

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

Síndrome de *burnout* y resiliencia en colaboradores de una institución educativa particular, Huancayo - 2023

Sherlin Blanca Aliaga Cordova
Romina Nicolle Cordova Aldana

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Luis Centeno Ramírez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 19 de Junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Síndrome de Burnout y Resiliencia en colaboradores de una institución educativa particular, Huancayo – 2023

Autores:

1. Sherlin Blanca Aliaga Cordova – EAP. Psicología
2. Romina Nicolle Cordova Aldana – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (35): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

Luis Centeno Ramírez
Asesor de trabajo de investigación

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias, en especial a nuestros padres y a Dios que son un gran soporte para nosotras.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros padres por apoyarnos en el transcurso de nuestra carrera, por ser el soporte emocional en los malos momentos y disfrutar de los buenos; ellos son fuente de inspiración a mejorar como personas y como profesionales.

Así mismo, damos las gracias a nuestro asesor, el Dr. Luis Centeno Ramírez por guiarnos en desarrollo de esta investigación, además del apoyo en la parte estadística.

RESUMEN

El presente trabajo planteó el propósito del estudio que fue identificar la relación entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo en el 2023. El muestreo fue de tipo censal y dio a entender que se trabajó con el total de colaboradores de la institución educativa, que son 105 colaboradores, 10 docentes de nivel inicial, 30 docentes de nivel primario y secundario, 12 auxiliares, 4 de enfermería-psicología, 9 administrativos y 10 de otro cargo. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuya adaptación en el Perú lo realizó Llaja, Sarriá y García (2007) y la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young, con ítems modificados lingüísticamente por Del Águila (2003) para la muestra peruana. Asimismo, los resultados alcanzados fueron que existe una correlación negativa de -0.781 con una significancia del 0.01 equivalente al 99 %, esto nos da a entender que al tener el síndrome de *burnout* en un nivel superior nuestra capacidad de resiliencia se encontraría en un nivel bajo y así de manera inversa; además de encontrar correlación entre las dimensiones de ambos instrumentos con las puntuaciones globales de cada uno. En conclusión, todos estamos propensos a sufrir del síndrome de *burnout*, en caso no tengamos una óptima capacidad de resiliencia teniendo en cuenta al caso de los colaboradores de una institución educativa ellos al tener una óptima capacidad de resiliencia sus niveles de síndrome de *burnout* son mínimas teniendo ellos la capacidad de poder sobrellevar la presión profesional.

Palabras clave: síndrome de *burnout*, resiliencia, colaboradores, presión laboral, Huancayo, institución educativa.

ABSTRACT

The present research work had the objective of the research was to identify the relationship between *burnout* Syndrome and resilience in the employees of a particular educational institution in the city of Huancayo in the year 2023. The population was census type, implying that we work with the total collaborators of the educational institution being 105 collaborators, 10 initial level teachers, 30 primary and secondary level teachers, 12 assistants, 4 from nursing-psychology, 9 administrative and 10 from another position. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI), whose adaptation in Peru was carried out by Llaja, Sarriá and García (2007) and the Wagnild and Young resilience scale, items linguistically modified by Del Águila (2003) for the Peruvian sample. The results obtained were that there is a negative correlation of -0.781 with a significance of 0.01 equivalent to 99 %, this gives us to understand that by having *burnout* syndrome at a higher level our resilience capacity would be at a low level and so inversely; in addition to finding correlation between the dimensions of both instruments with the global scores of each one. In conclusion, we are all prone to suffer from *burnout* syndrome, if we do not have an optimal capacity for resilience, taking into account the case of the collaborators of an educational institution, since they have an optimal capacity for resilience, their levels of *burnout* syndrome are minimal. Having the ability to cope with work pressure.

Keywords: *burnout* syndrome, resilience, collaborators, work pressure, Huancayo, educational institution.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Índice	8
Índice de tablas	12
Índice de figuras	13
Introducción.....	14
Capítulo I: Planteamiento de problema	17
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivo de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2Objetivos específicos.....	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación metodológica	21

1.4.3 Justificación practica	22
1.4.4 Justificación social.....	22
Capítulo II: Marco teórico	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	29
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 síndrome de <i>burnout</i>	34
2.2.2 Resiliencia.....	44
2.3 Definición de términos básicos	47
2.3.1. síndrome de <i>burnout</i>	51
2.3.2. Resiliencia	54
Capítulo III: Hipótesis y variables.....	57
3.1 Hipótesis	57
3.1.1 Hipótesis general.....	57
3.1.2 Hipótesis específicas	57
3.2 Operacionalización de variables	57
3.2.1 síndrome de <i>burnout</i>	57
3.2.2 Resiliencia.....	59
Capítulo IV: Metodología.....	60
4.1 Diseño de investigación	60
4.2 Población y muestra.....	60

4.2.1 Población.....	60
4.2.2 Muestra.....	60
4.2.3 Estadísticos descriptivos de la muestra.....	61
4.3 Procedimiento de recolección de datos.....	69
4.4 Instrumentos de recolección de datos	70
4.4.1 Ficha técnica Maslach Burnout Inventory MBI	71
4.4.2 Análisis de fiabilidad-síndrome de <i>burnout</i>	72
4.4.3 Ficha técnica Wagnild, G. Young, H	73
4.4.4 Análisis de fiabilidad-Resiliencia	74
4.5 Técnicas de análisis de datos	74
4.6 Aspectos éticos.....	74
Capítulo V: Resultados	76
5.1 Análisis de los niveles de las variables en estudio.....	76
5.1.1 Niveles del síndrome de <i>burnout</i>	76
5.1.2 Niveles de resiliencia.....	77
5.2 Estadísticos inferenciales-Prueba de normalidad.....	78
5.2.1 Prueba de distribución normal-Puntuaciones globales	78
5.2.2 Prueba de distribución normal-Escalas del inventario de <i>burnout</i> de Maslach	79
5.2.3 Prueba de distribución normal-Factores de Resiliencia.....	80
5.2.4 Análisis inferencial-Prueba de correlación	81
5.2.5 Prueba de correlación síndrome de <i>burnout</i> y Resiliencia	81

5.2.6 Prueba de correlación de síndrome de <i>burnout</i> y factores de la resiliencia .81	
5.2.7 Prueba de correlación de las escalas de síndrome de <i>burnout</i> y resiliencia .83	
Discusión	84
Conclusiones.....	89
Recomendaciones	91
Bibliografía.....	93
Anexos	101

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable síndrome de <i>burnout</i>	58
Tabla 2. Operacionalización de la variable resiliencia	59
Tabla 3 Frecuencia de las edades de los colaboradores	63
Tabla 4 Frecuencia del género de los trabajadores	64
Tabla 5 Frecuencia de la carga familiar	65
Tabla 6 Frecuencia del número de hijos	66
Tabla 7 Frecuencia del tipo de contrata	67
Tabla 8 Frecuencia del tipo de cargo	68
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad-síndrome de <i>burnout</i>	72
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad-Resiliencia	74
Tabla 11 Frecuencia de los niveles del síndrome de <i>burnout</i>	76
Tabla 12 Frecuencia de los niveles de la resiliencia	77
Tabla 13 Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las puntuaciones totales	79
Tabla 14 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las escalas del MBI.....	80
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores de resiliencia	80
Tabla 16 Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre MBI y resiliencia ..	81
Tabla 17 Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre MBI y escalas de resiliencia.....	82
Tabla 18 Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre Resiliencia y escalas de MBI.....	83

Índice de figuras

Figura 1 Desarrollo del síndrome de <i>burnout</i> de Edelwich y Brodsky	36
Figura 2 Modelo tridimensional del <i>burnout</i> de Maslach	37
Figura 3 Modelo del proceso de resiliencia.....	47
Figura 4 Género	64
Figura 5 Carga familiar.....	65
Figura 6 Número de hijos	66
Figura 7 Tipo de contrata.....	67
Figura 8 Tipo de cargo.....	69
Figura 9 Niveles de síndrome de <i>burnout</i>	77
Figura 10 Niveles de Resiliencia	78

Introducción

En este trabajo de investigación, nos enfocamos en el tema de síndrome de *burnout* y la resiliencia, Olivares (2017) mencionó que el *burnout* emerge en EE. UU. y lo describe como efectos adversos que ocurren en el trabajo así mismo la psicóloga social Maslach usa el término *burnout*, definiéndolo como un síndrome clínico cuya particularidad es el agotamiento observado entre los profesionales de la salud mental. Por otro lado, el término resiliencia, según Rodríguez (2009), “nació en la física (soltura de reacción, elasticidad), designaba la capacidad de un cuerpo para resistir un choque” (p. 293). No obstante, atribuía demasiada importancia a la sustancia. Después de que pasó a formar parte de las ciencias sociales, significó “la capacidad de triunfar, para vivir y desarrollarse positivamente, de manera socialmente aceptable, a pesar de la fatiga o de la adversidad, que suelen implicar riesgo grave de desenlace negativo” (p. 293). Teniendo claro estos conceptos, empezamos a investigar la importancia de estos dos términos en nuestro ámbito local, por lo que decidimos investigar en población de los docentes, ya que ellos trabajan a presión.

El desgaste emocional y físico en relación con la ocupación, en nuestro caso, tomado de población docente. Y otros agentes que contribuyen con la situación del estrés, como tareas extra laborales, y querer la perfección en la labor impuesta, llevándolo a su vida diaria de manera estresante, lo que puede afectar y ocupar este síndrome en mención. Si bien este síndrome de *burnout* puede llegar a pasarnos es importante la capacidad de resiliencia que tengamos, la cual se basa en poder superar estas situaciones adversas en todos los ámbitos de persona así evitando caer en un nivel alto de este síndrome.

Es así que en el caso de Perú mediante la página *El Economista América* en el 2018 brindaron la información que un 60 % de los trabajadores está sufriendo estrés y mayor posibilidad de sufrir del síndrome de *burnout*; vemos con estos datos que nuestro

país no es la excepción, ya que no se brinda la importancia debida en el bienestar total de los colaboradores de la empresa, es decir, en su estado físico y psicológico no existe un equilibrio.

Por lo que en esta investigación como psicólogas buscamos aportar información respecto al vínculo de las dos variables ya mencionadas en los colaboradores de una institución educativa de Huancayo en el 2023. Así las empresas podrán darse cuenta el daño que les pueden ocasionar a sus trabajadores al sobrecargarlos de diferentes tareas y generarles a partir del estrés a un síndrome de *burnout*. Esto es peor, pues, al no brindarles estrategias para poder sobrellevar ante situaciones negativas, se llegó a afectar no solo el ámbito laboral, sino el ámbito personal de la persona. Para ello recalcamos la importancia que las empresas e instituciones educativas brinde estrategias de afronte a situaciones negativas y potencia la capacidad de resiliencia que todos poseemos.

En el primer capítulo se encuentra la problemática del estudio, así como los objetivos y las justificaciones a nivel teórica, metodológica, práctica y social. En el segundo capítulo están los antecedentes internacionales y nacionales, de los cuales nos basamos para tener un buen sustento para la elaboración de esta investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos por cada variable en estudio. Por su parte, en el tercer capítulo esta la hipótesis general y las específicas en relación con los objetivos y al problema, asimismo se encuentra la operacionalización de las variables.

A su vez, en el cuarto capítulo se muestra la metodología utilizada en el estudio junto con la delimitación de la población y muestra, también el procedimiento de recolección de datos, los dos instrumentos utilizados y la técnica del análisis de datos. Además, en el quinto capítulo se encuentran los resultados estadísticos descriptivos y correlacionales, que dieron respuesta a los objetivos planteados en el primer capítulo; seguido de la discusión y conclusiones de la investigación. Por último, las

recomendaciones que se le brinda tanto a la institución educativa como a los próximos investigadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Existe mucha confusión entre el estrés y el síndrome de *burnout*, por ello, es esencial diferenciarlos, ya que se trata de dos situaciones diferentes. El estrés se manifiesta mediante una reacción fisiológica normal a estímulos intensos que demanda esfuerzo y adaptación; mientras que el *burnout* es un síndrome, una versión más extensa y grave del estrés, que se prolonga en el tiempo, que se manifiesta como un estado de agotamiento físico y mental y respuesta inadecuadas al estrés laboral crónico, el cual afecta la forma de ser de la persona y su autoestima (Soriano y Décaro, 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021) describe que el síndrome de *burnout* como la respuesta de una persona a demandas y presiones que exceden sus conocimientos y capacidades dentro del centro de trabajo siendo una prueba de afrontación a la situación. Apiquian (2007) señala que es considerado también como el síndrome de aniquilamiento, asimismo como síndrome de desmoralización o también como síndrome de agotamiento emocional, considerado dentro del campo laboral un padecimiento que provoca una desmejora en la salud integral de la persona ya sea de manera física o en cuanto ámbito emocional del colaborador a causa del estrés generando problemas en el rendimiento productivo del trabajo. Este síndrome está considerado dentro del CIE 11 en la categoría de problemas asociados con el empleo o el desempleo convirtiéndose en un problema que afecta comúnmente a trabajadores de diferentes ámbitos laborales que no pueden con la presión en un nivel mayor

En el 2023, aumentó el número de peruanos que sufre de síndrome de *burnout* (agotamiento excesivo en el trabajo), en la cual de acuerdo con un reciente estudio elaborado por el portal Bumeran, un 78 % de los peruanos afirmó experimentar este

síndrome en el 2023, cifra que representa un avance de 12 puntos porcentuales frente al resultado registrado en el 2022 (66 %). No obstante, el dato no supera la cifra del 2020, cuando el 89 % indicó que experimentó *burnout*.

Asimismo, se ha evidenciado que los que utilizan estrategias de afrontamiento puede ser consideradas personas resilientes, según Antoniazzi, Dell'Aglio y Bandeira (1998) y según Becoña (2006). Por otra parte, la resiliencia, ante lo mencionado, se determina que está formada por tres componentes siendo la destreza para afrontar, destreza de continuar desarrollándose y la destreza de maximizar las habilidades de competencia como menciona Infante (2005) y Rutter (1999 y 2012). Sobre la base de esto podemos priorizar que la resiliencia tiene una gran importancia en cada sujeto para poder hacer frente a los escenarios drásticos que se presente en su ámbito personal considerándose parte de su desarrollo personal.

Además, según Mérida y Extremera (2017), el síndrome de *burnout* o de aniquilamiento es la reacción frente al estrés intensivo que lo padecen los colaboradores que su función en el trabajo designado al interactuar con un amplio número de sujetos, en los cuales la profesión de docente se ha presenciado una repercusión de este problema y sus resultados pueden ser de diversa naturaleza. Sobre la base de lo mencionado, la resiliencia se convierte en un factor indispensable en todos los trabajadores, ya que al no tener una capacidad óptima de resiliencia son más propensos a padecer de este síndrome, por lo cual se realiza este estudio sobre la relación de ambas variables ya mencionadas.

Es así que, ante estas evidencias mostradas sobre el problema del síndrome de *burnout* en la población de trabajadores peruanos nos dio el alcance necesario de que en nuestro país se observa el aumento de casos de este problema para que a través de esto podamos darle el estudio necesario para confirmar sobre la importancia de la resiliencia que se le debe de brindar a la población trabajadora peruana de manera que de alguna

forma logremos concientizar a las empresas e instituciones educativas de brindar estrategias de afronte a situaciones negativas y potencie la capacidad de resiliencia a sus colaboradores ante las presiones laborales y entre otros factores.

Por tales argumentos, nos vemos en la necesidad de investigar el síndrome de *burnout* y la resiliencia en colaboradores de una institución educativa particular de Huancayo (siendo 105 colaboradores en total), ya que la pandemia afectó a los trabajadores en todo ámbito, especialmente al nivel educativo, porque hubo muchos cambios durante la pandemia y post pandemia y, por esa razón, tuvieron que modificar sus hábitos y estrategias educativas, no solo los docentes, sino todos los colaboradores vinculados en la educación.

Cuando se hace mención a colaboradores de la institución se refiere a trabajadores docentes y administrativos que forman parte del plantel educativo. Se trabaja con ambos debido a que comparten el mismo espacio de trabajo, las relaciones laborales no son diferenciadas y tienen una relación laboral interdependiente. En ese sentido, el presente estudio busca conocer cómo se presenta el *burnout* y la resiliencia en estos trabajadores del sector educativo privado de Huancayo.

Según Matabanchoy et al. (2016), los colaboradores educativos, conformados por docentes y administrativos, pueden producirse niveles altos y muy altos de síndrome de *burnout* sin distinción. En este punto, la presente tesis busca resaltar la importancia de abordar las variables en mención en personal del sector educativo con el objetivo de mejorar la calidad de la educación y promover el bienestar de los colaboradores de la institución.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la realización personal del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la relación entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.

1.3.2Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.
- Determinar la relación entre la despersonalización del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.

- Determinar la relación entre la realización personal del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El estudio permite comprender el vínculo entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en colaboradores de la ciudad de Huancayo, esto contribuye a conocer si la resiliencia puede predecir en alguna medida indicadores de síndrome de *burnout*. Así mismo, se presentarán datos descriptivos del nivel de las variables en la muestra de estudio, el cual ayudará a conocer cómo surge el síndrome de *burnout* y resiliencia en colaboradores de una institución educativa de Huancayo.

Los resultados permiten la oportunidad para reforzar hallazgos previos en esta línea de estudio, esto incrementa el conocimiento de las variables en la literatura científica; por lo que servirá como información importante para otras investigaciones que deseen realizar futuros profesionales.

1.4.2 Justificación metodológica

Para la ejecución del estudio se empleó un paradigma de investigación neopositivista, el cual se caracteriza por ser objetivo, someter a verificación las hipótesis y emplear un procedimiento sistemático para descubrir nuevos conocimientos. Se eligió este paradigma debido a que es la que menos subjetividad y posibilita extender los resultados a toda la población. Por lo que se escogió un diseño correlacional, debido a que esta metodología permite esclarecer la relación entre variables y se acopla al propósito de la investigación. Así mismo, revisando los antecedentes se identificó que había estudios que abordaban las variables con esta metodología, lo que garantiza que es de mucha utilidad en la comprensión de los fenómenos y su posible asociación.

Se empleó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), que se encuentra adaptado al Perú por Llaja, Sarriá y García en el 2007, y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER), que cuenta con adaptación lingüística peruana por Del Águila en el 2003. Estos instrumentos miden el síndrome de *burnout* y la resiliencia de manera cuantitativa, esto se ajusta a la metodología de investigación y al paradigma de estudio, ya que permite evaluar de manera objetiva las variables y someterlas a correlación.

1.4.3 Justificación practica

Realizar un trabajo sobre ambas variables ya mencionadas resulta ser muy importante a nivel práctico, ya que permite dar a conocer la sintomatología del síndrome de *burnout* en el contexto post pandemia en colaboradores de una institución privada en Huancayo, estos son útiles para tomar las medidas necesarias y prevenir antes de su desarrollo o intervenir, brindando herramientas óptimas para su manejo.

Los resultados de la tesis sientan las bases para poder desarrollar estrategias de prevención en el síndrome de *burnout* en colaboradores de la institución educativa y actividades promocionales para desarrollar y fortalecer conductas resilientes. Así mismo, los resultados pueden ser utilizados por las personas de alto rango de la institución para disponer soluciones en favor de la institución educativa y bienestar de los colaboradores.

1.4.4 Justificación social

Este estudio va a permitir a la sociedad reconocer la relación de ambas variables no solo en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo sino también en trabajadores de diferentes rubros; de esta manera, los dueños de las diferentes empresas e instituciones tomen conciencia del vínculo del síndrome de *burnout* en la resiliencia de las personas y su impacto en contextos laborales.

Así mismo, los hallazgos sirven para que los participantes puedan conocer cómo se encuentran respecto a estas variables, esto abre camino al autoconocimiento y reflexión

sobre la salud de los colaboradores. De esta forma, cada participante pueda tomar decisiones en función de los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mohamed y Mohamed (2022) elaboraron un artículo de “Síndrome de *burnout* en el docente universitario en tiempos de COVID-19”, cuya finalidad fue determinar el estado de manifestación y prevalencia del síndrome de *burnout* de docentes de universidades públicas andaluzas en tiempos de pandemia, aún en curso tomando como muestra a 218 docentes universitarios haciendo el uso del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), cuyos resultados evidencian el 62 % de docentes poseen una prevalencia en nivel alto de dicho síndrome y un 33 % un grado medio, por lo cual solo el 5 % tuvo una presencia en grado bajo. Plantearon la siguiente conclusión, los profesores universitarios presentan un elevado índice de síndrome de burnout, con mayor prevalencia en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y menor prevalencia del componente realización personal. Este estudio es importante, porque aportó información teórica e instrumental de *burnout*.

A su vez, Robres y Tellez (2020) desarrollaron una investigación nombrada: “Relación entre la resiliencia y el síndrome de *burnout* en docentes de primaria y secundaria de instituciones educativas públicas de Villavicencio y Acacias-META” en Colombia, cuyo objetivo planteado fue determinar si existe relación significativa entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los docentes de colegios públicos de Villavicencio y Acacias. Para ejecutar esta investigación, la participación fue de 119 docentes entre la edad de los 20 y 60 años de las instituciones educativas publicas Liceo General Serviez de Villavicencio, entre las cuales fue participe el colegio 20 de Julio de Acacias y el Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Acacias, en la que se les aplicaron tres

instrumentos: la primera fue una encuesta para determinar las características de la muestra poblacional, el segundo fue el MBI (Maslach Burnout Inventory, 1981) y por último fue la Escala de resiliencia de Connor-Davidson. En general, los resultados no mostraron una relación significativa entre las puntuaciones generales de resiliencia de los participantes los síntomas de agotamiento, por lo cual se enfatiza una notabilidad de fomentación de habilidades resilientes en los docentes. con niveles altos y medios. En conclusión, no se halló una correlación significativa entre las puntuaciones totales de resiliencia y las del síndrome de burnout en los participantes., en las cuales la resiliencia se encuentra en los profesores en niveles altos y medios, lo cual tiene una gran influencia en los niveles encontrados en las dimensiones del síndrome de burnout. Por tanto, se destaca la importancia del desarrollo de características resilientes en los profesores. Este estudio es muy cercano a la presente tesis ya que estudió ambas variables de interés en una población de docentes.

Mientras que Pazmiño (2020) desarrolló una investigación relativo a la influencia del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de los trabajadores comerciantes de una empresa industrial en Ambato. Como objetivo, fue el reconocer la relación presente entre en el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en los trabajadores de la empresa en mención. El estudio se centró en un enfoque cuantitativo, con un enfoque documental-bibliográfico, de campo; además, tuvo un nivel correlacional y se basó en un método deductivo. La población estuvo compuesta por 60 empleados de la empresa, utilizando una muestra censal en la que no se llevó a cabo un proceso de muestreo. Para la recolección de datos, se hizo uso de la técnica de la encuesta, por lo que la herramienta fue el cuestionario MBI, junto con la evaluación de desempeño 180°. En los resultados obtenidos se observó que el 10 % de la muestra no tenía un desempeño laboral aceptable, el 26.7 % considera que debe mejorar, el 33.3 % lo ve como consistente, el 18.3 % lo

percibe como alto, y el 11.7 % demostró un desempeño excelente; también se encontró que los síntomas más frecuentes de estrés laboral eran el cansancio extremo, la falta de motivación para levantarse temprano y problemas estomacales. En resumen, al analizar las dimensiones del síndrome de burnout, se observó su presencia en los empleados de la empresa, lo cual resultaba en un bajo rendimiento laboral. Por lo tanto, a medida que aumentaba la presencia de estas dimensiones del burnout, el desempeño laboral de los colaboradores se veía cada vez más afectado negativamente. Este estudio aportó información teórica e instrumental de *burnout*.

Calva (2020), en su investigación titulada: “Relación entre síndrome de quemarse por el trabajo y resiliencia en personal de Cruz Roja Mexicana” en México, determinó la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y la resiliencia del personal de la Cruz Roja Mexicana delegación Tijuana, en las cuales para este proceso de investigación se tuvo una muestra de 44 trabajadores, 13 enfermeros, la distribución es de 12 mujeres y 1 hombre., 8 trabajadores del área de control de acceso de los cuales hay 4 recepcionistas, 3 técnicos en urgencias médicas y un trabajador social, los ocho trabajadores son de sexo femenino, 23 técnicos en urgencias médicas, 4 de ellos son de sexo femenino y 19 de sexo masculino. Sobre la base de este muestreo se les aplicó el Cuestionario para la Evaluación del síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y el Cuestionario de Resiliencia. Por lo tanto, en los resultados se mostró 43 participantes con una puntuación entre 54 y 70 que corresponden a un nivel de resiliencia alto y 1 participante con puntuación de 0 que corresponde a una baja resiliencia, asimismo en relación con los resultados de síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) se observaron 19 casos con puntaje menor a 30 correspondiente a un nivel bajo, 11 casos con puntaje de 35 a 66 correspondientes a un nivel medio, 8 casos con puntaje de 70 a 85 que corresponden a un nivel alto y 1 caso con puntuación de 90 correspondiente a un nivel

crítico. En síntesis, el personal de la Cruz Roja Mexicana delegación Tijuana presentó un nivel medio del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y un nivel alto de resiliencia; por tanto, la correlación entre resiliencia y síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) indica una relación inversa entre ambas, por lo que se concluye que a mayor resiliencia menor síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). En conclusión, el personal de la Cruz Roja Mexicana delegación Tijuana presenta un nivel medio del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y un nivel alto de resiliencia, por tanto, la correlación entre resiliencia y síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) se aprecia una relación inversa entre ambas variables, lo cual lleva a la conclusión de que a medida que la resiliencia aumenta, el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) disminuye. Este estudio fue importante ya que correlacionó ambas variables de interés.

A su turno, Quintero y Hernández (2019) mencionaron, en su investigación titulado: “Síntomas de depresión asociados al síndrome de *burnout* y a condiciones socio laborales de docentes de colegios públicos de Envigado (Colombia)”, que el objetivo principal fue evaluar los síntomas de depresión en docentes de colegios públicos del municipio de Envigado (Colombia) y su asociación con el síndrome de *burnout* y las condiciones socio laborales. Es así que para la comprobación de este estudio llevaron a cabo el uso del instrumento SCL-90-R que evalúa los síntomas depresivos, el inventario de Maslach para el síndrome de *burnout* y una encuesta sociodemográfica cuyos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 194 docentes. Los resultados del estudio revelan que el 65.8% de los docentes presenta síntomas de depresión. Asimismo, en el modelo multivariado se ha determinado que el agotamiento emocional, como componente del síndrome de burnout, aumenta los síntomas de depresión en los profesores (OR=4,0, IC=1.67-9.58). El estudio concluye que la depresión es de alta prevalencia en la población

docente. Este estudio fue importante ya que estudió el *burnout* en docentes desde la perspectiva teórica e instrumental de Maslach.

Según Vicente y Gabari (2019), en su investigación titulada: “*Burnout* y factores de resiliencia en docentes de educación secundaria en los veinticuatro institutos de la provincia de Huesca, España”, tuvieron como objetivo plantear poder evidenciar la asociación entre síndrome de *burnout* o síndrome del quemado y resiliencia. Para realizar este estudio, fue necesario contar con una muestra conformada por 167 docentes de Educación Secundaria de los veinticuatro Institutos de la provincia de Huesca en España. En dicho estudio, se utilizó el cuestionario de evaluación de resiliencia desarrollado por Serrano Martínez en 2010; por lo tanto, los resultados que se fueron y dio a partir de este instrumento se encontró que la disminución de la vulnerabilidad a este síndrome se da a la gran capacidad de resiliencia así como las estrategias de afrontamiento, el positivismo, el manejo de la frustración, el autocontrol, cumplen un gran rol protector frente al síndrome. En resumen, la resiliencia reduce la susceptibilidad al síndrome de burnout. Se pueden identificar variables como el positivismo, las estrategias de afrontamiento constructivas, la tolerancia a la frustración, el locus de control interno y la autoeficacia, que actúan como factores protectores para enfrentar el síndrome de burnout. Este estudio fue importante, ya que correlacionó ambas variables de interés en una población de docentes.

Por su parte, Vicente y Gabari (2019) realizaron una investigación titulada: “Niveles de *burnout* en docentes de secundaria: un estudio descriptivo analítico” en España cuyo objetivo fue medir la autovaloración de *burnout* en la muestra de docentes de Educación Secundaria de la provincia de Huesca (España) en relación con variables sociodemográficas y laborales que pueden actuar como factor protector. La aplicación de este estudio fue a 167 docentes del nivel secundario a los cuales se evaluó con el

instrumento de Maslach Burnout Inventory-General Survey. El resultado obtenido mostró que los niveles de *burnout* fueron bajos dándose factores protectores adecuados. En conclusión, La escasa tasa de respuesta puede indicar una tendencia común a la subestimación en el campo de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral y puede ser mejorada mediante la recopilación de datos en persona o la realización de estudios cualitativos, a través de entrevistas en profundidad o el uso de registros narrativos como diarios o autobiografías. Este estudio fue importante ya que estudió el *burnout* en docentes desde la perspectiva de Maslach.

2.1.2 Antecedentes nacionales

A vez, Ruiz (2022), en su investigación de “Resiliencia y síndrome de *burnout* en docentes preuniversitarios de Lima Metropolitana, 2022”, tubo el objetivo de determinar la relación entre las variables resiliencia y síndrome de *burnout* en docentes preuniversitarios de Lima Metropolitana, por lo que, el estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental. Además, se recolectó la muestra a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en el cual participaron 100 docentes preuniversitarios de ambos géneros para llevar a cabo las pruebas. Asimismo, se utilizó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada por Castilla et al. (2014), y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) forma Ed, adaptado para docentes por Maslach et al. (1986), sustituyendo la palabra paciente por estudiante (Gold et al., 1991). Se llevó a cabo la validación y confiabilidad de las escalas mencionadas. Los resultados revelaron una relación positiva escasa entre las variables ($r = 0,169$), lo cual no permitió rechazar la hipótesis nula. Además, se observó un tamaño del efecto (P) de 0,41 y una potencia ($1-\beta$) de 0,99. En cuanto a los niveles de resiliencia y burnout, se encontró un nivel alto de resiliencia (54%) y un nivel medio de burnout (52%). En relación a las variables sociodemográficas, solo se encontraron diferencias significativas

en la variable edad en relación a la resiliencia, y en la percepción del estrés del dictado virtual en relación al burnout. En cuanto a las dimensiones de la resiliencia, solo la realización personal mostró una correlación débil con las dimensiones del síndrome de burnout (confianza y sentirse solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación personal). Este estudio resultó importante ya que correlacionó ambas variables de interés en docentes.

Según Castillo y Catherine (2021) en su investigación de “Resiliencia y síndrome de *burnout* en los docentes de la Universidad Particular de Chiclayo” cuyo objetivo planeado fue evaluar la relación entre la resiliencia y síndrome de *burnout* en los docentes de la Universidad Particular de Chiclayo. La muestra obtenida con la que se elaboró este trabajo fue conformada por 60 docentes de la universidad, en la que se utilizaron el Cuestionario de Resiliencia y el Cuestionario de Síndrome de Burnout como instrumentos de recolección. Ambos contruidos por la autora del estudio mostrando confiabilidad y validez, sobre la base de esto los resultados mostrados hallados fue una que existe una relación importante entre la resiliencia y el síndrome de burnout, ya que el valor de significancia es menor a 0,05, con un grado de correlación negativa moderada, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa. Por otro lado, los resultados descriptivos mostrados fueron que el 61,7 % de los docentes mejoren su capacidad de resiliencia, mientras que el 36,37 % mostraron niveles elevados de síndrome de burnout. En conclusión, A medida que los profesores fortalezcan su capacidad de resiliencia, disminuirán las probabilidades de desarrollar el síndrome de burnout. Este estudio fue importante ya que correlacionó ambas variables de interés en docentes.

Mientras que Chavez y Torres (2021), en su investigación de “síndrome de *burnout*, bienestar psicológico y resiliencia en docentes de instituciones educativas nacionales de las regiones de Arequipa, Cusco, Madre de Dios e Ica”, tuvieron como

objetivo analizar la relación entre síndrome de *burnout* (SB) que parte del estrés laboral frente a los retos por esta coyuntura y factores que ayudan a la adaptación y mejora a nivel emocional, cognitivo y físico. Esto permite a la persona auto observarse de manera positiva en diferentes aspectos de la vida y resiliencia, la capacidad de superación y adaptación ante las adversidades, para llevar a cabo esta investigación se usó como muestra 410 docentes de instituciones educativas nacionales de las ciudades de Arequipa con 116 docentes, Cusco con 101 docentes, Madre de Dios con 92 docente y Ica con 101 docentes para que sean aplicados con los instrumentos tales como el Inventario de Burnout de Maslach (1981), la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A) de Casullo y Castro (2000) y Escala de Resiliencia Wagnild y Young (1998) teniendo como resultados una asociación significativa entre las variables, donde se destaca que la resiliencia presenta correlaciones altamente significativas con el síndrome de burnout ($r_s = 0.153$; $p < .001$), y a su vez, este síndrome se encuentra fuertemente relacionado con el bienestar psicológico ($r_s = 0.578$; $p < .001$) en la que los docente están inmersos a presentar síndrome de *burnout* sin bienestar psicológico para un nivel de resiliencia. Teniendo la siguiente conclusión de que el personal docente de las instituciones nacionales de las regiones de Arequipa, Cusco, Madre de Dios e Ica, la resiliencia se encuentra asociada al bienestar psicológico, haciendo frente a las sintomatologías de síndrome de *burnout* (SB) que pueden padecer los docentes. Este estudio fue importante ya que correlacionó ambas variables de interés en docentes.

Por su lado, Huamantínco (2021), en su investigación “Resiliencia y síndrome de *burnout* de Trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto en Ayacucho”, consideró como propuesta mostrar la relación entre resiliencia y síndrome de *burnout* en trabajadores del centro de salud Carmen Alto en Ayacucho, 2021. Se realizó esta investigación con una población de 141 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 104 participantes

mediante un muestreo no probabilístico intencional, es así que para efectuar esta investigación se utilizó los siguientes instrumentos administrados: Escala de Resiliencia (ER) de Gail M. Wagnild y Heather M. Young (1993) y la Escala del Síndrome de Burnout (MBI) de Cristina Maslach (1986) con validez y confiabilidad. Por lo tanto, los resultados generales se mostraron de resiliencia, el nivel bajo lo presentan el 2.9 % de los individuos, el nivel medio lo tienen el 93.3 %; por otro lado, el nivel alto lo tienen el 3.8 %. En cuanto al síndrome de burnout, el 1.9 % tienen nivel bajo, el 97.1 % tienen nivel medio; mientras que, el 1.0 % tienen nivel alto. La prueba estadística utilizada para contrastar la hipótesis general fue la rho de Spearman, obteniendo un valor p de 0.859, el cual resultó ser mayor a 0.050. En conclusión, en los trabajadores del centro de salud Carmen Alto en Ayacucho, no existe una relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout; es decir, que resuelven regularmente sus problemas presentados de forma autónoma del cansancio mental y físico en su labor. Este estudio fue importante, ya que correlacionó ambas variables de interés.

A su vez, Reyes y Torres (2021), en su investigación de “Síndrome de *burnout* y resiliencia del personal de salud durante COVID-19 en el Centro de Salud Manchay-distrito de Pachacamac, 2021”, tuvieron como propósito calcular y medir cómo el síndrome de *burnout* se relaciona con la resiliencia del personal de salud en Centro de Salud Manchay, distrito de Pachacamac, Lima. En esta investigación se llevó a cabo con una muestra que está compuesta por 40 individuos que trabajan en ese centro de salud, asimismo se utilizaron dos instrumentos: el MBI de Maslach, Conformada por 22 preguntas, adaptado por Ramos (2018) y el ER-25 de Wagnild y Young, adaptado por Ramos (2018). Los resultados arrojaron una correlación ($r = -.407$; sig. 0.009; $p < 0.01$). La investigación ha demostrado que en el personal de salud del Centro Salud Manchay existe una relación negativa moderada entre el síndrome de burnout y la resiliencia. Este estudio fue importante ya que correlacionó ambas variables de interés.

A su turno, Huanca (2020), en su investigación de “Síndrome de *burnout* y resiliencia en docentes en la UGEL 02, 2020”, tuvo el objetivo de poder determinar la asociación que tiene el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los docentes que laboran con estudiantes de secundaria. De la misma forma, la muestra con la cual se trabajó fue con una población de 7046 docentes de secundaria, en las cuales los instrumentos para llevarse a cabo la investigación fueron utilizado el Inventario MBI-ES de síndrome de *burnout* de Zuniga & Pizarro. Asimismo, se empleó el Cuestionario de Escala de Resiliencia de 14 ítems de Zúñiga Sánchez & Robles, cuyos resultados fueron existentes fueron ciertas al tener relación significativa al 95 % entre ambas variables en docentes de secundaria, existe una conexión entre el agotamiento emocional y la resiliencia ($r = -0.636$), lo que señala una correlación negativa alta. Asimismo, se observa una relación entre la despersonalización y la resiliencia ($r = -0.416$), indicando una correlación negativa moderada. Por último, se evidencia una relación entre la realización personal y la resiliencia ($r = -0.439$), lo que indica una correlación negativa moderada. Tuvo como conclusión en el año 2020, se estableció una relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los docentes de secundaria de la UGEL 02. Este estudio fue importante, ya que correlacionó ambas variables de interés en docentes.

Mientras que Tacca y Tacca (2019), en su investigación de “Síndrome de *burnout* y resiliencia en profesores peruanos”, comprobaron la relación que tiene el síndrome de *burnout* y la misma resiliencia en profesores peruanos. Se empleó una muestra de 183 profesores de colegios privados y públicos del nivel secundario de la ciudad de Lima. Los dos instrumentos que se emplearon fueron Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young sobre la base de una adaptación al contexto peruano. Los resultados conseguidos fueron las diferencias entre el género en cuanto a las dimensiones del MBI, de la misma manera la capacidad de resiliencia evidenciando

diferencia en cuanto la edad y la cantidad de hijos. Por otro parte, la resiliencia muestra una correlación negativa con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero se observa una correlación positiva con la realización personal. En conclusión, Los hombres exhiben un mayor agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las mujeres demuestran una mayor resiliencia y realización personal. Además, se observa que la resiliencia es más alta en los profesores mayores de 40 años y en aquellos que tienen al menos un hijo. Este estudio fue importante ya que correlacionó ambas variables de interés.

Por su parte, Arias, Huamani y Ceballos (2019), en su investigación de “Síndrome de *burnout* en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa”, tuvo el objetivo de verificar las comparaciones manifestadas que contiene el síndrome de *burnout* en docentes de escuela como también de la universidad en Arequipa; la muestra manejada fue de 413 profesores de Arequipa. Los instrumentos que se utilizó fue el inventario de *burnout* de Maslach, dándose así como resultados que si existen diferencias significativas en los niveles de agotamiento y despersonalización de acuerdo al nivel de enseñanza. Se dio la siguiente conclusión de que Se encontraron diferencias significativas según el género, el estado civil y el nivel educativo de los profesores, lo que resultó en niveles más altos de agotamiento para las profesoras de escuela y niveles moderados de despersonalización para los profesores universitarios, quienes mostraron correlaciones negativas con el número de hijos y el síndrome de burnout. Este estudio fue importante, ya que estudió la variable *burnout* desde la perspectiva de Maslach en docentes.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Síndrome de *burnout*

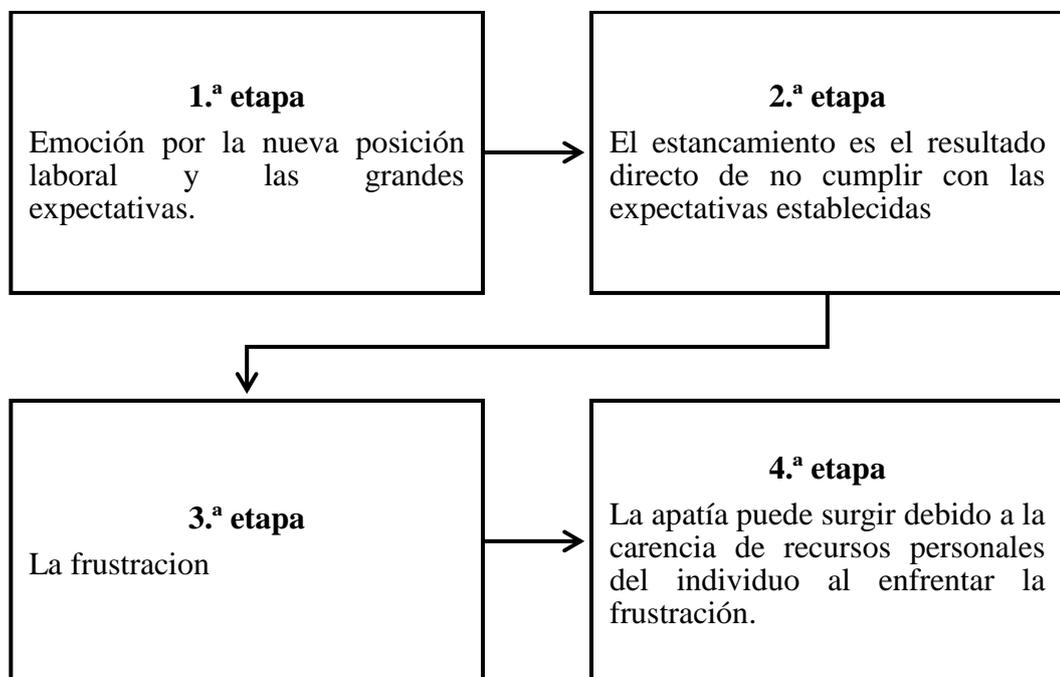
Olivares (2017), en su artículo “Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el *burnout*”, mencionó que el precursor del término *burnout* fue Freudenberg, pero quien tuvo mayor incidencia en el estudio de dicho término fue y es la doctora Maslach, acuñando el término en 1976, cuya definición es de una enfermedad laboral emergente, es común en profesionales de asistencia o servicios, debido a que se realizaron mayor cantidad de estudios, que emplearon muestras de profesionales de la educación y de la salud. Asimismo, una de las definiciones más utilizadas es el de Maslach y Jackson (1981, 1986) que dio a entender que el síndrome de *burnout* es una respuesta negativa frente a la producción de trabajo que realiza la persona de manera que ocasiona un estrés, cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal. De manera que estas características principales relacionadas a los factores de riesgo de datos sociodemográficos en la que se considera la edad, estado civil, género y más; asimismo a lo psicológico que se considera las características de personalidad, aptitudes y actitudes; en lo laboral en la que se considera el tipo de dedicación, el tiempo de labor, categorización profesional y más; siendo mostrado por Purvanova y Muros (2010).

A su vez, Bosqued (2008) indicó que el síndrome de burnout es un tipo de estrés crónico que impacta la salud y la calidad de vida laboral. Surge como consecuencia de un esfuerzo constante cuyos frutos son considerados insatisfactorios, ineficaces e insuficientes para el individuo, generando respuestas psicofísicas debido al estrés y la insatisfacción. Esto indica que tiene el mismo sentido que el cansancio mental, se relaciona a los resultados negativos en las condiciones del cuerpo humano, en la que Hombrados (1997) Ofrece una definición conductual que se fundamenta en la presencia simultánea de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas frente a una situación laboral caracterizada por demandas elevadas y prolongadas en el tiempo. Asimismo, Martínez (2010), en su artículo “El síndrome de *burnout*. Evolución

conceptual y estado actual de la cuestión”, señaló diferentes autores que definen el síndrome de *burnout*, así mencionamos a los autores Edelwich y Brodsky, donde mencionaron que existen cuatro etapas del *burnout*, Al principio, se experimenta entusiasmo por el nuevo puesto de trabajo y se tienen grandes expectativas; sin embargo, luego aparece el estancamiento debido a la falta de cumplimiento de dichas expectativas. La tercera etapa es la de frustración, y la cuarta etapa es la apatía, como resultado de la falta de recursos personales del individuo para enfrentar la frustración.

Figura 1

Desarrollo del síndrome de *burnout* de Edelwich y Brodsky



Nota: La siguiente figura nos evidencia cómo es que se da el síndrome de *burnout* para Edelwich y Bridsky, que ocurre en cuatro etapas como lo menciona Martínez en 2010 en su artículo “El síndrome de *burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”.

Esta figura es de elaboración propia.

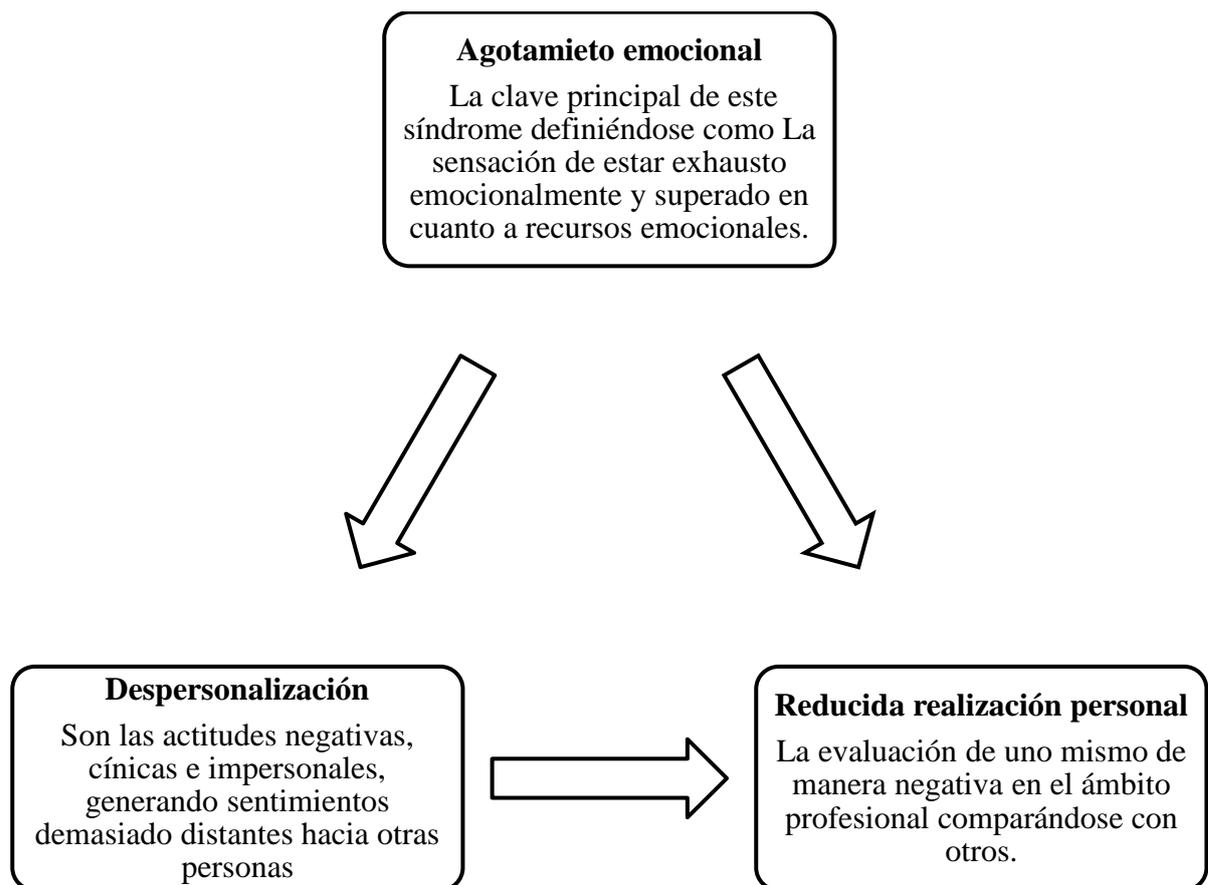
2.2.1.1. Modelo tridimensional de Maslach

Este es el modelo principal de la tesis, Maslach planteó el modelo tridimensional del *burnout*, en el cual define este constructo como la respuesta a los estresores

interpersonales crónicos que se experimentan en el trabajo se manifiesta principalmente a través del agotamiento emocional, siendo esta la clave principal de este síndrome definiéndose como los sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales, la despersonalización que vendrían a ser las actitudes negativas, cínicas e impersonales, generando sentimientos demasiado distantes hacia otras personas y la reducida realización personal que vendría a ser la evaluación de uno mismo de manera negativa en el ámbito profesional comparándose con otros; siendo estos tres componentes parte del inventario de Maslach que evalúa el síndrome de *burnout* (Olivares, 2017).

Figura 2

Modelo tridimensional del *burnout* de Maslach



Nota: En esta figura se puede observar el modelo tridimensional de Maslach tomando en cuenta las tres dimensiones, esta figura es de elaboración propia.

2.2.1.2. Factores desencadenantes

Los estudios en el área clínica y de la salud han encontrado factores que pueden generar síntomas del síndrome de *burnout*. Estos se pueden organizar de la siguiente forma (Madrigal, 2006):

- a) Ambiente físico de trabajo y contenido del trabajo (ruido, luz, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, hacinamiento, rotación de turnos, etc.).
- b) Estrés relacionado con el desempeño del rol, las relaciones interpersonales y el desarrollo profesional (ambigüedad y conflicto de roles, relaciones con superiores, colegas y subordinados, falta de cohesión del equipo, desarrollo profesional).
- c) Tensiones relacionadas con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizativos (cambios en las habilidades requeridas, ritmo de trabajo, niveles de participación y autonomía, control).
- d) Fuentes no organizativas de estrés en el lugar de trabajo: la relación entre el trabajo y la familia, considerándose esta última un factor contribuyente más que una causa.

2.2.1.3. Fases del proceso del síndrome de burnout

El síndrome no surge de un día a otro, es producto de un proceso paulatino y prolongado de puede durar años. Las fases para la aparición del *burnout* son (Fidalgo, 2001):

Fases iniciales. Inicia cuando se presenta una inestabilidad entre la cantidad de tareas y actividades laborales con los recursos personales que permiten sobrellevar las exigencias de la situación.

Fase de estancamiento. Se presenta la acumulación de sobrecarga laboral y actividades personales, las expectativas de la persona no se están cumpliendo como él

desea y comienza a analizar el equilibrio entre el esfuerzo personal y la recompensa que recibe. Al existir un desequilibrio entre estos elementos, hay una imposibilidad de dar una respuesta de solución.

Fases de frustración. La persona experimenta frustración, desánimo y estancamiento. La percepción sobre el trabajo empieza a no tener sentido con la vida de la persona, se evidencia conflicto con los colegas, inicio de problemas físicos, emocionales, conductuales y fisiológicas.

Fase de apatía. Aparecen los mecanismos de defensa, los cuales involucran cambios de actitud, conductas desadaptativas, enfrentamiento defensivo, evitación de actividades y buscar satisfacer las necesidades perjudicando aspectos laborales.

Fase de quemado. En esta etapa se evidencia el colapso emocional y cognitivo que tiene efectos en la salud integral de la persona. Se puede presentar abandono de trabajo, cambios afectivos y afecta otras áreas de la vida (personal, social y familiar).

2.2.1.4. Manifestación del síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* es un estado resultante que puede presentarse de la siguiente manera (Manso, 2006):

Cognitivas y emocionales. Las personas con agotamiento a menudo experimentan sentimientos de vacío, fracaso e impotencia, así como sentimientos de agotamiento, baja autoestima y un escaso sentido de satisfacción personal. Así mismo, suelen mostrar inquietud, ansiedad, problemas de concentración y poca tolerancia a la frustración, e incluso pueden mostrar un comportamiento paranoico y/o agresivo hacia los pacientes, sus familiares y colegas e incluso sus familias. Para las personas con este síndrome, el distanciamiento emocional suele verse como una forma de autodefensa. También, suelen parecer deprimidos y tener una actitud cínica hacia los pacientes. Pueden experimentar impaciencia e irritabilidad, además de la posible manifestación de síntomas depresivos.

Conductuales. Las personas con este síndrome suelen tener hábitos adictivos como el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas. Además, exhiben conductas de evitación, como estrategias para evitar situaciones desagradables, que conducen a un rendimiento laboral deficiente y pueden provocar ausentismo. Trabajo. La aparición de comportamientos agresivos tampoco es infrecuente.

Corporales. A nivel físico son habituales los dolores de cabeza, el insomnio, los dolores musculoesqueléticos, los cambios en la función del estómago y del sistema cardiovascular, especialmente la taquicardia y la hipertensión arterial.

Laborales. Por lo general, las personas agotadas tendrán una baja productividad en el trabajo, así como una disminución en la calidad del servicio que brindan a quienes trabajan con ellos. En lo que respecta a los profesionales de la salud, esta caída se refleja en la calidad del servicio. La aparición de conflictos interpersonales también se puede observar en el lugar de trabajo y dentro de la propia familia, a menudo debido a una mala comunicación, que se vuelve rara.

2.2.1.5. Modelos psicosociales para el estudio del síndrome de burnout

El modelo de *burnout*, en el cual se sustenta, la tesis es el de modelo tridimensional de Maslach, el cual se explicó párrafos antes. Sin embargo, antes de que apareciera el modelo de Maslach, había y sigue vigente algunas teorías explicativas sobre esta variable, las cuales son importantes conocer, ya que dieron paso a la teoría tridimensional.

Los modelos pueden agruparse en cuatro grupos, los cuales se diferencian en la conceptualización y entendimiento del síndrome de *burnout*.

i. Teoría sociocognitiva del yo

a. Modelo de Cherniss

En 1993, Cherniss propuso un modelo (citado en Gil-Monte y Peiró, 1997) en el que las características del ambiente de trabajo que promueven los sentimientos de éxito de los empleados son también las características de la organización que ayudan a prevenir que el agotamiento no se desarrolle. Las características del ambiente laboral para evitar el agotamiento emocional son los siguientes: alta independencia, control, retroalimentación del trabajo, apoyo social de los directivos y colegas de trabajo.

Se fundamenta en los trabajos de Bandura; en ese sentido, los empleados con alta autoeficacia tienden a estar menos estresados cuando se enfrentan a situaciones amenazantes, y cuando sienten que pueden afrontarlas de forma positiva, las encuentran menos estresantes. y más directas. El éxito y los logros personales de un empleado aumentarán su autoeficacia, mientras que el fracaso en alcanzar sus objetivos provocará sentimientos de desvalida, baja autoeficacia y posiblemente agotamiento (Ojeda, 2016)

b. Modelo de competencia social de Harrison

El síndrome se encuentra vinculado con la competencia percibida, tomando este término, Harrison propone su modelo de competencia social. Los colaboradores pueden encontrarse con factores que hacen más fácil la ejecución de la actividad que realizan o con factores que generan barreras, el cual retrasa el trabajo. Entre los factores se encuentran: objetivos claros en el trabajo, valores del personal, capacitación profesional, roles no definidos, aumento de trabajo, cantidad de recursos, etc. (Harrison, 1983).

Según el modelo de competencia social de Harrison, la motivación para ayudar se puede encontrar determinando el sentido de eficacia de un empleado para lograr sus objetivos profesionales, y cuanto mayor sea la motivación de un empleado, mayor será su sentido de eficacia. Si aparecen factores favorables en el entorno, aumentará la sensación de eficiencia, lo que supondrá un mayor sentido de competencia social entre los empleados. Dada la naturaleza altamente reforzadora de estos sentimientos para estos

profesionales, pueden considerarse un gran factor de ayuda, ya que les permite mantener y fortalecer su sentido de autocompetencia y la influencia afecta positivamente su motivación para ayudar (Ojeda, 2016).

Harrison (1983) refiere que el modelo de competencia social se aplica principalmente en trabajadores con expectativa alta sobre sus metas laborales y quienes requieren más que una simple motivación para lograr el éxito.

c. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper

Se enfatiza la presencia de cuatro factores que están conectados con el síndrome de *burnout* los cuales son los siguientes: las discrepancias entre exigencia de tareas y recursos personales, grado de autoconciencia, las expectativas de autorrealización y sentimiento de autoconfianza.

Desde este modelo, la autoconciencia es fundamental en la causa para desencadenar el síndrome de *burnout*. Se le reconoce como un atributo de la personalidad y se interpreta como la habilidad de la persona para mantener un equilibrio en los niveles de estrés. Los que presentan alta autoconciencia percibirán mayor nivel de estrés, frustración y desilusión comparado con los trabajadores de baja autoconciencia.

ii. Teoría del intercambio social

a. Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Se enfoca en explicar cómo surge el síndrome de *burnout* en profesionales de la salud, considerando tanto los procesos de intercambio social con los pacientes como la comparación y afiliación con los compañeros de trabajo. Este modelo identifica variables estresores relevantes, como la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control, que podrían contribuir al surgimiento del síndrome de *burnout* (Ojeda, 2016).

b. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy

La premisa de este enfoque radica en que cuando se pone en peligro la motivación fundamental de un empleado, esto desencadena estrés, lo cual puede resultar en el desarrollo del síndrome de burnout. El modelo propone que, a fin de prevenir la ocurrencia del síndrome de burnout, se requiere incrementar los recursos disponibles de los trabajadores con el propósito de reducir su vulnerabilidad. También promueve la modificación positiva de las percepciones y cogniciones de los trabajadores para disminuir los niveles de estrés percibido y prevenir la aparición del síndrome (Ojeda, 2016).

iii. Enfoque organizacional

a. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Los autores conceptualizan el síndrome de *burnout* a partir de la conceptualización ofrecida por el Inventario de *burnout* de Maslach. Se centra en la despersonalización como la dimensión principal seguida de la falta de realización personal y el agotamiento emocional. Propone que el síndrome de *burnout* es un proceso de respuesta al estrés laboral, originado por situaciones de sobrecarga laboral y pobreza del rol, que lleva a una pérdida de control y autonomía. Este modelo también considera las estrategias de afrontamiento y el distanciamiento como factores clave en el desarrollo del síndrome de *burnout*.

b. Modelo de Winnubst

Enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional en la aparición del síndrome de burnout. Se plantea que este síndrome se desarrolla debido a las interacciones entre el estrés, el apoyo social en el marco de la estructura y la cultura organizacional. De acuerdo con el modelo, diferentes tipos de estructuras organizativas originarían culturas organizacionales diferentes, lo cual incidiría en la aparición del síndrome de burnout.

iv. Modelo etiológico estructural

a. Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel

Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) propusieron un modelo estructural para explicar el *burnout* en términos de sus orígenes, procesos y consecuencias. Según este modelo, el *burnout* puede entenderse como una respuesta al estrés cognitivo en el lugar de trabajo (conflicto de roles y ambigüedad), que se produce como consecuencia de una reevaluación cognitiva cuando las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales (proactivas o evitativas) son ineficaces en el trabajo. Reducir el estrés en el trabajo. Esta respuesta actuará como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (mala salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.).

Según este modelo, las percepciones de las entidades influyen en el pensamiento y comportamiento y, a su vez, las percepciones se modifican por los efectos del comportamiento y la acumulación de consecuencias observadas. Por tanto, el grado de autoestima del individuo será clave en su disposición y dedicación para lograr el objetivo, así como en su reacción emocional. Los autores argumentan que el agotamiento tiene una estructura tridimensional, lo que sugiere que los profesionales primero experimentan una falta de realización personal y un aumento del agotamiento emocional antes de que la despersonalización se convierta en una estrategia. De esta manera, el *burnout* sería una reacción resultante de una valoración secundaria de respuestas ineficaces al estrés laboral.

2.2.2 Resiliencia

Zaid (2017) reveló que la resiliencia se destaca cuando las personas tienen consciencia de sus potencialidades y limitaciones teniendo en cuenta sus necesidades, sobre la base de la creatividad, la confianza en sus propias capacidades, así mismo son responsables de sobrellevar las dificultades como una nueva oportunidad para aprender,

esto sobre la base del positivismo mental, son flexibles ante los cambios del entorno y buscan ayuda en su red de apoyo. Asimismo, Vanistenda (1994) manifestó que La resiliencia se caracteriza por dos elementos: la resistencia ante la destrucción, es decir, la habilidad de mantener la integridad propia bajo presión; además, más allá de la resistencia, la capacidad de desarrollar un comportamiento vital positivo a pesar de circunstancias adversas. De acuerdo con este autor, el concepto abarca la capacidad de un individuo o sistema social de afrontar de manera adecuada los desafíos de una forma socialmente aceptable.

Por su parte, Rodríguez (2009) mencionó que el término “resiliency” nació en el campo de la física, se empleaba el concepto de "soltura de reacción" para describir la capacidad de un cuerpo de resistir un choque. Esta característica también era conocida como elasticidad. Pero atribuía demasiada importancia a la sustancia. Al ingresar al campo de las ciencias sociales, este término adquiere un sentido que se refiere a “la capacidad de triunfar, vivir y desarrollarse de manera socialmente aceptable, a pesar del agotamiento o las dificultades, que suelen implicar un grave riesgo de consecuencias negativas” (p. 293).

Al mismo tiempo, para Wagnild y Young, la resiliencia es Una característica personal positiva que facilita la adaptación individual es una condición inherente que permite a la persona mantenerse adaptada de manera satisfactoria después de enfrentar adversidades o crisis en la vida. La teoría genética de la resiliencia se enfoca en los recursos internos, las características personales, las cualidades o capacidades específicas que distinguen a las personas resilientes de aquellas que no poseen estas cualidades. (Gil, 2010).

La resiliencia esta es una variante de paradigma que permite enfocarse en la resistencia en lugar del contratiempo. En las cuales, la resiliencia involucra a las personas

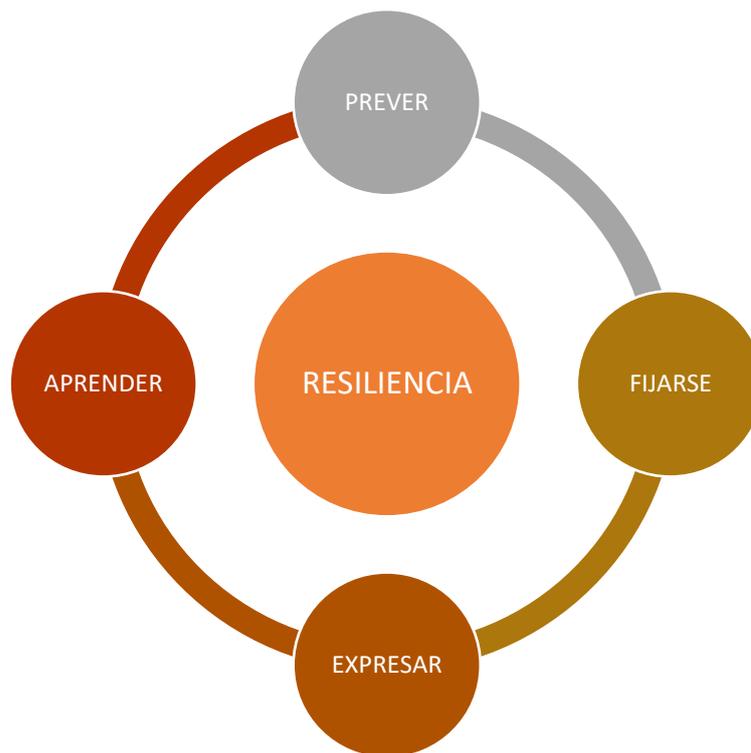
de una sociedad enfocado en las instituciones u organizaciones, para que los sujetos se vuelvan parte de dar su propia solución a través del uso de recursos tanto individuales como colectivos permitirá hacer frente a los diversos hechos difíciles que puedan presentarse. (Quintero, 2005).

Para Caycho et al. (2018), la resiliencia es comprendida como “La gestión de los recursos personales y los factores contextuales que capacitan a los individuos para hacer frente de manera exitosa y lograr una adaptación positiva ante los distintos estresores que surgen a lo largo de la vida.” (pp. 73-79). Entendido como una capacidad transitoria en cuanto a aparición o externalización, la cual esta capacidad ha sido más prevista y vivida ante la aparición del COVID-19. Es así que, ante este acontecimiento, las personas tuvieron que sacar de ellos mismos su capacidad de resiliencia para afrontar tal situación al no ser contagiados durante sus horas laborales recurriendo a la necesidad realizarlas por medio de la modalidad virtual teniendo que adaptarse a ello a excepción de otros trabajos como los trabajadores de centros de salud y más. Por lo que, este acontecimiento nos llevó a muchos a desarrollar más nuestra resiliencia siendo una pieza clave para afrontar a futuras situaciones adversas sobre la vida para preocuparnos de nuestro bienestar emocional y social dentro de la población, siendo esto referido por Pérez et al. (2020).

Por otra parte, en la revista *InforMar* (2021), que trata sobre “La resiliencia, la palabra mágica de moda”, se menciona que los humanos se adaptan mejor a comparación de las máquinas. Muestra a la persona que contiene en su ser la capacidad de seguridad que está vinculada con la adaptación a través de una colecta de conocimientos, habilidades y conductas aprendidas o adquiridas por experiencia de otro ser humano, en la cual esto nos permite adaptarnos ante situaciones de emergencia y saber tomar acción de la mejor manera probable, siendo una acción preventiva ante el futuro. En la cual, los

cuatro procesos como un ciclo para el desarrollo de la resiliencia; comienza por fijarse, en la que debemos saber dónde mirar, es decir tomar atención para dar una solución; después, por expresar, en saber qué hacer para el resultado; por consiguiente, aprender, en saber qué ha sucedido para luego prever, en saber qué planear antes del tiempo fijado.

Figura 3
Modelo del proceso de resiliencia



Nota: La siguiente figura nos evidencia como es el proceso de Resiliencia para Alfonso dándose como un ciclo mencionado en la revista “InforMar”, esta figura es de elaboración propia.

2.2.2.1 Modelo de resiliencia de Wagnild y Young

Este es el modelo de resiliencia que guía teóricamente el presente estudio, Calero (2020) refirió que estos autores comprenden a la resiliencia como un rasgo o característica constituyente de la personalidad que es resultado de un largo proceso de aprendizaje en la vida, que incluye etapas como la crianza, la vivencia de situaciones vitales críticas como la muerte de un ser querido, enfermedad, violencia familiar, etc. y macrofactores

como la guerra. Wagnild y Young (2019) plantearon cinco factores para comprender la resiliencia: confianza en sí mismo, sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo.

- i. Confianza en sí mismo: capacidad para creer en el propio repertorio conductual al momento de afrontar los desafíos.
- ii. Sentirse bien solo: capacidad para estar cómodo en la soledad, sin experimentar un desequilibrio cognitivo, emocional o físico.
- iii. Perseverancia: continuar a pesar de las complicaciones y el desánimo, con la finalidad de llegar hasta el objetivo.
- iv. Ecuanimidad: es el equilibrio cognitivo físico, emocional y cognitivo necesario para alcanzar el éxito en todo emprendimiento.
- v. Aceptación de uno mismo: entender el sentido de la vida propia y ser consciente sobre si se está logrando o no el objetivo.

Wagnild y Young (2019) también plantean dos factores para entender la resiliencia.

- i. Competencia personal. Incluye elementos como la autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia.
- ii. Aceptación de uno mismo y de la vida. Incluye elementos como adaptabilidad, balance, flexibilidad y estabilidad vital que se alinea con la aceptación de la vida y una sensación de tranquilidad a pesar de los desafíos.

2.2.2.2 Otros modelos teóricos de resiliencia

i. Modelo de riesgo y desafío

Según Polo (2009), la resiliencia se investiga bajo dos enfoques: riesgo y desafío. La primera se centra en factores potencialmente perjudiciales del entorno, mientras que la segunda se centra en los factores de protección o defensa. Al respecto Caldera et al.

(2016) señala que estos enfoques no se contradicen, sino más bien se complementan para entender la resiliencia. En ese sentido para Polo (2009), algunos factores protectores a nivel individual son la autoestima, el optimismo y la comunicación; a nivel familiar son el apoyo, los límites y el afecto; y a nivel social la red de contactos y la práctica de un deporte. Mientras que los factores de riesgo a nivel individual son la ausencia de empatía y optimismo y la falta de comunicación; a nivel familiar son el desapego y falta de reconocimiento; y a nivel social la pobreza y el abandono de estudios.

ii. Modelo de desarrollo psicosocial de Grotberg

Grotberg (1995) plantea tres elementos en el desarrollo de la resiliencia: *yo tengo*, *soy-estoy* y *yo puedo*. El primero se centra en la ayuda externa en que el sujeto siente que tiene por ejemplo al afirmar lo siguiente: las personas a mí alrededor me aman y me protegen. El segundo se enfoca en la fuerza interior por ejemplo al afirmar lo siguiente: Estoy seguro de ser responsable en mi trabajo. Finalmente, el tercero se refiere a la capacidad para resolver problemas, por ejemplo, al afirmar: yo puedo controlarme al momento de experimentar deseo por algo potencialmente peligroso o perjudicial.

iii. Modelo de habilidades de Mrazek y Mrazek

Mrazek y Mrazek (1987, citados en Palomar & Gómez, 2010) plantearon 12 habilidades de la gente resiliente: reacción rápida al peligro, madurez precoz, capacidad de desapego emocional, indagación de información, creación de redes de ayuda, optimismo, toma de decisiones en momentos críticos, seguridad de ser merecedor de afecto, identificación con antagonistas, acomodación cognitiva del sufrimiento, altruismo y capacidad para ver cosas positivas en el futuro.

iv. Modelo de Vanistendael

Vanistendael (1994, citado en Rodríguez, 2009) señaló que la resiliencia es como una casa que se construye y no una facultad innata, por lo tanto, desde el nacimiento se

puede aprender a ser resiliente si se tienen en cuenta y se desarrollan las siguientes estructuras: necesidades materiales básicas, aceptación del ser y no de la conducta, vida con sentido, sentido del humor, competencias y autoestima y la capacidad para arriesgarse por un futuro mejor.

v. Modelo de Kotliarenco

Kotliarenco (1998, citada en Saavedra, 2005) propuso cuatro tipos de factores protectores: a) personales, b) cognitivos y afectivos, c) psicosociales y familiares y d) socioculturales. Los primeros se refieren a inteligencia, habilidades sociales y sentido del humor; los segundos a la autoestima, la independencia y la solución de problemas; los terceros a la estabilidad y la práctica de la democracia en la familia, y los últimos a os valores, creencias y el sistema político.

vi. Modelo de Bronfenbrenner

Rodríguez (2009) indicó que el modelo ecológico de Bronfenbrenner formuló un sistema dinámico y recíproco entre el individuo y su ambiente. En este sistema se advierten diferentes escalas como el microsistema y el macrosistema, el primero también denominado nivel ontogenético, es el propio individuo; y el segundo con los factores de su entorno como la familia, comunidad, reglas, cultura, y política.

vii. Modelo de Wolin y Wolin

Wolin y Wolin (1993, citados por Mateu et al., 2010) plantearon siete elementos fundamentales del actuar resiliente, la introspección, independencia, capacidad social, iniciativa, humor, creatividad y moralidad. La introspección es la capacidad de darse cuenta de emociones y cogniciones así como de la propia conducta, como habilidades y capacidades; la independencia es tener una sana distancia con los demás con límites y responsabilidad, la capacidad social es la habilidad para formar vínculos colaborativos y afectivos con otras personas, la iniciativa es formular retos exigentes, y ser proactivo al

resolver conflictos; el humor permite hallar lo divertido en una diversa gama de situaciones; la creatividad permite generar belleza y armonía a partir del caos; la moralidad es la conciencia sobre lo valioso y deseable en la sociedad.

2.3 Definición de Términos Básicos

Síndrome de burnout

Este síndrome es un estado de agotamiento tanto mental como físico producido generalmente por exigencias laborales y se caracteriza en tres dimensiones sobre la base de lo que sostiene Maslach (2009). El agotamiento emocional se detalla como una pérdida de energía vital y cansancio experimentado; asimismo, explica Maslach, la despersonalización como la respuesta negativa y exagerada apática ante distintos aspectos del trabajo generado a través del cansancio emocional; y siendo resultado la poca realización personal que se caracteriza por un sentido degradado de autoeficacia y logros en el lugar de trabajo esto generado por un escaso recurso para afrontar los diferentes estresores laborales.

El síndrome de burnout se caracteriza por la presencia constante de estrés laboral, teniendo en cuenta las responsabilidades profesionales. Con el transcurso del tiempo, este síndrome laboral ha sido identificado como el resultado del estrés crónico en el trabajo, que afecta especialmente a especialistas como trabajadores de centros de salud, médicos, profesionales de enfermería, entre otros (De la Cruz, 2020), todo trabajo en relación al servicio social. Además, sobre la base de esto Freudenberg (1974) definió el síndrome de *burnout* como una sensación que presenta el sujeto desde una situación de fracaso, sentimientos de gastar o agotar la existencia de la persona, producido por una sobrecarga laboral y energética de los propios recursos y fuerza de los colaboradores.

Se enfatiza que en la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de Andalucía (2009) como “Los empleados y empleadas de los servicios a personas

experimentan un desgaste profesional a causa de las exigentes condiciones laborales impuestas por las altas demandas sociales” (p. 39). Esto denota que dependiendo de las condiciones en la que labora los profesionales de la docencia puede evidenciarse un agotamiento emocional conforme al avance que se va y dio al brindar sus servicios a los estudiantes.

Asimismo, Martínez (2010), en su artículo “El síndrome de *burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión” mencionó diferentes autores que definen el síndrome de *burnout*, así Burke (1987) Hizo referencia al hecho de que el burnout es el resultado del estrés laboral que puede provocar desorientación profesional, agotamiento, sentimientos de culpa por no alcanzar el éxito laboral, distanciamiento emocional y aislamiento.

Maslach (1976), por un lado, del enfoque psicológico social muestra La interacción entre las características del entorno laboral y las características personales del trabajador da lugar al burnout. Por otro lado, en el enfoque psicológico organizacional considera al estrés laboral provocado por la saturación laboral o una denominada “pobreza de rol”, que generará en las personas pérdida de autonomía teniendo consecuencia como la baja autoestima, irritabilidad y fatiga esto manifestado por Golembiewski (1988).

Por su parte, Ferrer (2002) definió al síndrome de *burnout* como una respuesta inoportuna al estrés laboral, siendo presentado siempre en cuando a la persona lo agobian y a pesar de seguir diferentes técnicas no funcionan, siendo la fatiga angustiante y generando en la persona una actitud negativa, siendo esto un problema dentro de la empresa en las cuales pueden sentirse los demás colaboradores afectados y la empresa puede reducir su nivel de productividad. Sobre la base de esto, Forbes (2011) refiere al síndrome de *burnout* como influyente en el emprendimiento de la organización.

Asimismo, manifiesta que existen diferentes causas que ocasionan esta enfermedad, en la cual considera que cualquier tipo de profesión u otros oficios pueda existir riesgos o factores para que el empleador pueda desarrollar esta enfermedad, en la cual los empleados deben sentirse satisfechos y no agobiados.

Asimismo, Edelwich y Brodsky (1980) señalaron al síndrome de *burnout* como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras en el campo de la psicología organizacional lo describe como un estado de desgaste tanto emocional como físico. Por otro lado, Gil-Monte (2003) mencionó al síndrome de *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo, la reacción al estrés crónico en individuos profesionales que no logran adaptarse adecuadamente a sus responsabilidades laborales puede desencadenar agotamiento, emociones negativas y actitudes cínicas hacia su entorno cercano.

Por su parte, Juárez (2014) mencionó al *burnout* como Un síndrome psicológico se forma a partir de experiencias interrelacionadas, en las que el agotamiento aparece como una reacción al estrés, junto con un cambio negativo en la percepción que se tiene sobre el trabajo y las demás personas; de este modo, las personas mantienen una visión negativa de sí mismas, afectando su percepción sobre sus competencias, capacidades, deseos y motivación para trabajar.

A su vez, Pines (1993) refirió el origen del síndrome de *burnout* cuando la persona pone en búsqueda del sentido existencial en su trabajo y fracasa en su labor; es decir, un trabajador esta quemado emocionalmente al tener una inicial alta motivación y altas expectativas; mientras un trabajador que tiene una inicial baja motivación puede presentar estrés y fatiga más no puede padecer síndrome de *burnout*. En así que, según Hobfoll y Freedy (1993), los niveles de *burnout* se reducen en cuanto se deben aumentar los recursos de los colaboradores e intentar modificar tanto las cogniciones y percepciones de forma positiva para minimizar el estrés que lleva consecuencia al *burnout*.

Por otro lado, según Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, la iniciación del *burnout* varía mucho al tipo de cultura organizacional, asimismo siendo la estructura organizacional un factor importante que afecta la percepción del trabajador; es decir, la cultura organizacional en si influye mucho para el empleado ya que promueve su rango de desempeño y productividad positiva.

Resiliencia

La resiliencia es una capacidad humana de poder sobrellevar circunstancias difíciles según refiere Vanistaend (2002), ya que, sobre la base de ello, la persona puede resistir y superar las adversidades al resaltar la importancia de la mentalidad positiva y una determinación inquebrantable. Asimismo, según Gail, Wagnild y Young (1993) Los diversos aspectos que conforman este concepto son la ecuanimidad, la capacidad de sentirse bien estando solo, la confianza en uno mismo, la perseverancia y la satisfacción personal.

Mientras que, según Llobet (2005), Es crucial tener presente que la resiliencia no constituye un rasgo de la personalidad en sí porque el ser humano funciona como actor y fuente de lo que son las adaptaciones resilientes las adaptaciones resilientes se basan en la utilización de entornos de apoyo, como la familia, la escuela y la comunidad, para fomentar y facilitar la manifestación de los factores protectores; esto quiere que la persona debe contener un sistema personalizado sobre la base de sus estrategias para la comprensión de sus capacidades resilientes para lograr reacciones más eficientes para anteponer situaciones que se puedan presentar en la vida para solucionarlas. Esto nos define que los trabajadores que dan servicio humanitario entre ellos como la docencia ante diferentes factores en la que aplica para promover enseñanza y solución pedagógica ante la adversidad o condiciones puede sobrellevar situaciones de presión.

La palabra *resiliencia* se incluyó en las diversas áreas de ciencias sociales en el decenio de los sesenta, considerándose en los sujetos como la facultad que presentan para fortalecerse psicológicamente, a pesar de estar envueltos en un ambiente desfavorable, es decir, al estar el individuo en un entorno laboral hostil, situaciones de estrés extenso, entre otros. Este término hace referencia tanto a las personas, como a los grupos sociales y familiares Uriarte (2005).

Por su parte, Ruesga y Carrasquero (2010) manifestaron la existencia de dos tipos de resiliencia, tales como la resiliencia innata, que se considera cuando el individuo nace con esta capacidad dándose un análisis entre entorno psicológico y biológico y la resiliencia adquirida o conocida como adaptativa en las cuales hace referencia a un desarrollo de afrontamiento adecuado, en la que el individuo consigue protección psicológica sobre la base de las experiencias de afrontar el problema.

Mientras que Werner (2003) refirió que, a partir de los años 60, la palabra resiliencia fue asociado a las ciencias sociales se considera como una capacidad que las personas tienen para que puedan desarrollarse psicológicamente estables a pesar de los diferentes factores de alto riesgo tales como los casos de contextos de pobreza y hogares con múltiples problemas, situaciones de estrés prolongado, centros de detención, entre otros. Es así que se considera persona resiliente al afrontar contextos desfavorecidos en el nivel sociocultural, asimismo al recuperarse tras una experiencia no agradable.

Por otro lado, Grotberg (1995) consideró que la resiliencia es una parte del proceso evolutivo de los individuos; sin embargo, refirió que sea una cualidad innata y que sea adquirida. Es así que se manifiesta notoriamente como una capacidad que se desarrolla durante el proceso del sujeto ante alguna adversidad. Para Rutter (1993), esta evolución de resiliencia se basa con respecto a sus relaciones sociales del ser humano como los procesos intrapsíquicos (motivos, representaciones y ajuste), Asimismo, es

necesario tomar en cuenta las distintas combinaciones que pueden darse entre las características del niño y las características del entorno familiar, escolar, social o la resiliencia. Por otra parte, Haase (2004) determinó la resiliencia como uno de los procedimientos psicológicos con más estudios en ciencias sociales, en la que tuvo gran relevancia en la humanidad ante las situaciones catastróficas que dieron impacto físico y emocional.

A su vez, García y Domínguez (2013) descubrieron dos elementos sustanciales en la resiliencia, lo primero es la resistencia ante alguna desgracia y lo segundo es la capacidad de poder construir conductas positivas a pesar de circunstancias no agradables para la persona; en relación con esto podemos referir que la resiliencia es la capacidad de soportar graves momentos y autocorregirnos en las cuales esta capacidad depende mucho de la etapa de evolución para desarrollarla de manera que la persona se vuelva fuerte emocionalmente. Por lo que, es importante que la persona logre construir su resiliencia ya que le favorece en su vida personal para enfrentar dificultades con más compromiso y pro actividad ante presiones, asimismo mejora su inteligencia emocional considerado por parte de Belykh (2018).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el síndrome de *burnout* y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable de resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.
- Existe relación significativa entre la despersonalización del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable de resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.
- Existe relación significativa entre la realización personal del síndrome de *burnout* con las dimensiones la variable de resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1 síndrome de *burnout*

Este síndrome es un cansancio emocional que sufren los trabajadores de una empresa o en su centro laboral, debido a las diferentes presiones que tienen como es el trabajo excesivo y se da más que nada en las personas que no tienen la capacidad de poder sobrellevar ciertos aspectos. Es así que se tomarán en cuenta las siguientes dimensiones (ver tabla 1):

Tabla 1*Operacionalización de la variable síndrome de burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
síndrome de <i>burnout</i>	Este síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento tanto mental como físico producido generalmente por exigencias laborales y se caracteriza en tres dimensiones sobre la base de lo que sostiene Maslach (2009)	Mediante el inventario de síndrome de <i>burnout</i> de Maslach con una cantidad de 22 ítems se midió el síndrome de <i>burnout</i> que consta de tres dimensiones.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de recursos emocionales • Sentirse exhausto por su trabajo • Falta de motivación al empezar una nueva jornada laboral 	1-2-3-6-8 – 13-14-16 – 20	Escala Likert	tipo puntuaciones del 0 al 6
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes negativas e insensibles. • Poca empatía • Sentir que lo culpan de los problemas de otros 	5-10-11-15 – 22	Escala Likert	tipo puntuaciones del 0 al 6
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de auto eficiencia en el trabajo • Realización personal en el ámbito laboral. 	4-7-9-12-7-18-19 – 21	Escala Likert	tipo puntuaciones del 0 al 6

3.2.2 Resiliencia

Esta variable consiste en la capacidad que tiene una persona para poder salir adelante ante circunstancias adversas o negativas para esta, es así que esta capacidad permitirá sobrellevar y poder buscar una solución posible a la situación, para ello se evaluó las siguientes dimensiones:

Tabla 2
Operacionalización de la variable resiliencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Resiliencia	La resiliencia es una capacidad humana de poder sobrellevar circunstancias difíciles según refiere Vanistaend (2002)	La variable evaluada se basa en el instrumento llamado Escala de Resiliencia de Wagnild y Young compuesto por 25 ítems del cual consta de 5 dimensiones.	Satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la aportación en alguna actividad de uno mismo. 	16-21- 22-25	Escala tipo Likert puntuaciones del 1 al 7
			Ecuanimidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tranquilidad ante circunstancias negativas. • Evita preguntar el porqué de las cosas. 	7-8-11- 12	Escala tipo Likert puntuaciones del 1 al 7
			Sentirse bien solo	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad al realizar diferentes actividades • Evaluar una situación adversa 	5-3-19	Escala tipo Likert puntuaciones del 1 al 7
			Confianza en sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer las fuerzas y limitaciones • Toma de decisiones • Empatía hacia los demás. 	6-9-10- 13-17- 18-24	Escala tipo Likert puntuaciones del 1 al 7
			Perseverancia	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes positivas ante las adversidades. • Persistencia ante las situaciones adversas. • Deseo de lograr sus objetivos • Autodisciplina 	1-2-4- 14-15- 20-23	Escala tipo Likert puntuaciones del 1 al 7

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación

Sobre la base de lo que informaron Hernández, Fernández y Baptista (2010), en un enfoque cuantitativo se verifica una hipótesis mediante la recolección de datos, basada en mediciones numéricas y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y testear teorías. También, mencionaron el alcance de la investigación correlacional, cuyo propósito es comprender la relación entre dos o más variables o conceptos en un contexto específico.

Por tanto, dicho esto, el presente trabajo contiene un enfoque de investigación cuantitativa con un rango de correlación no experimental.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

“Una población engloba a todos los miembros de una determinada categoría de personas, eventos u objetos” (Ary et al., 1978). Por ende, se eligió a los 105 colaboradores de una institución educativa particular localizada en la ciudad de Huancayo, al margen de que los trabajadores tienen distintos roles dentro de la institución, profesorado, psicología, mantenimiento, salud y administración, comparten el mismo contexto laboral, cultura y normas, por lo tanto, tienen características en común que los hace integrar la población.

4.2.2 Muestra

En caso de este trabajo se aplicó un tipo de muestreo censal (Sanchez et al., 1998), ya que se recolectó información de la totalidad de la población, 105 colaboradores entre ellos se encuentran docentes de los tres niveles: inicial, primaria y secundaria, así como personal administrativo, personal de limpieza, soporte técnico y psicólogos de una institución educativa particular localizado en la ciudad de Huancayo.

Para que los colaboradores puedan ser incluidos o excluidos de la investigación se hará bajo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Colaboradores pertenecientes más de tres meses en la institución educativa particular seleccionado.
- Colaboradores que rellenen los cuestionarios completos
- Colaboradores que acepten participar en la investigación de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que se encuentren con licencia sin goce de haber o licencia
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones.

4.2.3 Estadísticos descriptivos de la muestra

Los aspectos descriptivos son útiles para identificar las características de la muestra al tomar en cuenta los datos generales como edad, género, carga familiar, número de hijos, tipo de contrata y el tipo de cargo que tiene en la institución de la ciudad de Huancayo, porque así nos permite conocer que características de los colaboradores influyen en el síndrome de *burnout* y en la resiliencia.

4.2.3.1 Estadísticos descriptivos-edad

En la tabla 3, se muestran los valores de las edades que tienen los colaboradores de la institución educativa encontrándose en el rango de 19 años y 57 años con una cantidad de un colaborador por cada edad mencionada; así mismo la edad con mayor frecuencia con un total de siete colaboradores es el de 43 años equivalente a un 7,7 % de la muestra; seguido las edades de 24, 26, 38, 39 y 50 años de edad con una frecuencia de seis colaboradores cada edad mencionada equivalente al 5,7 % del total cada uno; seguido de las edades de 46 y 48 años, siendo la cantidad de cinco colaboradores por edad

mencionada equivalente al 4,8 %; continuando con las edades de 30, 36, 37 y 42 años con una cantidad de cuatro colaboradores cada uno siendo el 3,8 %; seguido de las edades de 27, 29, 31, 35 y 45 años, siendo tres colaboradores por cada edad mencionada equivalente al 2,9 % cada uno del total; por otra parte, las edades de 22, 23, 28, 32, 34, 40 y 41 años con dos colaboradores cada edad, siendo el 1,9 %; por último, las edades de 19, 25, 33, 44, 47, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56 y 57 años de edad, equivalente a un trabajador por edad siendo el 1,0 %, cada uno respectivamente.

Tabla 3*Frecuencia de las edades de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19	1	1,0	1,0	1,0
22	2	1,9	1,9	2,9
23	2	1,9	1,9	4,8
24	6	5,7	5,7	10,5
25	1	1,0	1,0	11,4
26	6	5,7	5,7	17,1
27	3	2,9	2,9	20,0
28	2	1,9	1,9	21,9
29	3	2,9	2,9	24,8
30	4	3,8	3,8	28,6
31	3	2,9	2,9	31,4
32	2	1,9	1,9	33,3
33	1	1,0	1,0	34,3
34	2	1,9	1,9	36,2
35	3	2,9	2,9	39,0
36	4	3,8	3,8	42,9
37	4	3,8	3,8	46,7
38	6	5,7	5,7	52,4
39	6	5,7	5,7	58,1
40	2	1,9	1,9	60,0
41	2	1,9	1,9	61,9
42	4	3,8	3,8	65,7
43	7	6,7	6,7	72,4
44	1	1,0	1,0	73,3
45	3	2,9	2,9	76,2
46	5	4,8	4,8	81,0
47	1	1,0	1,0	81,9
48	5	4,8	4,8	86,7
49	1	1,0	1,0	87,6
50	6	5,7	5,7	93,3
51	1	1,0	1,0	94,3
52	1	1,0	1,0	95,2
53	1	1,0	1,0	96,2
54	1	1,0	1,0	97,1
55	1	1,0	1,0	98,1
56	1	1,0	1,0	99,0
57	1	1,0	1,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla indica la frecuencia de las edades de los 105 colaboradores pertenecientes a la institución educativa

4.2.3.2 Estadísticos descriptivos-género

La tabla 4 indica que del total de la muestra de 105 colaboradores el 65,7 % son mujeres (69) y el 34,3 % son varones (36).

Tabla 4

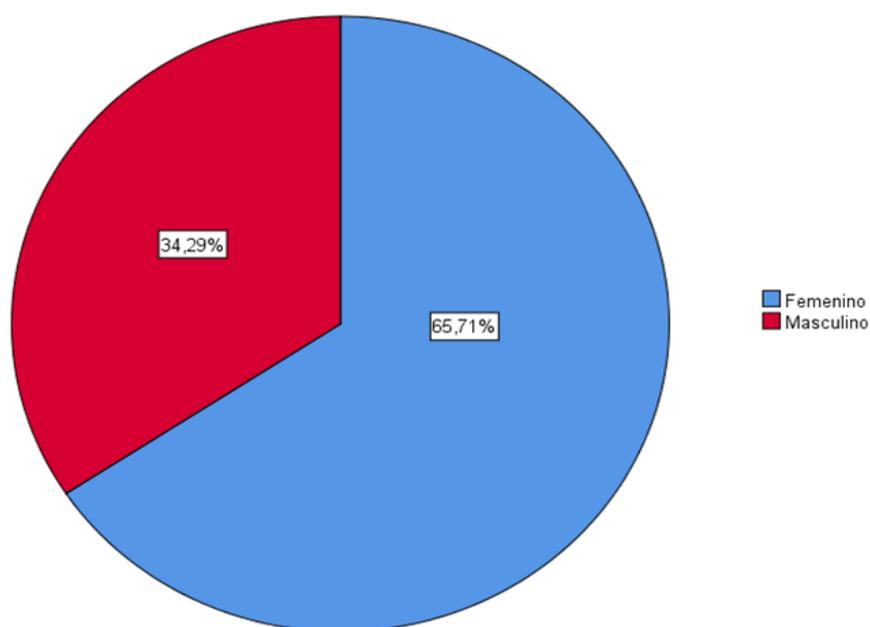
Frecuencia del género de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	69	65,7	65,7	65,7
Masculino	36	34,3	34,3	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa la frecuencia del género de los 105 colaboradores de la institución educativa.

Figura 4

Género



La figura 4 muestra que la mayor cantidad de colaboradores de la institución educativa son mujeres con el 65.71 % a diferencia de los hombres con un 34,29 %.

4.2.3.3 Estadísticos descriptivos-carga familiar

La tabla 5 evidencia la cantidad de colaboradores que tienen carga familiar siendo el 65,7 % los que indican que si tienen a comparación del 34,3 % que no tienen.

Tabla 5

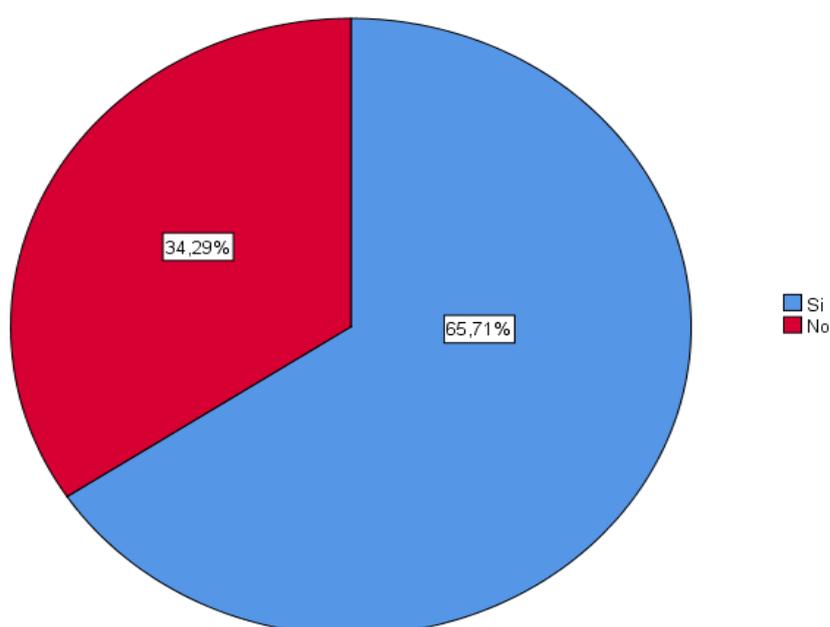
Frecuencia de la carga familiar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	69	65,7	65,7	65,7
No	36	34,3	34,3	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa la frecuencia de la carga familiar de los 105 colaboradores de la institución educativa.

Figura 5

Carga familiar



La figura 5 muestra que la mayor cantidad de colaboradores de la institución educativa indican sí tener carga familiar, representado por el 65,71 % a diferencia de los que indicaron no tener carga familiar con un 34,29 %.

4.2.3.4 Estadísticos descriptivos-número de hijos

La tabla 6 muestra los valores relacionados a la cantidad de hijos que tienen los colaboradores, en este caso, el 39 % indicó que no tienen hijos, continuado con el 37,1 %, un hijo; el 19 %, dos hijos y solo el 4,8 %, tres hijos.

Tabla 6

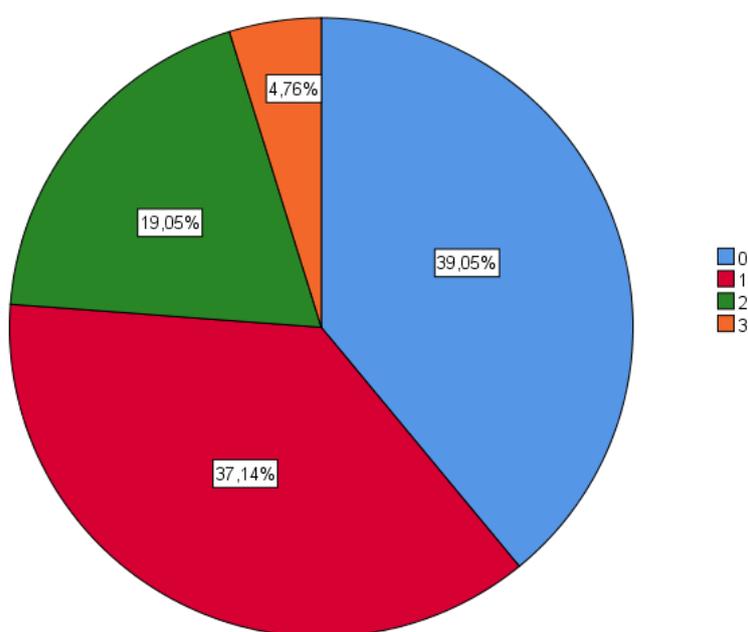
Frecuencia del número de hijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	41	39,0	39,0	39,0
1	39	37,1	37,1	76,2
2	20	19,0	19,0	95,2
3	5	4,8	4,8	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa la frecuencia del número de hijos de los 105 colaboradores de la institución educativa.

Figura 6

Número de hijos



La figura 6 indica que la mayor cantidad de colaboradores de la institución educativa indican no tener hijos siendo este representado por el 39,05 % teniendo un gran margen de diferencia de los que indicaron tener 3 hijos representado por el 4,76 %.

4.2.3.5 Estadísticos descriptivos-tipo de contrata

La tabla 7 indica la frecuencia del tipo de contrata que existe en la institución educativa, en este caso 75 colaboradores están con una contrata determinada equivalente al 71,4 % lo cual muestra que están contratados por el periodo de un año, todo lo contrario, a los 30 colaboradores restantes con una contrata indeterminada, equivalente al 28,6 %,

lo cual significa que su tiempo de contrato no tiene un término en todo caso sería hasta la jubilación de estos colaboradores.

Tabla 7

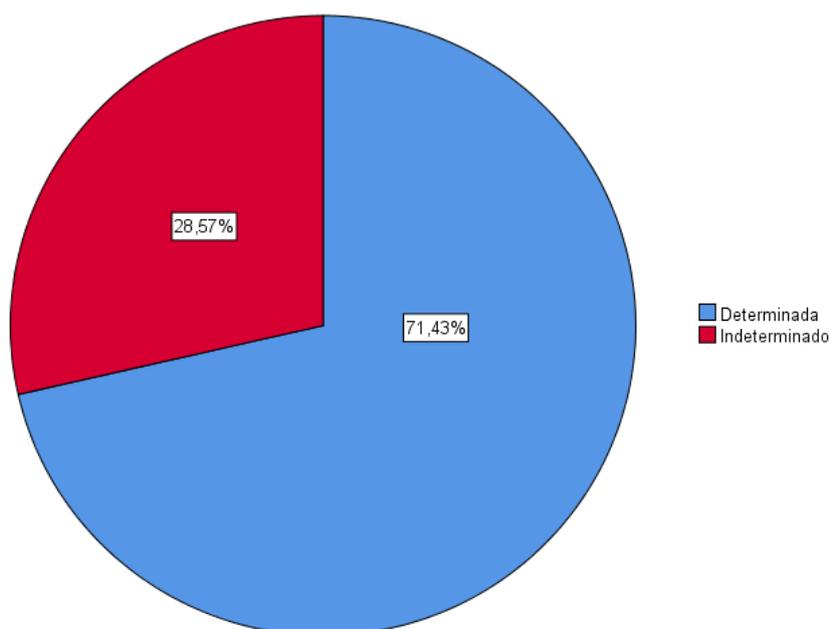
Frecuencia del tipo de contrata

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Determinada	75	71,4	71,4	71,4
Indeterminado	30	28,6	28,6	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa la frecuencia del tipo de contrata de los 105 colaboradores de la institución educativa.

Figura 7

Tipo de contrata



La figura 7 indica que la mayor parte de los colaboradores de la institución educativa indica tener una contrata determinada, siendo esta más de la mitad del total equivalente al 74,43 %, todo lo contrario, a los que tienen contrata indeterminada con un 28,57 %.

4.2.3.6 Estadísticos descriptivos-tipo de cargo

La tabla 8 contiene el tipo de cargo que los colaboradores tienen en la institución educativa; en primer lugar, están los docentes que son 70 en total, pero se dividen por niveles: en el nivel inicial son 10 docentes, equivalente al 9.5 %; en cuanto al nivel primaria y secundaria cada uno cuenta con 30 docentes equivalente al 28,6 % cada uno; seguido de 12 auxiliares en educación, equivalente al 11.4 %; continuando con los colaboradores que cumplen con otro cargo dentro de la institución donde se encuentran los encargados de limpieza, soporte técnico y porteros que son un total de 10 personas equivalente al 9,5 %; seguido con el personal administrativo siendo los coordinadores, directora y asistentes con un total de nueve personas equivalente al 8,6 %; por último, se encuentran enfermeras y psicólogas con un total de cuatro personas equivalente al 3,8 %.

Tabla 8

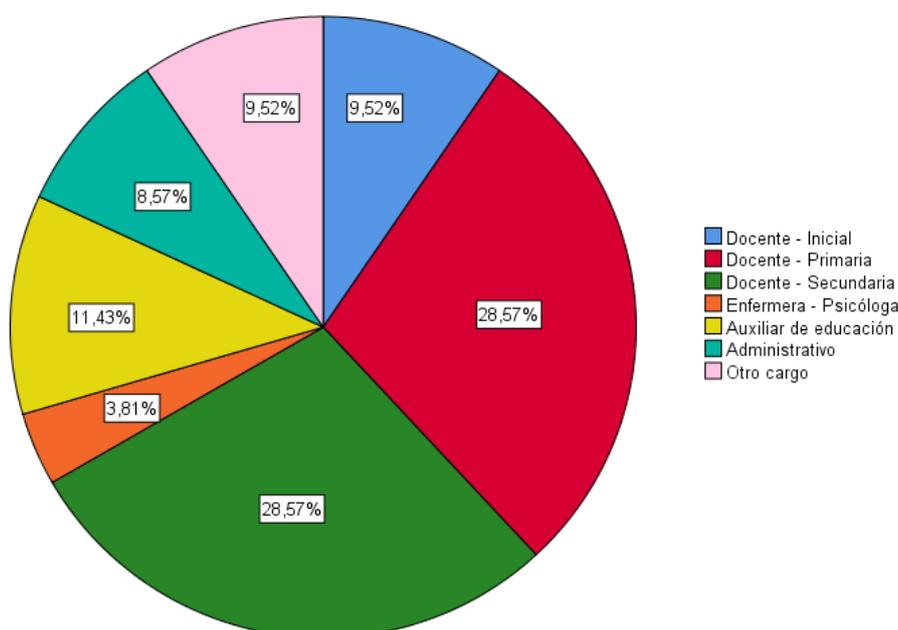
Frecuencia del tipo de cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Docente-Inicial	10	9,5	9,5	9,5
Docente-Primaria	30	28,6	28,6	38,1
Docente-Secundaria	30	28,6	28,6	66,7
Enfermera-Psicóloga	4	3,8	3,8	70,5
Auxiliar de educación	12	11,4	11,4	81,9
Administrativo	9	8,6	8,6	90,5
Otro cargo	10	9,5	9,5	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa la frecuencia del tipo de cargo de los 105 colaboradores de la institución educativa.

Figura 8

Tipo de cargo



La figura 8 indica que la mayor parte de los colaboradores de la institución educativa son docentes del nivel primario y secundario con el 28,57 % cada uno; con el menor porcentaje se encuentra enfermeras y psicólogas con el 3,81 %.

4.3 Procedimiento de recolección de datos

En primera instancia se solicitó el permiso respectivo a la autoridad máxima de la institución educativa que en este caso es la directora, se presentó la solicitud para aplicación de los dos instrumentos de recolección de datos elegidos indicando el mes en el que se hará la aplicación y la modalidad de evaluación.

Se realizó una reunión por la plataforma Google Meet con todos los colaboradores de dicha institución donde se les explicó en qué consiste el Inventario de Maslach de Síndrome de Burnout y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y qué es lo que contiene. En la reunión se les explicó cómo ingresar en caso algún colaborador desconoce, luego se pasó a proyectar el consentimiento informado, el cual fue entregado de manera

presencial a los colaboradores y de esa manera explicarle paso a paso el desarrollo del formulario.

4.4 Instrumentos de Recolección de Datos

En esta investigación se utilizaron dos herramientas de recopilación de datos de las cuales dos de ellas son el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuya adaptación en el Perú lo realizó Llaja, Sarriá y García (2007) y la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young, ítems modificados lingüísticamente por Del Águila (2003) para la muestra peruana. Para ambos instrumentos se realizó una validación por juicio de expertos de acuerdo a nuestra población y objetivos, los jurados fueron cuatro psicólogos titulados y colegiados con experiencia en el ámbito educativo y clínico, aparte de unas preguntas generales que se realizaron siendo estas la edad, género, si tienen carga familiar, la cantidad de hijos, tipo de contrata con la institución, cargo que ocupa dentro de la institución y entre otras.

4.4.1 Ficha técnica Maslach Burnout Inventory MBI

Autor (a)	Cristina Maslach y Jackson
Nombre del instrumento	Maslach Burnout Inventory MBI
Procedencia	Estados Unidos
Año	1981-1986
Finalidad del Instrumento	Medir el nivel del desgaste profesional
Materiales	Hoja de respuestas, lápiz
Público objetivo (edad, género, otros)	Adultos en profesiones de servicios humanos
Número de dimensiones/factores/componentes/otra forma de división	3 dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal)
Número de reactivos (ítems) del instrumento	22 ítems
Cantidad de reactivos por cada	Agotamiento emocional: 9 ítems
Dimensión/Factor/Componente/subfactor/subcomponente (lo que corresponda)	Despersonalización: 5 ítems Realización personal: 8 ítems
Método de respuesta (Likert-dicotómico u otro)	Likert 0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Pocas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Pocas veces a la semana 6 Todos los días
Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) en estudios previos	Agotamiento emocional su alfa de Cronbach ascendió a 0.78 Despersonalización su alfa de Cronbach es de 0.76. Realización personal su alfa de Cronbach es de 0.74
Validez del instrumento en estudios previos o indicado en manual	p< 0.05 por 9 expertos
Forma de calificación (suma, promedio u otros)	Suma: Despersonalización (Más de 9 pts.) Cansancio emocional (Más de 26 pts.) Realización personal (Menos de 34 pts.)
Otros	Duración: 10 -15 minutos Administración: Individual o colectivo

4.4.2 Análisis de fiabilidad-síndrome de *burnout*

El análisis de fiabilidad consiste en ver el grado de la relación de los elementos entre sí del mismo cuestionario, lo cual permite obtener un índice global de la consistencia interna del instrumento para lo cual se usó la prueba de Alfa de Cronbach.

La tabla 9 indica el análisis de fiabilidad mediante la prueba de alfa de Cronbach del inventario de síndrome de *burnout* (MBI) con una puntuación de 0,617 para sus 22 elementos.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad-síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,617	22

4.4.3 Ficha técnica Wagnild, G. Young, H

Autor (a)	Wagnild, G. Young, H
Nombre del instrumento	Escala de Resiliencia
Procedencia	Estados Unidos
Año	1993
Finalidad del instrumento	Determine en qué medida la resiliencia del individuo le permite adaptarse.
Materiales	Hoja de respuesta y lápiz
Público objetivo (edad, género, otros)	Adolescentes y adultos
Factores/componentes/otra forma de división	Ecuanimidad Sentirse bien solo Confianza en sí mismo Perseverancia Satisfacción
Número de reactivos (ítems) del instrumento	25 ítems
Cantidad de reactivos por cada Dimensión/factor/componente/subfactor/subcomponente (lo que corresponda)	Ecuanimidad: ítems 7, 8, 11 y 12. Satisfacción personal: ítems 16, 21, 22 y 25. Sentirse bien solo: ítems 5, 3 y 19 Confianza en sí mismo: ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18 y 24. Perseverancia: ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20 y 23.
Método de respuesta (Likert-dicotómico u otro)	Escala Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 3 En desacuerdo 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 De acuerdo 6 Muy de acuerdo 7 Totalmente de acuerdo
Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) en estudios previos	Alfa de Cronbach 0.89 en la adaptación peruana.
Validez del instrumento en estudios previos o indicado en manual	0.87 un alto grado de validez en la medición de la resiliencia.
Forma de calificación (suma, promedio u otros)	Suma total y suma por cada dimensión Puntuaciones superiores a 145 indican un nivel alto Puntuaciones entre 126 y 145 indican un nivel moderado. Puntuaciones igual o menor a 125 indican un nivel bajo
Otros	Duración: entre 25 a 30 minutos Administración: individual o colectiva

4.4.4 Análisis de fiabilidad-resiliencia

La tabla 10 indica el análisis de fiabilidad de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young basado en la prueba del alfa de Cronbach con una puntuación de 0,988 para sus 25 elementos.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad-resiliencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	25

4.5 Técnicas de Análisis de Datos

Se realizará mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 25; debido a que el análisis de datos es cuantitativo, el proceso se dará en ambas pruebas que se van aplicar. En la primera se saca la correlación entre ambas variables y de manera descriptiva se va a sacar los datos sociodemográficos. Asimismo, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra en las puntuaciones total por cada dimensión y las puntuaciones globales.

4.6 Aspectos Éticos

El trabajo tuvo la aprobación de Comité de Ética de la universidad durante la recolección de datos se respetó la confidencialidad, privacidad y libertad de los participantes. Para ello se realizó el consentimiento informado, se respondieron preguntas sobre el estudio, se explicó las ventajas y desventajas de su participación. Los participantes firmaron el consentimiento como muestra de asentimiento de formar parte del estudio.

Los datos recolectados fueron analizados cumpliendo la integridad científica, práctica honesta y responsable. No se realizó mala práctica, no se alteró los datos para beneficio personal y el acceso a los datos personales de los participantes es privado, mientras que el acceso a los resultados es libre y de uso académico.

Durante la elaboración de la tesis se evitó caer en plagio y autoplagio, eso se evidencia en el reconocimiento de los partes de otros autores a través de la citación directa, referencia en APA 7ma edición y con el informe de Turnitin con un porcentaje menor a 20 %.

El estudio con cuenta con conflicto de interés de ninguna índole, el trabajo fue financiado por las investigadoras con el objetivo de contribuir a la literatura científica y parte del proceso de titulación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de los Niveles de las Variables en Estudio

El análisis de los niveles de cada variable en estudio corresponde a la identificación de las características que está asociada al síndrome de *burnout* y resiliencia. Es así que los niveles del síndrome de *burnout* se pudieron determinar con el uso del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual muestra tres niveles de la misma manera los niveles de resiliencia con la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young.

5.1.1 Niveles del síndrome de *burnout*

La tabla 11 indica que el 46,7 % de los colaboradores (49) tienen un nivel bajo de síndrome de *burnout*, pero el 39,0 % están en un nivel superior lo que nos quiere dar a entender que estos 41 colaboradores tienen este síndrome.

Tabla 11

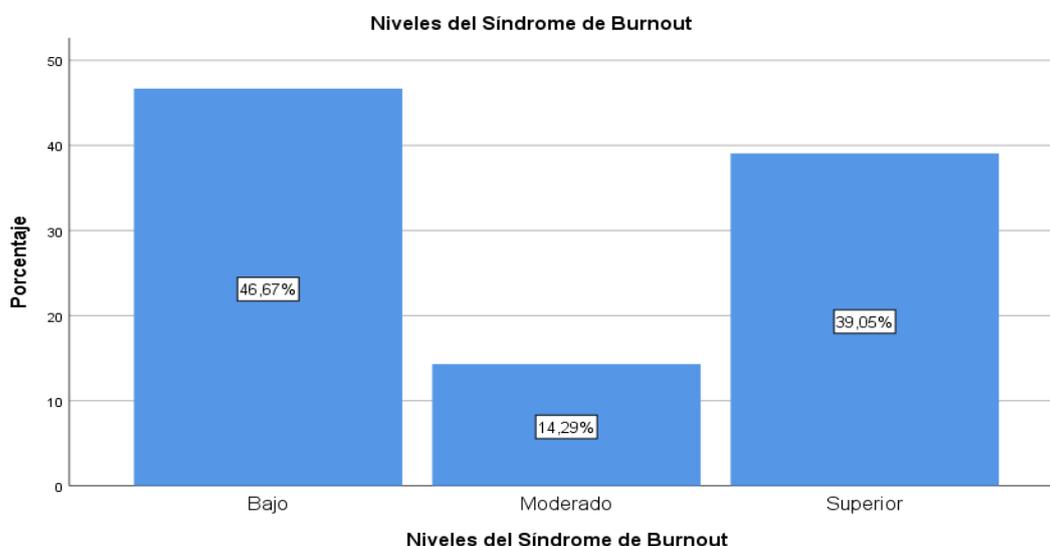
Frecuencia de los niveles del síndrome de burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	49	46,7	46,7	46,7
Moderado	15	14,3	14,3	61,0
Superior	41	39,0	39,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa los niveles de síndrome de *burnout* que existen en la institución educativa.

Figura 9

Niveles de síndrome de burnout



La figura 9 indica que los dos niveles predominantes de síndrome de *burnout* son el nivel bajo con el 46,67 % y el nivel superior con el 39,05 %, esto nos da a entender que si bien una parte no existe la presencia de este síndrome existe otra parte en la que sí está el síndrome que llega afectar a los colaboradores de la institución en su bienestar integral.

5.1.2 Niveles de resiliencia

La tabla 12 señala que el 53,3 % de colaboradores (56) se encuentran en un nivel alto siendo algo bueno, ya que tienen la capacidad de poder solucionar los problemas que se le presente; por otro lado, se encuentra el 46,7 % de colaboradores (49) en el nivel bajo donde no ha potenciado muy bien la capacidad de resiliencia.

Tabla 12

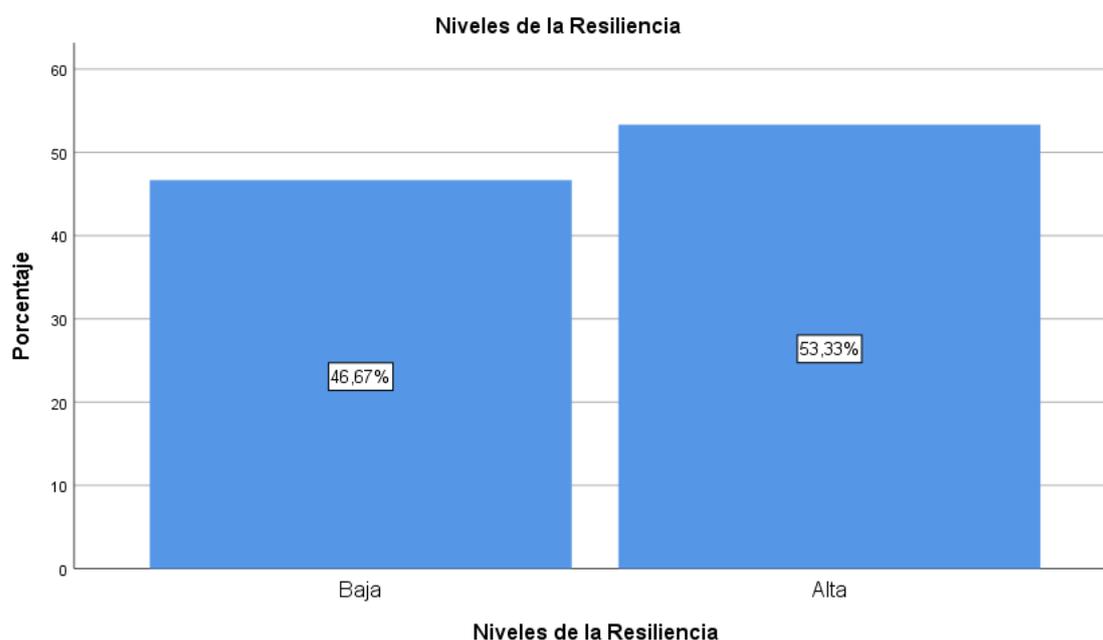
Frecuencia de los niveles de la resiliencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	49	46,7	46,7	46,7
Alta	56	53,3	53,3	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa los niveles de síndrome de *burnout* que existen en la institución educativa.

Figura 10

Niveles de resiliencia



La figura 10 indica que el nivel predominante en la resiliencia es el alto con el 53,33 % y el nivel bajo con el 46,67 %; esto nos da a entender que la más de la mitad de colaboradores tiene una buena capacidad de resiliencia.

5.2 Estadísticos Inferenciales-Prueba de Normalidad

La prueba de distribución normal se realiza considerando hipótesis estadísticas tanto para las puntuaciones por cada dimensión como las puntuaciones totales de ambos instrumentos utilizados. La muestra al ser de 105 colaboradores se utiliza la Prueba de Kolmogorov-Smirnov; cuyas hipótesis planteadas fueron las siguientes:

Ho: Los datos poblacionales están distribuidos de manera normal.

Hi: Los datos poblacionales están distribuidos de manera no normal.

5.2.1 Prueba de distribución normal-Puntuaciones globales

Los datos de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, se realizó en referencia al estudio de Tacca y Tacca (2019), quienes establecen un estudio

tomando en consideración las puntuaciones totales de cada una de las variables en estudio y realizar el análisis de correlación no paramétrica.

La tabla 13 muestra el Valor P o (Sig. Bil.) en caso si $\alpha \leq 0,000$ se va a rechazar la Ho: Los datos poblacionales están distribuidos de manera normal y asumiendo la validez de la Hi la distribución no normal; al observar la Sig. bilateral de las puntuaciones globales se estaría rechazando la Ho y aceptando la Hi siendo una distribución no normal.

Tabla 13

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las puntuaciones totales

		MBI	Resiliencia
N		105	105
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,12	111,02
	Desv. Desviación	32,267	43,492
	Máximas diferencias extremas		
	Absoluto	,172	,221
	Positivo	,172	,187
	Negativo	-,132	-,221
Estadístico de prueba		,172	,221
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. La tabla representa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las puntuaciones totales del Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young.

5.2.2 Prueba de distribución normal-Escalas del Inventario de Burnout de

Maslach

La tabla 14 podemos observar los valores de significancia de las tres escalas del inventario de *burnout* de Maslach. Se puede notar que el Valor P (Sig. Bil.) es $\alpha \leq 0,000$ se estaría rechazando la Ho que indica una distribución normal aceptando la Hi para las tres escalas siendo una distribución no normal para las dimensiones.

Tabla 14*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las escalas del MBI*

		Escala- Cansancio emocional	Escala- Despersonalización	Escala- Realización personal
N		105	105	105
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,60	7,68	32,15
	Desv. Desviación	15,543	7,103	12,003
	Máximas diferencias extremas	Absoluto Positivo Negativo	,139 ,133 -,139	,169 ,169 -,140
Estadístico de prueba		,139	,169	,173
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. La tabla representa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las puntuaciones de las escalas del inventario de *burnout* de Maslach.

5.2.3 Prueba de distribución normal-factores de resiliencia

La tabla 15 podemos observar los valores de significancia de las 5 escalas de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Se puede notar que el Valor P o (Sig. Bil.) es $\alpha \leq 0,000$ se estaría rechazando la H_0 que indica una distribución normal aceptando la H_1 para las tres escalas siendo una distribución no normal para las dimensiones.

Tabla 15*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores de resiliencia*

		Factor- Satisfacción personal	Factor- Ecuanimidad	Factor- Sentirse bien solo	Factor- Confianza en sí mismo	Factor- Perseverancia
N		105	105	105	105	105
Parámetros normales ^{a,b}	Media	18,33	17,22	13,01	31,90	30,55
	Desv. Desviación	6,728	6,932	5,522	12,683	12,804
	Máximas diferencias extremas	Absoluto Positivo Negativo	,204 ,112 -,204	,193 ,127 -,193	,195 ,195 -,184	,224 ,178 -,224
Estadístico de prueba		,204	,193	,195	,224	,234
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. La tabla representa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las puntuaciones de las escalas del instrumento Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young.

5.2.4 Análisis inferencial-prueba de correlación

La prueba de correlación se basa en las dos variables en estudio siendo el síndrome de *burnout* y resiliencia de acuerdo a los párrafos anteriores bajo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov nos dio como resultado una prueba no normal para ello se utiliza la prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman

Ho: $\rho = 0$ (No existe correlación entre variables X y Y)

Hi: $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre variables X y Y)

5.2.5 Prueba de correlación síndrome de *burnout* y resiliencia

La tabla 16 evidencia que existe una correlación negativa significativa en el nivel 0,01 equivalente al 99 % de -0,781 entre el síndrome de *burnout* y resiliencia y dio a entender que sí existe un nivel alto de resiliencia no debe de existir síndrome de *burnout* y así de manera inversa por ello se estaría rechazando la Ho y aceptando la Hi existiendo una correlación entre ambas variables.

Tabla 16

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre MBI y resiliencia

			MBI	Resiliencia
Rho de Spearman	MBI	Coefficiente de correlación	1,000	-,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla representa la correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young.

5.2.6 Prueba de correlación de síndrome de *burnout* y factores de la resiliencia

La tabla 17 evidencia la correlación del puntaje total del MBI y los cinco factores de resiliencia; empezando que existe una correlación negativa de -0,783 entre la puntuación total del MBI con el factor de satisfacción personal a una significancia del

0,01 equivalente al 99 %; en caso del factor de ecuanimidad posee una correlación negativa de -0,754 con una significancia del 0,01 equivalente al 99 %; siguiendo con el factor de sentirse bien solo y el factor de perseverancia posee una correlación negativa de -0,745 al 99 % cada uno respectivamente; en cuanto al factor de confianza en sí mismo la correlación es negativa de -0,787 con la significancia del 0,01 equivalente al 99 % . Es así que al ver que el MBI posee una correlación negativa con las cinco escalas de resiliencia con una significancia de 99 % se estaría rechazando la Ho y aceptando la Hi.

Tabla 17

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre MBI y escalas de resiliencia

		Factor-Satisfacción personal	Factor-Ecuanimidad	Factor-Sentirse bien solo	Factor-Confianza en sí mismo	Factor-Perseverancia	MBI	
Rho de Spearman	Factor-Satisfacción personal	Coefficiente de correlación	1,000	,830**	,816**	,847**	,821**	-
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105	105	105
	Factor-Ecuanimidad	Coefficiente de correlación	,830**	1,000	,828**	,835**	,804**	-
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105	105	105
	Factor-Sentirse bien solo	Coefficiente de correlación	,816**	,828**	1,000	,834**	,851**	-
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105	105	105
	Factor-Confianza en sí mismo	Coefficiente de correlación	,847**	,835**	,834**	1,000	,852**	-
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	
	N	105	105	105	105	105	105	
Factor-Perseverancia	Coefficiente de correlación	,821**	,804**	,851**	,852**	1,000	-	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	
	N	105	105	105	105	105	105	
MBI	Coefficiente de correlación	-,783**	-,754**	-,745**	-,787**	-,745**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	105	105	105	105	105	105	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5.2.7 Prueba de correlación de las escalas de síndrome de *burnout* y resiliencia

La tabla 18 evidencia la correlación que existe entre las escalas de MBI y la puntuación total de resiliencia, en primer lugar, la correlación negativa entre cansancio emocional y resiliencia de -0,706 con una significancia de 0,01 equivalente al 99 %, así mismo la escala de despersonalización posee una correlación negativa de -0,724 a una significancia del 99 %, por último existe una correlación positiva entre la realización personal y la resiliencia de 0,786 con la significancia del 99 %, es así que con estos resultados se puede rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Tabla 18

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre Resiliencia y escalas de MBI

		Escala- Cansancio emocional	Escala- Despersonalización	Escala- Realización personal	Resiliencia	
Rho de Spearman	Escala-Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,782**	-,699**	-,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	105	105	105	105
	Escala- Despersonalización	Coefficiente de correlación	,782**	1,000	-,763**	-,724**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	105	105	105	105
	Escala-Realización personal	Coefficiente de correlación	-,699**	-,763**	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	105	105	105	105
	Resiliencia	Coefficiente de correlación	-,706**	-,724**	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	105	105	105	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5.3. Discusión

Dentro de nuestras investigaciones adjuntadas se determinó la correlación entre síndrome de *burnout* y la resiliencia, en la cual se observó una similitud de comprobación con nuestro objetivo general, lo cual según Castillo y Catherine (2021) nos muestran en sus resultados de su investigación una sig. de < 0.05 , que significa que su grado de correlación es negativa moderada, que dio evidencia que los docentes al tener mayor desarrollo de resiliencia menor posibilidad de padecer el síndrome de *burnout*. En los resultados de la investigación de Reyes y Torres (2021) arroja una correlación ($r = -.407$; sig. 0.009; $p < 0.01$), lo que significa la existencia de una relación negativa moderada entre ambas variables.

En la investigación de Ruiz (2022) se resalta en sus resultados una débil relación positiva entre las variables ($r = 0,169$), lo cual llevó a no rechazar la hipótesis nula. Esto indica que la asociación entre una variable y otra es mínima, por lo que tener el síndrome de burnout también incrementa, aunque de manera muy tenue, la resiliencia. Por otra parte, en esta misma investigación se visualizó que entre las dimensiones de síndrome de *burnout*, solamente la dimensión realización personal obtuvieron una correlación positiva débil, al ser además significativa ($p < 0.05$) con las dimensiones de la resiliencia (confianza y sentirse solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación personal); siendo esto una asociación relevante al demostrar similitud con los resultados de nuestra investigación en cuanto a las dimensiones en la que evidenciamos en la tabla 22 la correlación que existe entre las escalas de MBI y la puntuación total de resiliencia. Por lo cual, en primer lugar, la correlación negativa entre cansancio emocional y resiliencia es de $-0,706$ con una significancia de 0,01 equivalente al 99 %, lo cual significa que dependiendo al género, al tipo de contrato y cargo laboral hay presencia de agotamiento emocional en los colaboradores; así mismo la escala de despersonalización posee una

correlación negativa de -0,724 a un significancia del 99 %, y dio significado de que no han tenido experiencias subjetivas al disociar con su cuerpo al perderse a sí mismo; por último, existe una correlación positiva entre la realización personal y la resiliencia de 0,786 con la significancia del 99 %, lo cual representa que dependiendo de sus motivaciones personales del colaborador tiene consigo la perseverancia e intereses para mejorar su crecimiento personal.

Con respecto a los hallazgos de los niveles de síndrome de *burnout* y de resiliencia; en la investigación de Huamantínco (2021), en los resultados generales, se mostraron de la resiliencia, el 2.9 % de trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto en Ayacucho tienen nivel bajo, el 93.3% de los trabajadores tienen nivel medio; en contraste, el 3.8% tienen nivel alto; por otro lado, el 1.9% de los trabajadores del mismo centro presentan síndrome de *burnout* y tienen nivel bajo, mientras que el 97.1% tienen nivel medio; además, el 1.0% tienen nivel alto; es decir, que resuelven regularmente sus problemas presentados de forma autónoma del cansancio mental y físico en su labor. Por lo que, se contrasta con los resultados de nuestra investigación en la que muestra del total de 105 colaboradores de la institución educativa particular de la ciudad de Huancayo en la tabla N.º 10 en el nivel de resiliencia, el nivel alto es el 53,33 % y el nivel bajo es el 46,67 %. Esto nos da a entender que más de la mitad de colaboradores tiene una buena capacidad de resiliencia: mientras que en la tabla N.º 9 en el nivel de síndrome de *burnout*, el nivel bajo es el 46,67 %, el nivel moderado o medio es el 14.3 % y el nivel superior es el 39,05 %. Con esto podemos comprobar que una parte de la mayoría de los colaboradores manifiestan no tener síndrome de *burnout*; sin embargo, otra parte de los colaboradores mencionan que lo presentan, en la que llegan a afectar su bienestar integral. Por lo que, ambas investigaciones tanto los trabajadores del centro de salud Carmen Alto en Ayacucho y los colaboradores de la institución educativa particular de la ciudad de

Huancayo resuelven regularmente sus problemas de forma autónoma evitando indicios de altos niveles de síndrome de *burnout*, esta similitud fue dado a pesar de ser de diferentes muestras.

En la investigación de Calva (2020) se tuvo una muestra de 44 trabajadores de la Cruz Roja Mexicana delegación Tijuana, que consistían de 13 enfermeros, 8 trabajadores del área de control de acceso de los cuales hay 4 recepcionistas, 3 técnicos en urgencias médicas y un trabajador social, 23 técnicos en urgencias médica; arrojando en sus resultados una puntuación entre 54 y 70 que corresponden a un nivel de resiliencia alto en los 43 participantes con una puntuación entre 54 y 70 que corresponden a un nivel de resiliencia alto y 1 participante con puntuación de 0 que corresponde a una baja resiliencia. En esta investigación, los resultados de síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) se observaron 19 casos con puntaje menor a 30 correspondiente a un nivel bajo, 11 casos con puntaje de 35 a 66 correspondientes a un nivel medio, 8 casos con puntaje de 70 a 85 que corresponden a un nivel alto y 1 caso con puntuación de 90 correspondiente a un nivel crítico. Por lo que, al comparar con nuestra investigación, por una parte, identificamos la diferencia con respecto a los instrumentos usados, sobre el país y los colaboradores de distintas instituciones de servicio público para realizarle un estudio, la cual en nuestra correspondiente investigación consideramos en la muestra de 105 colaboradores; 10 docentes de nivel inicial, 30 docentes de nivel primaria y secundaria, 12 auxiliares, 4 de enfermería-psicología, 9 administrativos y 10 de otro cargo; sin embargo, se encontró similitud en cuanto a los resultados al llegar a la comprobación de la relación existente entre síndrome de *burnout* y resiliencia. Lo cual en los resultados de nuestra investigación se halló en la tabla N.º 10 con respecto al nivel de resiliencia, el nivel alto es el 53,33 % y el nivel bajo es el 46,67 %, esto nos da a entender que casi la mitad de colaboradores tiene una buena capacidad de resiliencia; mientras que, según en

la tabla N.º 9 en el nivel de síndrome de *burnout*, el nivel bajo es el 46,67 %, el nivel moderado o medio es el 14,3 % y el nivel superior es el 39,05 %; es decir, casi la mitad restante de colaboradores presenta síndrome de *burnout*.

En la investigación de Vicente y Gabari (2019), dentro de sus resultados obtenidos se observa que las variables sociodemográficas y laborales influyen como protección ante el síndrome de *burnout* lo que identifica en su grupo de muestra de docentes que sus niveles del síndrome del quemado tiene niveles bajos al tener factores adecuados en su ambiente laboral, es así que en nuestra investigación no se contrasta en relación con las influencias de protección de las variables laborales que están envueltas los colaboradores de distinto cargo laboral dentro de la institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, en las cuales se observa de nuestros resultados dentro de la tabla 13 lo cual evidencia en el tipo de contrata determinada con un tiempo de término fijo en la que los colaboradores presencian mayor estrés por no saber si seguirán continuando trabajando en el centro educativo a diferencia de la contrata indeterminada lo cual se presencia más despreocupación, asimismo en el tipo de cargo en la que los docentes de secundaria y auxiliares por el rol que tiene dentro del centro educativo tienen la capacidad de resiliencia en nivel alto.

En la investigación de Arias, Huamani y Ceballos (2019), se muestra en sus resultados sobre la base de la comparación entre docentes de las Instituciones educativas y docentes universitarios sobre la existencia de diferencias significativas según el sexo, estado civil y nivel educativo de los profesores, lo que se traduce en niveles más altos de agotamiento para las profesoras de escuela y niveles moderados de despersonalización para los profesores universitarios. Es así que, nos señala similitud en nuestra investigación con respecto a la prevalencia de síndrome de *burnout* más en profesores escolares que en comparación de otros cargos laborales dentro la institución educativa evaluada, en la cual

en nuestros resultados indican que el 10,5 % de docentes de primaria, el 9.5 % de docentes de secundaria y el 8.6 % de las auxiliares presentan síndrome de *burnout*; es decir influye mucho el sector en donde se labora dentro de una institución educativa y asimismo con respecto al tipo de contrata que depende del nivel o desempeño que tiene los docentes para seguir trabajando en el colegio, siendo esto un factor dentro de nuestra investigación al determinar el nivel superior o moderado de síndrome de *burnout* en la que 42 de los colaboradores que tienen contrata determinada presencian mayor estrés, mientras que solo 14 de los colaboradores que tienen contrata indeterminada no la padecen.

Con respecto los resultados según el género de Sapien, Piñon, Gutierrez y Rubio (2015), se evidencia que los resultados dieron a conocer que existe una prevalencia mínima del síndrome de *burnout* en los docentes, pero mostrando que existe una correlación entre género, en relación con la dimensión de cansancio emocional siendo más alto en caso de las mujeres. Por lo tanto, en nuestra investigación se confirma una similitud en relación al género en la que dentro de los resultados se observa que hay mayor nivel de diferencia de presencia de agotamiento emocional en mujeres que en varones.

Finalmente, en otra investigación de Robres y Tellez (2020), se encontró en sus resultados una notabilidad importante de desarrollo de características resilientes en los profesores con niveles altos y medios. Por lo que, se muestra que los docentes tienen la capacidad de resiliencia marcada por su profesión al tipo de nivel enseñanza que brinda sobre la base de sus experiencias. Es así que, dentro de nuestra investigación se encuentro una similitud al observar en los resultados, que muestra el 53.3 % de docentes tienen marcada esta capacidad de resiliencia en su vida laboral

CONCLUSIONES

Teniendo como objetivo general analizar las investigaciones sobre resiliencia y síndrome de *burnout* en el ámbito laboral en una población de colaboradores que brindan servicios públicos, se determinó que existe una relación negativa ante lo que se muestra un nivel de 0.01, equivalente al 99 % de -0.781 entre el síndrome de *burnout* y resiliencia, en la que damos a entender que a un mayor nivel de resiliencia no se hay rasgos de síndrome de *burnout* y así de manera contrapuesta.

En cuanto a la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular, se determinó en relación con las dimensiones entre las escalas del Inventario del síndrome de *burnout* (MBI) y la puntuación total de resiliencia, una correlación negativa entre cansancio emocional y resiliencia de -0.706 con una significancia de 0.01 equivalente al 99 % y resiliencia, en la que dependiendo al género, al tipo de contrato y cargo laboral hay presencia de agotamiento emocional en los colaboradores.

En cuanto a la relación entre la despersonalización del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa, se determinó que en la escala de despersonalización posee una correlación negativa de -0.724 a una significancia del 99 % y la resiliencia, en las cuales se determina que los colaboradores no han tenido experiencias subjetivas al disociar con su cuerpo al perderse a sí mismo.

En cuanto a la relación entre la realización personal del síndrome de *burnout* con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa, se determinó que existe una correlación positiva entre la realización personal y la resiliencia de 0,786 con la significancia del 99 %, lo cual podemos confirmar que

dependiendo de sus motivaciones personales del colaborador tiene consigo la perseverancia e intereses para mejorar su crecimiento personal sobre la base de esto podemos determinar una mínima presencia del síndrome del quemado en los colaboradores de la institución educativa particular.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, todos en algún momento nos hemos sentido agobiados emocionalmente respecto al trabajo o posiblemente a los estudios, es en ese momento donde las capacidades de afrontamiento que podemos tener donde la capacidad de resiliencia es la predominante, todos tenemos el síndrome de *burnout* en un nivel bajo que en cualquier momento puede brotar siempre y cuando nuestra capacidad de resiliencia no es óptima, es así que para las empresas considerar la importancia de la salud mental en todos sus trabajadores para que se encuentren en óptimas condiciones para que su desempeño sea el indicado y no solo en el ámbito laboral si no en todos los ámbitos de la persona.

Así mismo, para los colaboradores de la institución educativa poder tener una persona para desahogarse de los problemas que se presente y no acumular los problemas que tengan, entender que para ir a un psicólogo no es estar muy mal mentalmente si no que se puede ir desde un inicio en donde sabes que las cosas que pasen a tu alrededor te estén afectando más de lo que debe.

A nivel nacional, después de la pandemia a causa del COVID-19 se incrementaron los problemas psicológicos en toda la población y se reflejó en su centro laboral, no se toma mucha importancia a la salud mental y, por ende, los profesionales llegan con diferentes tipos de problemas complicándose porque no tienen un acceso al área de psicología, por ello, recomendamos a los centros laborales públicos y privados tenga un Departamento de Psicología para dar un soporte a sus colaboradores.

Para las próximas investigaciones que se quiera realizar sobre este tema, se puede definir bien los instrumentos validados en los países y asegurarse en la comprensión de cada una de las preguntas, además de poder brindar información a la empresa a la que va

a evaluar acerca de esta problemática y las posibles consecuencias que puede generar, al ser una carrera enfocada en la salud mental cada una de las investigaciones que podamos elaborar tienen que ser con el fin de mejora para las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apiquian A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- Arias, W. L., Huamani, J., & Ceballos, K. D. (2019). Síndrome de *burnout* en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Arias, W. & Jiménez, N. (2013). Síndrome de *burnout* en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 21(42), 53-76. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>.
- Belykh, A. (2018). Resiliencia e inteligencia emocional: conceptos complementarios para empoderar al estudiante. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 48(1), 255-282. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27057919014/html/index.html>
- Belykh, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Paidós Ibérica, S.A. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28341/2020jennyrobles?sequence=1&isAllowed=y>
- Caldera, J., Aceves, B., & Reynoso, Ó. (2016). Resiliencia en estudiantes universitarios. Un estudio comparativo entre diferentes carreras. *Psicogente*, 19(36), 227–239. <https://doi.org/http://doi.org/10.17081/psico.19.36.1294>
- Calero, O. (2020). Analizando la tensión laboral de los psicólogos del ámbito clínico, mediante su resiliencia y bienestar. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 83–97. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19234>
- Calva, M. (2020) *Relación entre síndrome de quemarse por el trabajo y resiliencia en personal de Cruz Roja Mexicana*. Tesis para optar el grado de magister en tanatología. Repositorio Universidad de Tijuana de México. https://www.academia.edu/44907066/burnout_y_resiliencia_en_Cruz_Roja_Mexicana_Tijuana
- Castillo, A., y Catherine, J. (2021). *Resiliencia y síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Particular de Chiclayo*. Repositorio Universidad César Vallejo, Tesis para optar el grado de magister en psicología educativa. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3049884>
- Caycho, T., León, J., García, C., Tomás, J., Domínguez, J. y Arias, W. (2018). Evidencias psicométricas de una medida breve de resiliencia en adultos mayores peruanos no institucionalizados. *Psychosocial Intervention*, 27(2), 73-79. <https://doi.org/10.5093/pi2018a6>
- Chavez, A., y Torres, I. (2021). *Síndrome de burnout, bienestar psicológico y resiliencia en docentes de instituciones educativas nacionales de las regiones de Arequipa*,

Cusco, Madre de Dios e Ica. Tesis para optar el grado de licenciada en psicología.
Repositorio Universidad Católica San Pablo.
<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/cce93a49-ef11-4e57-b8ce-a1c485694bf8/content>

Cuenca, R. & O'Hara, J. (2006). El estrés en los maestros percepción y realidad: Estudio de casos en Lima Metropolitana. En Carrillo, S. (Ed) *Programa de Educación Básica de la Cooperación Alemana al Desarrollo*. (pp. 5-57). Ministerio de Educación.

De la Cruz, J. (2020). *Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18455>

Cruz, A. (2003). El síndrome del *burnout* en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 26-47.
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/download/5149/5387>.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*.
Human Sciences Press.
https://books.google.com.pe/books/about/Burn_out.html?id=AkxHAAAAMAAJ&redir_esc=y

Ferrer, R., (2002) *burnout* o síndrome de desgaste profesional. *Revista de Medicina Clínica*, 119(13), 495-496. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-burn-out-o-sindrome-desgaste-S0025775302734738>

Ferrer, M. (2003). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “*burnout*” (I): definición y proceso de generación. In Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España (pp. 1–7). https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista CEGESTI* (160), 1–4.
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

García, M. y Domínguez, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.
<https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885001.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología*

del Trabajo y de las Organizaciones, 19(2), 181-197.
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.

Gil-Monte, P., Peiró, J., & Valcárcel, P. (1995). A causal model of *burnout* process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models. *VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología*, 4(1):165-179.

Golembiewski, R., & Muzenrider, R. (1988). *Phases of Burnout Developments in Concepts and Applications*. Preager.
<https://www.abebooks.com/9780275929800/Phases-burnout-Developments-Concepts-Applications-0275929809/plp>

Grotberg, E. (1995a). A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit. *Early Childhood Development: Practice and Reflections*, 8, 1-39.
<https://bibalex.org/baifa/Attachment/Documents/115519.pdf>

Grotberg, E. (1995b). *The Internacional Resilience Project: Promoting Resilience in Children*. Universidad de Wisconsin.

Habitat. (16 de 04 de 2020). Afp hábitat afiliados a una vida mejor.
<https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/desarrollo/que-es-resiliencia/>

Haase, J. (2004). The adolescent resilience model as a guide to interventions. *Journal of Pediatric Oncology Nursing*, 21(1), 289-299.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15381798/>

Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. Pergamon Press.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5.º edición. Interamericana Editores.

Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). Conservation of Resources-a general stress theory applied to *burnout*. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. (Ed). *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 115-133). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-9/conservation-resources-general-stress-theory-applied-burnout-stevan-hobfoll-john-freedy>

Hombrados, M.I. (1997): *Estrés y salud*. Promolibro.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=767245>

Huamantínco, M. (2021). *Resiliencia y síndrome de burnout de trabajadores del centro de salud Carmen alto en Ayacucho*. Tesis para optar el grado de licenciada en psicología. Repositorio Autónoma Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1843>

- Huanca, L. (2020). *Síndrome de burnout y resiliencia en docentes de secundaria en la UGEL 02, 2020*. Tesis para optar el grado de Maestro en Psicología Educativa. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51308>
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de *burnout*. *Liberabit*, 20(2), pp. 199-208. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf>
- Kamm Ramirez, R. (09 de 10 de 2019). *Teoría de resiliencia y riesgo*. Abc. <https://www.abc.com.py/articulos/teoria-de-resiliencia-y-riesgo-28920.html>
- Leiter, M. P. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*. En M. Fidalgo (Eds.). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"*. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Llobet, V. (2005). *La promoción de resiliencia con niños y adolescentes*. Noveduc, Libros. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28341/2020jennyrobles?sequence=1&isAllowed=y>
- Madrigal, M. (2006). "Burnout". *Médicos: Aproximaciones teóricas y algunos diagnósticos diferenciales*. *Revista de Medicina Legal de Costa Rica*, 23(2), 137-153. <https://doi.org/https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v23n2/3477.pdf>
- Manso, D. (2006). *El síndrome de burnout en el los trabajadores de salud*. Universidad Católica Andrés Bello
- Martinez, A. (2010). El síndrome de *burnout*. Evolución conceptual y Estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 112, 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior*, 16-22. https://www.researchgate.net/publication/263847499_Burned-Out
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Ciencia & Trabajo. Universidad de California.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053414700056>
- Matabanchoy, S., Lasso, E., & Pantoja, M. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Públicas. *Psicoespacios*, 11(19), 46. <https://doi.org/https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>
- Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 26(80), 291-302. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862009000200014&lng=pt&tlng=es.

- Ruiz, L. (2022). *Resiliencia y síndrome de burnout en docentes preuniversitarios de Lima Metropolitana, 2022*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Organizacional. Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7899/UNFV_FP_Ruiz_Flores_Luis_Enrique_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mateu, R., García, M., Gil, J., & Caballer, A. (2010). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. *Fòrum de Recerca*, 15, 231–248. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77669/forum_2009_15.pdf
- Mérida, S., y Extremera, N. (2017). Estado de la cuestión sobre inteligencia emocional y *burnout* en el profesorado por países, año de publicación, ciclos educativos e instrumentos de evaluación. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(3), 371-389. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56752489018>
- Mohamed, R., y Mohamed, H. (2022). Síndrome de *burnout* en el docente universitario en tiempos de COVID-19. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, 22, 139-158. <https://www.redalyc.org/journal/5819/581973131008/581973131008.pdf>
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de doctor en Psicología. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://core.ac.uk/download/pdf/323344113.pdf>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el *burnout*. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59–63. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Organización Mundial de la Salud (2021). *El Estrés Laboral*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7757>
- Palomar, J., & Gómez, N. (2010). Desarrollo de una escala de medición de la resiliencia con mexicanos. *Interdisciplinaria*, 27(1), 7–22. <https://www.redalyc.org/pdf/180/18014748002.pdf>
- Pazmiño, A. y Montenegro, A. (2020). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato*. Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31965>
- Pérez, J., Dorado, A., Rodríguez, M. y López, J. (2020). Resiliencia para la promoción de la salud en la crisis Covid-19 en España. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 52-63. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28065077005/html/index.html>

- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burn out: from tedium to personal growth*. Free Press.
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1415513>
- Pines, A. M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 33-51). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315227979/professional-burnout-wilmar-schaufeli-tadeusz-marek-christina-maslach>
- Polo, C. (2009). *Resiliencia: factores protectores en adolescentes de 14 a 16 años*. Tesis de licenciatura en minoridad y familia [Universidad del Aconcagua].
http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/71/tesis-1426-resiliencia.pdf
- Purvanova, R. K. y Muros, J. P. (2010). Gender differences in *burnout*: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053414700056>
- Quintero, S., y Hernández, J. (2019). Síntomas de depresión asociados al síndrome de *burnout* y a condiciones socio laborales de docentes de colegios públicos de Envigado (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 38(1), 133-147.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21369313008>
- Reyes, J., y Torres, O. (2021). *Síndrome de burnout y resiliencia del personal de salud durante COVID-19 en Centro de Salud Manchay-Distrito de Pachacamac, 2021*. Repositorio Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8849/Reyes%20Alegria%20Julia%20%26%20Torres%20Guevara%20%20Olenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robres, J., y Tellez, R. (2020). *Relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en docentes de primaria y secundaria de instituciones educativas públicas de Villavicencio y acacias-meta*. Repositorio Universidad Santo Tomas.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28341/2020jennyrobres?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 26(80), 291–302.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
- Rodriguez, C. (04 de 10 de 2013). Resiliencia. Prezi.
<https://prezi.com/c5pfdnfcmk1z/teoria-de-la-resiliencia-y-riesgo/>
- Rodríguez, J.; Guevara, A.; y Viramontes, E. (2017). Síndrome de *burnout* en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v8n14/2448-8550-ierediech-8-14-45.pdf>
- Ruesga, J y Carrasquero, E. (2010) Fatiga y resiliencia en el personal médico de los hospitales públicos. *Multiciencias*, (10), 275.
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360015.pdf>

- Rutter, M. (1993). Resilience; some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health, 14*, 8, 626-631
- Saavedra, E. (2005). Resiliencia: La historia de Ana y Luis. *Liberabit, 11*, 91–101.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/liberabit/v11n11/v11n11a11.pdf>
- Salanova, M y Llorens, S. (2008) Estado actual y retos futuros en el estudio de *burnout*. *Papeles de Psicólogo, 29*(1), 59.
http://www.want.uji.es/wpcontent/uploads/2017/03/2008_Salanova-Llorens.pdf
- Soriano, M., & Décaro, L. (2021). Estrés y *burnout*. Efectos en la organización. *Revista Académica de Investigación Tlatemoani, 36*, 36–57.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958804>
- Tacca, D., y Tacca, A. (2019). *Síndrome de burnout y resiliencia en profesores peruanos*. *Revista de Investigación Psicológica, (22)*, 11- 30.,
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000200003&lng=es&tlng=es.
- Uriarte, J. (2005) La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Psicodidáctica, 10* (2), 66-69.
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48179/190-251-1-PB.pdf?sequence=1>
- Vanistendael, S. (1994). Resilience: a few key issues. Malta: International Catholic Child Bureau. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventud 11*(1), 63-77
[de:https://www.researchgate.net/publication/307650049_Desarrollo_teorico_de_la_Resiliencia_y_su_aplicacion_en_situaciones_adversas_Una_revisión_analítica](https://www.researchgate.net/publication/307650049_Desarrollo_teorico_de_la_Resiliencia_y_su_aplicacion_en_situaciones_adversas_Una_revisión_analítica)
- Vanistendael, S. y Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Gedisa.
- Vicente, I y Gabari, I. (2019a). *Burnout y factores de resiliencia en docentes de educación*. Universidad Pública de Navarra.
- Vicente, M., y Gabari, M. (2019b). Niveles de *burnout* en docentes de secundaria: un estudio descriptivo analítico. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2*(1), 455–466.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349860126042>
- Wagnild, G., & Young, H. (2019). *Escala de Resiliencia (ER)*.
<https://idoc.pub/download/escala-de-resiliencia-de-wagnild-y-young-6klzw197xylg>
- Werner, E.E. (2003). Prólogo a N. Henderson y M. Milstein: *La resiliencia en la escuela*. Paidós.

- Winnubst, J. (1993). Organizational-Structure, Social Support, and *burnout*. Schaufeli, W.B. Maslach, C. Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 151-162). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/978131522797912/organizational-structure-social-support-burnout-jacques-winnubst>
- Zaid, A. (2017). *Somos resilientes*. España: Create Space Independent Publishing Plataform.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28341/2020jennyrobles?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

ANEXO 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, HUANCAYO-2023

Estimado colaborador reciba un cordial saludo, nosotras somos Sherlin Blanca Aliaga Cordova y Romina Nicolle Cordova Aldana responsables de la elaboración de la investigación siendo bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental, en caso tengan alguna duda nuestros números de contactos son 961617799 y 914529255 respectivamente. A continuación, encontrara cierta información que es necesaria que puedan leerlo y al finalizar decidir si participan o no de la investigación.

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar la relación que tiene el síndrome de *burnout* y la resiliencia, este es un estudio que será desarrollado por bachilleres de la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

La evaluación del síndrome de *burnout* y resiliencia es aparentemente sencilla, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesaria para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite

Además de responder a unas preguntas antes de iniciar con las pruebas.

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará el inventario de síndrome de *burnout* de Maslach
2. Se aplicará LA escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Participación:

La participación será de manera voluntaria para ello al finalizar de leer este documento usted podrá elegir si acepta o no participar en este estudio.

Procedimiento:

Al realizarse la aplicación de manera virtual se desarrollará por la plataforma de Google Forms en ello encontrará primero el consentimiento de aceptar o no la participación; continuando en caso acepte tendrá que responder una encuesta sencilla donde se pedirá su edad, genero, si cuenta con carga familiar, cantidad de hijos, tipo de contrata y cargo que ocupa dentro de la institución, culminado pasara a realizar las dos pruebas ya

mencionadas que constan de 25 y 22 preguntas con un promedio de 40 minutos cada prueba al finalizar solo se requiere enviar el formulario.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud.

Beneficios:

Se beneficiará con una evaluación y detección del síndrome de *burnout*, los resultados se informarán de manera personal y confidencial para que así el colegio pueda tomar las medidas respectivas en la mejora de la salud mental de sus trabajadores o en todo caso en potenciar a los colaboradores para que tengan un buen nivel de resiliencia. Los costos y el análisis de las misma serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos y compensación:

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole por participar.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con el cargo que ocupan dentro de la institución y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Problemas o preguntas:

En caso existan algunas preguntas sobre la participación en este estudio o con respecto a cómo rellenar las preguntas se puede comunicar con cualquier número telefónico que encuentra al inicio y así poder resolver las dudas que tenga.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasionen ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Acepto

No acepto



Investigador Sherlin Aliaga Cordova

Aldana

DNI: 71405498



Investigador Romina Cordova

DNI: 72229084

Participante: (APELLIDOS Y NOMBRES)

DNI:

ANEXO 2: Encuesta

Datos generales

Estimado colaborador responda con sinceridad a las siguientes preguntas:

- 1. ¿Cuántos años tiene? _____**
- 2. Género**
 - Masculino
 - Femenino
- 3. ¿Usted tiene carga familiar?**
 - Si
 - No
- 4. ¿Cuántos hijos tiene?**
 - 0
 - 1
 - 2
 - 3 a más
- 5. ¿Usted qué tipo de contrata tiene en la institución educativa?**
 - Determinada (1 año)
 - Indeterminada (tiempo indefinido)
- 6. ¿Qué rol cumple dentro de la institución?**
 - Docente nivel inicial
 - Docente nivel primaria
 - Docente nivel secundaria
 - Enfermera o psicóloga
 - Administrativos
 - Otro cargo

ANEXO 3: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach Burnout Inventory (MBI)

El propósito de esta encuesta es conocer como consideran distintos profesionales pertenecientes a los servicios humanos su trabajo y a las personas a quienes da servicio.

Se usa el termino persona para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Ud. Utilice otro termino (por ejemplo, alumnos, pacientes, clientes, etc), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Ud. da.

A continuación, encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

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

Vea el siguiente ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si NUNCA se sintió deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto ocurre alguna vez indique su frecuencia de 1 al 6.

N.º	Ítems	Frecuencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de mi 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 cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento “quemado” por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	

10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que ese trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicios.	
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 4: Escala de resiliencia de Wagnild y Young

Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Apellidos y Nombres: _____

Edad:

Número de hijos: _____

Profesión:

INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones referidas a diferentes aspectos de su vida, donde tendrán que leer cada una de ellas y marcar con un aspa que tan de acuerdo o en desacuerdo esta con ellas.

El significado de cada puntaje es el siguiente:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas.

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 necesaria, 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, porque 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

* Con ítems modificados lingüísticamente por Del Aguila (2003) para la muestra peruana

ANEXO 5: Matriz de consistencia

Título preliminar: síndrome de <i>burnout</i> y resiliencia en colaboradores de una institución educativa particular, Huancayo-2023			
Problema		Objetivos de la investigación	
Problema general		Objetivo general	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de <i>burnout</i> y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?		Identificar la relación entre el síndrome de <i>burnout</i> y la resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.	
Problemas específicos		Objetivo específico	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?		Determinar la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.	
¿Cuál es la relación entre la despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?		Determinar la relación entre la despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.	
¿Cuál es la relación entre la realización personal del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023?		Determinar la relación entre la realización personal del síndrome de <i>burnout</i> con las dimensiones de la variable resiliencia en los colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo, 2023.	
Diseño metodológico			
Población-Muestra	Técnica o tipo de muestreo	Técnica de recolección de datos	
		Instrumentos de recolección de datos	
105 colaboradores de una institución educativa particular de la ciudad de Huancayo entre ellos están docentes de la educación básica regular, auxiliares de educación, enfermeras, psicólogas, administrativos, en otros cargos.	Muestreo de conveniencia	Encuestas	Maslach Burnout Inventory MBI. Escala de resiliencia de Wagnild y Young

ANEXO 6: Validación por juicio de expertos

Juez 1-Maslach Burnout Inventory (MBI)



FICHA DE VALIDACION DE LOS ITEMS

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cansancio emocional		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	1	1		
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo	1	1	0	El genero	Aumentar (a)
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1	1	0	El genero	Aumentar (a)
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	1	1	1		
8	Me siento “quemado” por mi trabajo.	1	1	0	El genero	Aumentar (a)
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	1	0	El genero	Aumentar (a)
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	1	1	1		
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1	1	0		
20	Me siento acabado	1	1	1	El genero	Aumentar (a)
Despersonalización		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia

5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	1	1	1		
10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	1	1	1		
11	Me preocupa el hecho de que ese trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1		
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	1	1	1		
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	1	1	1		
Realización personal		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	1	1	1		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	1	1	1		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	1	1	1		
12	Me siento muy activo.	1	1	0	El genero	Aumentar (a)

17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicios.	1	1	1		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	1	1	0	El genero	Aumentar (a)
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	1	1	1		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	1	1		

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

³Redaccion: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: Aumentar la palabra (a) en función al genero

Opinión para la aplicación de la prueba:

() Aplicable (x) Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: URCO CACERES SANDRO ALEX

Grado académico: MAGISTER

DNI: 44673089 **N° de Colegiatura:** 19161

Huancayo, 4 de julio del 2023



HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOSA
SERVICIO PSICOLOGIA
Ps. Sandro A. Urco Cáceres
C.P. P. 19161

Juez 1-Escala de resiliencia de Wagnild y Young



Nombre del instrumento: Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Satisfacción personal		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	1	1		
21	Mi vida tiene un sentido.	1	1	1		
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	1	1		
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	1	1		
Ecuanimidad		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	1	1		
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	1	1		
12	Tomo las cosas día por día.	1	1	1		
Sentirse bien solo		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		

19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	1	1		
Confianza en sí mismo		Coherencia¹ (0 – 1)	Relevancia² (0 – 1)	Redacción³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	1	1		
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	1	1		
10	Soy decidido(a).	1	1	1		
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	1	1		
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	1	1		
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	1	1		
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer	1	1	1		
Perseverancia		Coherencia¹ (0 – 1)	Relevancia² (0 – 1)	Redacción³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.					

2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	1	1		
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
14	Tengo auto disciplina.	1	1	1		
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo.	1	1	1		
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	1	1		

*Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

*Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: Ninguna

Opinión para la aplicación de la prueba:

Aplicable () Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: URCO CACERES SANDRO ALEX

Grado académico: MAGISTER

DNI: 44673089 **N° de Colegiatura:** 19161

Huancayo, 4 de julio del 2023

HOSPITAL DOMINGO OLAYEGOSA
SERVICIO PSICOLOGIA
Ps. Sandro A. Urco Cáceres
C.P. P. 19161

Juez 2-Maslach Burnout Inventory (MBI)



FICHA DE VALIDACION DE LOS ITEMS

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cansancio emocional		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	1	1		
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo	1	1	0	El genero	Cansado (a)
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1	1	0	El genero	Fatigado (a)
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	1	1	1		
8	Me siento " quemado " por mi trabajo.	1	1	0	El genero	Quemado (a)
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	1	0	El genero	Frustrado (a)
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	1	1	1		
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1	1	1		
20	Me siento acabado	1	1	0	El género	Acabado (a)
Despersonalización		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia

5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	1	1	1		
10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	1	1	1		
11	Me preocupa el hecho de que ese trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1		
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	1	1	1		
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	1	1	1		
Realización personal		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	1	1	1		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	1	1	1		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	1	1	1		
12	Me siento muy activo .	1	1	0	El género	Activo (a)

17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicios.	1	1	1		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	1	1	0	El género	Estimulado (a)
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	1	1	1		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	1	1		

*Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

*Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: Corregir y mejorar la redacción de los Ítems antes de ser aplicado a los estudiantes.

Opinión para la aplicación de la prueba:

() Aplicable (X) Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: Rios Pinto, Julia Esther

Grado académico: Mg. En Psicología

DNI: 25717154 **Nº de Colegiatura:** 6307

Huancayo, 8 de julio del 2023



Mg. Julia Rios Pinto

Juez 2-Escala de resiliencia de Wagnild y Young

Nombre del instrumento: Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Satisfacción personal		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	1	1		
21	Mi vida tiene un sentido.	1	1	1		
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	1	1		
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	1	1		
Ecuanimidad		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	1	1		
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	1	1		
12	Tomo las cosas día por día.	1	1	1		
Sentirse bien solo		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		

19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	1	1		
Confianza en si mismo		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	1	1		
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	1	1		
10	Soy decidido(a).	1	1	1		
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	1	1		
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	1	1		
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	1	1		
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.	1	1	1		
Perseverancia		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	1	1		

2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	1	1		
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
14	Tengo auto disciplina.	1	1	1		
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo.	1	1	1		
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	1	1		

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

³Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales:

Formulación adecuada para ser aplicado. No hay observaciones.

Opinión para la aplicación de la prueba:

Aplicable Aplicar después de corregir No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: Rios Pinto, Julia Esther

Grado académico: Mg. En Psicología

DNI: 25717154 **N° de Colegiatura:** 6307

Huancayo, 8 de julio del 2023



Mg. Julia Rios Pinto

Juez 3-Maslach Burnout Inventory (MBI)



FICHA DE VALIDACION DE LOS ITEMS

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cansancio emocional		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	1	1		
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo	1	1	1		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1	1	0		Cambiar la palabra fatigado por desmotivado.
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	1	1	1		
8	Me siento "quemado" por mi trabajo.					"quemado" por estresado.
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	1	1		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1	1	0		Trabajar con muchas personas me produce estrés.
20	Me siento acabado	1	1	0		Me siento triste
Despersonalización		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia

5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	1	1	0		Demuestro indiferencia por las personas con quienes trabajo.
10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	1	1	1		
11	Me preocupa el hecho de que ese trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1		
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	1	1	1		
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	1	1	1		
Realización personal		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	1	1	1		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	1	1	1		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	1	1	1		
12	Me siento muy activo.	1	1	1		

17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicios.	1	1	1		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	1	1	1		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	1	1	1		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	1	1		

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

³Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: _____

Opinión para la aplicación de la prueba:

() Aplicable Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: Huaman Urcuhuaranga

Gina Yuliana

Grado académico: licenciada en Psicología

DNI: 47184817 N° de Colegiatura: 26946

Huancayo, 15 de julio del 2023



Gina Y. Huaman Urcuhuaranga
LIC. GINA Y. HUAMAN URCUHUARANGA
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 26946

Firma del experto

Juez 3-Escala de resiliencia de Wagnild y Young

Nombre del instrumento: Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Satisfacción personal		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	1	0		Encuentro motivos para reírme.
21	Mi vida tiene un sentido.	1	1	1		
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	1	1		
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	1	1		
Ecuanimidad		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	1	1		
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.					Busco un motivo para realizar las cosas.
12	Tomo las cosas día por día.	1	1	1		
Sentirse bien solo		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	0		Me siento cómodo trabajando solo.

19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	1	1		
Confianza en si mismo		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	1	1		
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	1	1		
10	Soy decidido(a).	1	1	1		
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	1	1		
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	1	0		Puedo sobrellevar las dificultades por mí mismo.
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	1	1		
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer	1	1	1		
Perseverancia		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	1	1		

2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	1	1		
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
14	Tengo auto disciplina.	1	1	1		
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo.	1	1	1		
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	1	1		

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

³Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: _____

Opinión para la aplicación de la prueba:

() Aplicable Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: Huaman Urcuhuaranga

Gina Yuliana

Grado académico: licenciada en Psicología

DNI: 47184817 N° de Colegiatura: 26946

Huancayo, 15 de julio del 2023



Firma del experto

Juez 4-Maslach Burnout Inventory (MBI)

FICHA DE VALIDACION DE LOS ITEMS

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cansancio emocional		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	1	1		
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo	1	1	1		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1	1	0		
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	1	1	0		
8	Me siento "quemado" por mi trabajo.	1	1	1		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	1	1		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	1	1	0		
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	1	1	1		
20	Me siento acabado	1	1	1		
Despersonalización		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia

5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	1	1	1		
10	Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	1	1	1		
11	Me preocupa el hecho de que ese trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1		
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	1	1	0		
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	1	1	0		
Realización personal		Coherencia ¹ (0-1)	Relevancia ² (0-1)	Redacción ³ (0-1)	Observación	Sugerencia
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	1	1	1		
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	1	1	0		
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	1	1	1		
12	Me siento muy activo.	1	1	1		

17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicios.	1	1	0		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	1	1	0		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	1	1	1		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	1	1		

¹Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

³Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: _____

Opinión para la aplicación de la prueba:

Aplicable () Aplicar después de corregir () No aplicar

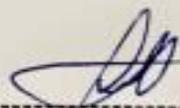
Apellidos y Nombres del experto: Sanchez Ochoa Melisa

Ledy

Grado académico: Licenciada en Psicología

DNI: 46204805 N° de Colegiatura: C.P.S.P. 43547

Huancayo, 13 de julio del 2023


 Sánchez Ochoa Melisa Ledy
 PSICOLOGA
 C. P. P. 43547

Firma del experto

Juez 4-Escala de resiliencia de Wagnild y Young



Nombre del instrumento: Escala De Resiliencia De Wagnild Y Young

Satisfacción personal		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
16	Por lo general encuentro de qué reirme.	1	1	1		
21	Mi vida tiene un sentido.	1	1	1		
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	1	0		
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	1	0		
Ecuanimidad		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	1	1		
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	1	0		
12	Tomo las cosas día por día.	1	0	0	Explicar.	
Sentirse bien solo		Coherencia ¹ (0 – 1)	Relevancia ² (0 – 1)	Redacción ³ (0 – 1)	Observación	Sugerencia
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	1	1		

19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	1	1		
Confianza en si mismo		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	1	1		
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	1	0		
10	Soy decidido(a).	1	1	1		
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	1	1		
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	1	0		
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	1	1		
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer	1	1	1		
Perseverancia		Coherencia ¹ (0 - 1)	Relevancia ² (0 - 1)	Redacción ³ (0 - 1)	Observación	Sugerencia
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	1	1		

2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	1	1		
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
14	Tengo auto disciplina.	1	1	0	Cambian auto disciplina	por valores
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	1	1		
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo.	1	1	1		
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	1	0		

*Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico del constructo.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al área específica del constructo.

*Redacción: El ítem está redactado de manera clara y precisa.

Observaciones Generales: Cambiar algunos
terminos de manera sencilla
para que se clara.

Opinión para la aplicación de la prueba:

() Aplicable (X) Aplicar después de corregir () No aplicar

Apellidos y Nombres del experto: Sanchez Ochoa Melisa
Ledy

Grado académico: Licenciada en Psicología

DNI: 46204805 N° de Colegiatura: C.P.S.P. Y 3547

Huancayo, 18 de julio del 2023


 Sánchez Ochoa Melisa Ledy
 PSICOLOGA
 C.P.S.P. 43547

Firma del experto

ANEXO 7: Solicitud para la aplicación de pruebas psicológicas

SOLICITO: Permiso para poder realizar las aplicaciones de test psicológicos

Mg. Jessica Ventura Yupanqui directora de la Institución Educativa Particular "Zárate", Huancayo

Yo Aliaga Cordova Sherlin Blanca identificada con N° de DNI 71405498 y Córdova Aldana Romina Nicolie identificada con N° de DNI 72229084; bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental, ante usted nos presentamos con debido respeto y exponemos lo siguiente:

Solicitamos el permiso para poder realizar la aplicación virtual de los test psicológicos: Maslach Burnout Inventory MBI y Escala de resiliencia de Wagnild y Young a los colaboradores de la Institución Educativa Particular "Zárate" Huancayo, con la finalidad de realizar la investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR - HUANCAYO , 2023" todo ello con fines académicos, además de presentar un consentimiento informado al inicio de la evaluación para que el colaborador autorice de manera individual dicha aplicación. Cabe resaltar que la aplicación se llevará a cabo durante el mes de julio o agosto del presente año..

De antemano le agradecemos por anticipado su atención al presente y expresarle a Ud. las muestras de nuestra especial consideración.

Huancayo, 29 de mayo del 2023



Aliaga Cordova Sherlin Blanca



Córdova Aldana Romina Nicolie

DNI: 71405498

 Colegio
Zárate

Recibido

23 MAY 2023

Hora: 12:56 N° F: 1

La recepción de este documento es señal de conformidad

DNI: 72229084

 Colegio
Zárate

DIRECCIÓN
E. ZARATE

29-05-2023

PERMITIDO

ANEXO 8: Consentimiento informado relleno virtual

Preguntas Respuestas **105** Configuración

< 1 de 105 >  

No se pueden editar las respuestas

RESILIENCIA Y SINDROME DE BURNOUT

Apreciadores colaboradores,
Estamos realizando una investigación que tiene por objetivo establecer la asociación de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia en colaboradores de la institución educativa donde Ud. labora. Es por ello, que solicitamos su participación a través de la respuesta a los dos instrumentos de recolección de datos que se emplea en este presente formulario que toma aproximadamente 15 minutos en dar por respuesta a las mismas.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Consentimiento informado

Ud. tiene libre derecho de participación en el estudio considerando que los datos proporcionados se manejarán de manera confidencial y solamente se usará con el fines de estudio, manteniendo el anonimato como considerando la ética sobre el uso como divulgados de los mismos. Es por ello, usted podrá elegir si acepta o revoca el permiso de participación.

Mediante la presente YO, acepto participar voluntariamente en la aplicación de esta prueba para los * fines que ya me fueron explicados con anterioridad.

Si acepto

No acepto

ANEXO 9: Consentimiento informado rellenado presencial

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, HUANCAYO - 2023

Estimado colaborador reciba un cordial saludo, nosotras somos Sherlin Blanca Aliaga Cordova y Romina Nicolle Cordova Aldana responsables de la elaboración de la investigación siendo bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental, en caso tengan alguna duda nuestros números de contactos son 961617799 y 914529255 respectivamente. A continuación, encontrara cierta información que es necesaria que puedan leerlo y al finalizar decidir si participan o no de la investigación.

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar la relación que tiene el síndrome de burnout y la resiliencia, este es un estudio que será desarrollado por bachilleres de la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

La evaluación del síndrome de burnout y resiliencia es aparentemente sencilla, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite

Además de responder a unas preguntas antes de iniciar con las pruebas.

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará el inventario de Síndrome de Burnout de Maslach
2. Se aplicará LA escala de Resiliencia de Wagnild y Young

Participación:

La participación será de manera voluntaria para ello al finalizar de leer este documento usted podrá elegir si acepta o no participar en este estudio.

Procedimiento:

Al realizarse la aplicación de manera virtual se desarrollará por la plataforma de Google Forms en ello encontrará primero el consentimiento de aceptar o no la participación; continuando en caso acepte tendrá que responder una encuesta sencilla donde se pedirá su edad, genero, si cuenta con carga familiar, cantidad de hijos, tipo de contrata y cargo que ocupa dentro de la institución, culminado pasara a realizar las dos pruebas ya mencionadas que constan de 25 y 22 preguntas con un promedio de 40 minutos cada prueba al finalizar solo se requiere enviar el formulario.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud.

Beneficios:

Se beneficiará con una evaluación y detección del síndrome de burnout, los resultados se informarán de manera personal y confidencial para que así el colegio pueda tomar las medidas respectivas en la mejora de la salud mental de sus trabajadores o en todo caso en potenciar a los colaboradores para que

tengan un buen nivel de resiliencia. Los costos y el análisis de las misma serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos y compensación:

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole por participar.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con el cargo que ocupan dentro de la institución y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Problemas o preguntas:

En caso existan algunas preguntas sobre la participación en este estudio o con respecto a cómo rellenar las preguntas se puede comunicar con cualquier número telefónico que encuentra al inicio y así poder resolver las dudas que tenga.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Acepto

No acepto

Investigador Sherlin Aliaga Cordova
DNI: 71405498

Investigador Romina Cordova Aldana
DNI: 72229084

Participante: Sandro

DNI: 488

ANEXO 10: Cuestionario relleno

INVENTARIO DE SINDROME DE BURNOUT

Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

Recuerde responder con sinceridad no hay respuesta que se considere mala o buena.

1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo *

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez por semana
- Algunas veces por semana
- Todos los días

2. Me siento cansado(a) al final de la jornada. *

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez por semana
- Algunas veces por semana
- Todos los días

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG

Instrucciones:

Por medio de este cuestionario, se busca conocer su forma y frecuencia de actuar ante determinadas situaciones, en las cuales serán plasmadas en 25 frases.

Se le solicita que marque una respuesta a cada una de las siguientes preguntas dentro de la casilla que mejor le represente con la mayor sinceridad, asimismo vale resaltar que no existe respuesta mala o buena.

1. Cuando planeo algo lo realizo *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Indiferente
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Soy capaz de resolver mis problemas *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Indiferente
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo