública y los derechos del tipo político y civil. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Lugar que indica donde vive la persona actualmente señalada en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V5: Nivel de instrucción</p> <p>Definición conceptual: Es el grado más elevado de estudios realizados sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletas. (RAE)</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>Definición operacional: Grado académico que la persona indica hasta donde ha llegado o se encuentra dicho en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V6: Ocupación</p> <p>Definición conceptual: Trabajo, empleo, oficio o actividad. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Actividad a la que se dedica la persona y es indicada por ésta en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V7: Tipo de vivienda</p> <p>Definición conceptual: Características relacionadas respecto a la ubicación, tipo, estructura y servicios básicos que dependen un adecuado nivel de vida. (RAE)</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>Definición operacional: Categorización que hace la persona acerca de su vivienda que indica en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V8: Ingresos económicos</p> <p>Definición conceptual: Cantidad de sueldo, salario con los que cuenta una familia para poder cubrir sus necesidades básicas. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Cantidad de dinero que gana al mes la persona y es indicada la ficha sociodemográfica.</p> <p>V9: Cantidad de habitantes en la casa</p> <p>Definición conceptual: Número de miembros que habitan en la familia dentro del hogar. (RAE)</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>Definición operacional: Número de personas que viven con la persona y es indicada por esta que se indica en la ficha sociodemográfica.</p> <p>V10: Jornada de trabajo</p> <p>Definición conceptual: Tiempo de duración del trabajo diario. Puede computarse también de forma semanal. (RAE)</p> <p>Definición operacional: Cantidad de horas de trabajo indicada por la persona en la ficha sociodemográfica.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Católica Sedes Sapientiae

Investigador: Hurtado Yumbato, Walther Alejandro

NIVELES DE RESILIENCIA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE LIMA

Propósito del estudio:

Mediante el presente consentimiento informado lo invitamos a participar voluntariamente en el estudio denominado: "Niveles de resiliencia y Síndrome de Burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima". El propósito del estudio es conocer y entender la relación que puede existir entre los niveles de resiliencia y el Síndrome de Burnout en personas que trabajan prestando servicios a otras personas en nuestro medio. A través de la información recolectada, se podrían crear nuevos programas que permitan incrementar los niveles de resiliencia; asimismo, programas preventivos contra el Síndrome de Burnout para trabajadores que laboren prestando servicios al cliente en Lima.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

1. Deberá completar una ficha sociodemográfica anónima que será proporcionada por los evaluadores.
2. Deberá completar los 2 instrumentos que serán proporcionados por los investigadores.

Riesgos:

No hay riesgos por participar en este estudio.

Para asegurar que se sienta comfortable, le recordamos que su participación será totalmente anónima. No preguntaremos ningún dato de identificación como nombre, DNI o dirección. Asimismo, le recordamos que su participación es voluntaria.

Para evitar que los datos recolectados en sus respuestas puedan ser vistos por alguien más, los equipos informáticos que guardan la base de datos estarán protegidos por una clave y guardados en lugares seguros. Solamente el investigador tendrá acceso a la información.

Beneficios:

Se ofrecerá a los participantes 02 talleres en los cuales se brindará información sobre cómo optimizar los niveles de resiliencia y cómo prevenir el síndrome de Burnout.

Costos:

Participar en el estudio no tiene ningún costo; asimismo, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con el estudio con el cual se podría implementar mejores estrategias para la prevención del Síndrome de Burnout.

Confidencialidad:

Su participación será totalmente anónima, no habrá ningún dato que lo identifique. Nosotros guardaremos su información con códigos. Si los resultados de este estudio fueran publicados, no habrá ningún dato personal que permita identificar a los participantes.

Derechos del participante:

La participación en el estudio es totalmente voluntaria. Usted puede decidir retirarse en cualquier momento sin verse perjudicado de ninguna manera.

Para cualquier consulta o duda comuníquese al siguiente Nro. Telefónico con el investigador Walther Hurtado Yumbato al 980648437.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente, puede contactar al comité de ética de la Universidad Católica Sedes - Sapientiae, teléfono (01) 533-0079 / 533 5744.

Consentimiento

Estoy de acuerdo en participar voluntariamente de este estudio, tengo pleno conocimiento de lo que ocurre si participo y del objetivo del proyecto; asimismo, sé que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma