



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

### **“SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA PESQUERA DE LA PROVINCIA DE CASMA”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en **Psicología**

Autoras:

Carla Lucia Escalante Marquez

Elba Liliana Paz Castillo

Asesor:

Ma. Romy Angélica Díaz Fernández

Trujillo - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ma. Romy Díaz Fernández, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de **PSICOLOGÍA**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del estudiante:

- Escalante Marquez, Carla Lucia
- Paz Castillo, Elba Liliana

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Síndrome de Burnout y Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

---

Ma. Romy Díaz Fernández  
Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: Ma. Tania Valdivia Morales, Lic. Yrina Roldan Lopes y Lic. Paulo Cesar Florian Arana; designados mediante Ma. Romy Díaz Fernández ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del estudiante: Elba Liliana Paz Castillo y Carla Lucia Escalante Marquez para aspirar al título profesional con el trabajo de investigación: Síndrome de Burnout y Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

---

Ma. Tania Valdivia Morales  
Miembro del Comité

---

Lic. Yrina Roldan Lopes  
Miembro del Comité

---

Lic. Paulo Cesar Florian Arana  
Miembro del Comité

## DEDICATORIA

*A Dios:*

*Por haber estado con nosotras en cada paso que hemos dado, cuidándonos, guiándonos y dándonos fuerzas para culminar con éxito esta investigación.*

*A nuestros padres:*

*Quienes son los principales autores de nuestras vidas, porque han velado por nuestro bienestar y educación, depositando la confianza en nosotras; además de habernos motivado en el transcurso de nuestra carrera profesional.*

*A nuestras hermanas:*

*Por el apoyo incondicional.*

*A nuestros amigos:*

*Por habernos motivado a seguir y no rendirnos frente a los obstáculos que se nos presentó en cada momento.*

Carla y Elba.

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos inmensamente a nuestra asesora Ma. Romy Díaz Fernández, quién nos apoyó y guio en cada momento; además de incentivarnos a investigar y aprender más de lo que ya poseemos.*

*Nuestros sinceros agradecimientos a nuestras profesoras Gina Chávez y Karla Azabache, por su apoyo incondicional.*

*A la empresa pesquera de Casma, por habernos permitido realizar nuestra Tesis, y al personal operario de la entidad mencionada.*

*Y a todas aquellas personas que, de alguna manera, han sido partícipes para la culminación de esta investigación.*

## ÍNDICE

I. ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
II. ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
III. DEDICATORIA.....	iv
IV. AGRADECIMIENTO.....	v
V. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
VI. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
VII. CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	30
VIII. CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	36
IX. REFERENCIAS.....	42
X. ANEXOS.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síndrome de Burnout en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.....	30
Tabla 2. Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma ....	31
Tabla 3. Correlación entre el síndrome de burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.....	32
Tabla 4. Correlación entre el indicador agotamiento emocional del Síndrome de Burnout con la Resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma ....	33
Tabla 5. Correlación entre el indicador cinismo del Síndrome de Burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.....	34
Tabla 6. Correlación entre el indicador eficacia personal del síndrome de burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.....	35

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma. La muestra, elegida de manera probabilística por muestreo aleatorio simple, estuvo conformada por los 145 trabajadores operarios, a ellos se le aplicó dos instrumentos, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory-General Survey y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, ambos validados por las autoras de la tesis (Escalante Marquez, Carla y Paz Castillo, Elba). Los resultados evidencian que existe una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) y la resiliencia (Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción); además se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto trivial entre la dimensión cinismo y escala de la resiliencia. Se denota una correlación directa con un tamaño del efecto pequeño entre la Realización Personal con la resiliencia y sus indicadores sentirte bien solo, confianza en sí mismo.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Resiliencia, operarios.

## **ABSTRACT**

The main objective of the following investigation was to determine the relationship between the dimensions of Burnout Syndrome and Resilience in operators of a fishing company in the province of Casma. The sample consisted of 145 operative workers chosen by probabilistic random type, to whom two instruments were applied, the Maslach Burnout Inventory-General Survey Questionnaire and the Wagnild and Young's Resilience Scale, both validated by the authors of this thesis (Escalante Marquez, Carla and Paz Castillo, Elba). The results obtained show that there's an inverse correlation with a small size effect between the Burnout Syndrome (with dimensions are Emotional Exhaustion, Cynicism and Professional Efficiency) and Resilience (with dimensions are Equanimity, Feeling good alone, Self-confidence, Perseverance and Satisfaction); in addition, an inverse correlation is shown with a trivial effect size between the cynicism dimension and the resilience scale. It denotes a direct correlation with a small effect size between the dimensions Personal Achievement with resilience and its indicators feel good alone and self-confidence.

**Key words:** Burnout Syndrome, Resilience, operative workers.

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

En los últimos 20 años, el Síndrome de Burnout ha cobrado mucha importancia debido a su incremento sustancial en los últimos años. La gran mayoría de casos presentados del Síndrome de Burnout ha sido en colaboradores de diferentes empresas e instituciones. Cox, Griffiths y Rial-Gonzales (2011), hicieron estudios en Europa para la Seguridad y Salud realizada a 312 participantes, resultados arrojan que el 28% de colaboradores sufre de problemas de estrés. Por otro lado, la Agencia Europea (2013), manifiesta que el estrés laboral puede causar problemas con el sistema Cardiovascular, con esto concluye que el 16% se presenta en hombres y un 22% en mujeres, éstas representadas como las principales causas de accidentes y la gran cantidad de muertes causadas por el estrés. Asimismo, a nivel nacional se realizaron investigaciones a colaboradores del área administrativa del hospital de Piura, realizada en 46 trabajadores, cuyos resultados arrojan que, de acuerdo a las dimensiones del Síndrome de Burnout, se encuentra que un 89.13% tienen nivel bajo de cansancio, un 58.7% de cinismo y un 54.35% en cuanto a su realización personal. Por lo tanto, el estrés es un factor influyente en el desarrollo profesional de los trabajadores.

El Síndrome de Burnout comprende las reacciones físicas de una persona frente a elementos que producen estrés dentro de su ambiente de trabajo; lo cual, en la resiliencia es diferente, ya que una persona resiliente cuenta con capacidad para poder establecer buenas relaciones interpersonales, posee iniciativas para desarrollar su trabajo, muestran ser personas que se adaptan y toleran presión e incluso en situaciones de estrés que se presenten en su vida personal o profesional (Young, 2010).

Además de lo mencionado anteriormente, cabe resaltar que la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR, analiza que existen factores psicosociales que forman parte de los riesgos presentes actualmente en las diferentes empresas, por lo cual, a través de esta ley, el empleador preverá futuros daños en la salud de sus trabajadores. De acuerdo a los estudios realizados sobre los riesgos psicosociales, la salud laboral es un ente importante en la vida de los colaboradores, ya que

el concepto ha cambiado profundamente, dejando de ser reactivo para pasar a formularse de manera activa y preventiva, el cual consiste en la intervención sobre las condiciones de trabajo una vez que el daño a la salud se ha producido en forma de enfermedad o accidente, es decir, ayudando así en el desarrollo de la salud en el trabajo, es por ello que el (Comité Conjunto, 1950) menciona que la salud laboral es mantener al trabajador con bienestar físico, mental, y social, además que es importante también el ambiente en el cual van a laborar los trabajadores, evitando así que el trabajo sea una amenaza para la salud.

Por esta razón, se han realizado distintas investigaciones en cuanto a la resiliencia, variable distinta al Burnout, la cual como concepto enseña que existe o es posible un futuro esperanzador, a pesar de haber vivido una experiencia traumática o de dolor. Por a la novedad del término, este puede presentar un significado variado. El concepto de resiliencia, visto desde la salud laboral, se entiende como la capacidad de los colaboradores de poder adaptarse y desarrollarse para poder llegar a conseguir un óptimo ambiente laboral haciéndole frente a problemas como el estrés, entre otros (Mealer et al., 2012). Analizado desde el construccionismo social, la resiliencia es un constructo multidimensional que se puede interpretar de acuerdo al contexto, ya sea interpersonal o ambiental, al cual se van asociando las interacciones y comportamientos que puedan presentar las personas (Madariaga, 2014).

La amplitud del término resiliencia abarca áreas tanto personal, como por ejemplo cualidades o características, como también en contextos externos, ya sean sociales u otros (Gil, 2010). Previamente se ha estudiado la influencia de la resiliencia en el manejo del estrés laboral de distintos operarios de una empresa guatemalteca, dando como resultado que no existe un nivel alto de estrés a pesar de presentar características generales de agotamiento emocional en la población señalada (Alvarado, 2015).

También se ha expuesto que ambas variables pueden ser objeto de estudio debido a la falta de investigaciones previas que las relacionen a pesar de tener vasta relevancia en el mundo actual (Ríos, Carrillo y Sabuco, 2012). Los datos mencionados anteriormente dieron paso a

la elección de la población de la presente investigación, la cual fue elegida por la exhaustiva jornada de trabajo de 10 horas aproximadamente que realizan a diario, ya que estos aparte de ser colaboradores de la empresa pesquera también tienen obligaciones que cumplir en casa. Por lo expuesto anteriormente, existe la presencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores que laboran en turnos de 12 horas, aspecto que es importante investigar para poder conocer el nivel de desarrollo de la resiliencia en los trabajadores, así como la relación que existe entre estas dos variables.

Se ha podido encontrar a nivel internacional diversas investigaciones, tales como la de Villar (2015) que desarrolló un estudio de investigación en España, que tuvo por objetivo analizar cómo la resiliencia y la autoeficacia moderan al Burnout y al Engagement, como indicios del estado de calidad referente a la vida laboral. Participó todo el personal sanitario de un Hospital de Sevilla. Mediante el muestreo aleatorio-occidental se llegó a seleccionar a trabajadores de cada una de las distintas Unidades o Servicios del Hospital. Se utilizaron diversos instrumentos, tales como la prueba WRQoL, el inventario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Administración Pública, La Escala de Resiliencia de Connor y Davidson, La Escala de Utrecht de Engagement en el Trabajo, La Escala de Shirom-Melamed de Evaluación del Burnout, La Escala de Shirom-Melamed de Evaluación del Vigor y la Escala de Autoeficacia Profesional. A pesar de no haberse encontrado diferencias por género para las variables estudiadas, el estudio concluyó que no se confirmó la presencia de la autoeficacia como efecto moderador, pero que sí hubo efecto positivo por parte de la resiliencia.

Porto-Martins (2015) desarrolló una investigación en Brasil, que tuvo como objetivo el conocer la vida laboral de los colaboradores, así como el comprender los trastornos presentados entre los Teleoperadores y los recursos que presentan para afrontar su vida laboral, a través de una entrevista personal semi-estructurada. La muestra consta de 500 trabajadores de una empresa de Teleoperadores del sur de Brasil, aproximadamente el 10% del grupo de trabajadores de la empresa. Vale mencionar que no todos los colaboradores se encontraban laborando por el mismo periodo de tiempo en la empresa.

Arrogante (2014), en su estudio realizado en España, tuvo por objetivo determinar las relaciones entre el Síndrome de Burnout, la salud, la resiliencia y el analizar el rol como mediador de la resiliencia entre los anteriores. La población consta de 194 profesionales de la Enfermería de un Hospital de Madrid, el cual estuvo conformado por enfermeros, enfermeras y auxiliares. Los análisis correlacionales mostraron una relación negativa entre las dimensiones del Burnout y la salud, pero una relación positiva o directa con la resiliencia.

Oramas (2013), cuyo estudio ha sido realizado en Cuba, se enfoca en detectar la presencia del estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes de Educación Primaria en Cuba. Su muestra estuvo constituida por 621 docentes de Enseñanza Primaria. Después de la exhaustiva investigación se pudo concluir que ambas variables se presentaron en los docentes. Incluso muestra que la dimensión del Burnout que más predominó es el Agotamiento Emocional.

Alvarado (2015) investigó en Guatemala acerca de los niveles de las dimensiones de la resiliencia en colaboradores de una azucarera guatemalteca. El estudio pretende identificar indicios de resiliencia en el estrés laboral que manejan los colaboradores, ya sea personal administrativo u operario. La muestra estuvo conformada por 228 colaboradores de una azucarera, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria. El diseño del estudio fue un muestreo probabilístico aleatorio. El estudio sirvió para determinar que, a pesar que la dimensión Agotamiento Emocional se encontraba en un nivel medio en los colaboradores, éstos no presentaban un alto nivel de estrés.

A nivel local, Salvador (2016) desarrolló un estudio en la ciudad de Trujillo, que tuvo por objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir. La población estuvo constituida por 100 docentes, de los cuales fueron seleccionados 10 de cada uno de los distintos colegios participantes en la investigación. Midieron las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. Se

concluyó que las variables del Clima Laboral están relacionadas directa y significativamente que las variables y las respectivas dimensiones del Síndrome de Burnout.

En sus inicios Freudenberg, quien fue uno de los primeros expositores del Síndrome de Burnout, fue lo denominó como “Un conjunto de síntomas médicos-biológicos y psicosociales específicos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una excesiva energía” (Freudenberg, 2010). Después de seis años, Cherniss describe al Burnout como un proceso en el cual las conductas y actitudes de los trabajadores cambian de manera negativa, esto en respuesta al estrés laboral (Cherniss, 2011). De acuerdo a la variedad de definiciones Freudenberg y Maslach comentan que el Síndrome de Burnout, al inicio, estaba escrito como un “lenguaje de la gente” que evoca sus momentos vividos en el lugar donde labora. Estudios planteados a personas que prestan servicios sociales y educación, comenzaron a tomar al Burnout como un problema compartido, es ahí donde surge que el Burnout no es solo una respuesta propia al estrés, sino ya formaba parte de un síndrome que cuenta con regularidades que se pueden identificar con eficacia (Maslach, 2010).

La psicóloga Christina Maslach, define al burnout como un Síndrome el cual es caracterizado por el agotamiento emocional provocado por la sensación de estar exhausto tanto física como mental, como segunda dimensión menciona a la Despersonalización o Cinismo como el aislamiento y evitación hacia las demás personas de su entorno, donde presenta actitudes de insensibilidad y cinismo hacia sus compañeros de trabajo y demás, y por último la Realización personal, en el cual se presenta sentimientos negativos, baja autoestima hacia el trabajo realizado (Maslach, 2010).

Por otro lado, el Burnout es definido como una función afrontamiento de las personas condicionado por las demandas organizacionales y recursos exigidos, en la cual señala que las tareas encomendadas excesivas pueden afectar a la realización personal de los colaboradores (Leiter, 2012).

Entonces se puede concluir que el Síndrome de Burnout es una respuesta a los momentos estresores que es generado por las organizaciones u otras entidades (Maslach, 2010). Punto importante es el conocer las diferencias entre estrés y Síndrome de Burnout, para así poder esclarecerlos correctamente. El estrés se define como un daño fisiológico el cual se puede observar el agotamiento y como es que la persona se involucra con los problemas, pero de manera externa (Fidalgo, 2013).

Asimismo, el Síndrome de Burnout tiene efectos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo, a diferencia del estrés, ya que el agotamiento va a afectar a su falta de motivación, en el cual se va a evidenciar en la pérdida de ideales de referencia-tristeza, y la falta de implicación en su trabajo, o dentro de la entidad donde labore (Fidalgo, 2013).

De acuerdo a las investigaciones es importante realizar estudios sobre los factores desencadenadores que puedan dar lugar a la presencia del síndrome:

**Factores Sociales:** El lugar de trabajo donde los colaboradores realizan sus tareas diarias, no es ente apartado del entorno, ni autónomo, por lo que estos son desarrollados en medios sociales, en el cual la economía, las costumbres o cualquier otro van a interferir en ella. A continuación, se presentarán los factores que afectan al avance del burnout las entidades organizacionales: **Sector Servicios:** Esto se da debido a las constantes interacciones con el usuario cliente, ya que el estado ofrece servicios de diversa índole y trabajo directo porque es darle un valor agregado a una organización (De la Cruz, 2011).

**Trabajo emocional:** En las diferentes organizaciones ahora se le pide a los colaboradores que su trabajo no sea solo determinadas por demostrar buenas actitudes y comportamientos, sino tiene que transmitir simpatía, es decir, si se encuentra con mal estado de ánimo o enojado, tendrá que cambiar su actitud para poder realizar su trabajo con eficacia. Estas emociones pueden ser fingidas por el trabajador, ya que no es lo que este siente, esto va a causar un agotamiento emocional (De la Cruz, 2011).

Trato individual: Muchas de los clientes no evalúan la situación por la que puede estar pasando el colaborador que lo atiende, en la cual exige que este le brinde soluciones fuera de su alcance como experto, por lo que se hacen reclamaciones inadecuadas que no ayudan a contribuir con las pautas de funcionamiento que brinda la entidad (De la Cruz, 2011).

La rotación de personal y los contratos temporales han sido los causantes de que los trabajadores se sientan desprotegidos, esto va de la mano con la poca formación y el mal clima laboral que se les está brindando a los colaboradores, ya que no contribuye a cumplir con los derechos del personal que labora (De la Cruz, 2011).

El fenómeno de la inmigración también ha sido un problema importante en los trabajadores, ya que éstos muchas veces se tienen que adaptar a la realidad que se les presenta día a día, en el cual sin entender algún idioma u conflicto tiene que encontrar la manera de solucionarlo. Para esto hay precariedad en las actualizaciones por parte de las entidades organizacionales, ya que no quieren invertir en las capacitaciones para el personal, esto a su vez ha conducido a una sobrecarga laboral en los colaboradores (De la Cruz, 2011).

Los factores laborales relacionados con la organización: La mayoría de trabajadores que sufren de Burnout, es porque se rigen de una estructura burocratizada, lo cual no les permite realizar los conocimientos que estos poseen porque la entidad donde laboran cuentan con procedimientos estandarizados, y no permite que estos tengan la oportunidad de ofrecer servicios que le accedan a cumplir con las expectativas del cliente (De la Cruz, 2011).

En los trabajadores que tienen un horario nocturno de trabajo son más propensos a tener Síndrome de Burnout, debido a que puede influir el sueño-vigilia, las alteraciones de ritmos cardiacos y etc. (Apiquian, 2011). La falta de recursos, también provoca conflictos en el colaborador, ya que va a existir falta de tiempo para que pueda atender eficazmente al cliente, esto a su vez se va a ver reflejado en las exigencias y desbordamientos por parte del trabajador al no cumplir con los objetivos planteados (De la Cruz, 2011).

Los cambios tecnológicos no contribuyen en el desarrollo de los profesionales, puesto que van a generar estrés porque esto va a necesitar de tiempo para que puedan formarse con éxito y brinden buenos servicios a los clientes (De la Cruz, 2011).

La falta de consideración por parte de la empresa, es un factor incidente del burnout, ya que este se va a sentir que no es bien tratado por parte de los integrantes de la organización a la que pertenece (De la Cruz, 2011).

La no organización de los tiempos también genera estrés en los colaboradores, ya que el no culminar con su trabajo, haría que estos alarguen sus horas laborales e incluso reducir los descansos (De la Cruz, 2011).

Factores relacionados con el puesto de trabajo: La implicación sentimental es un factor incidente en el estrés, por ejemplo, en el caso de profesionales de la salud, pueden encontrar casos de clientes que tienen algún problema parecido al de un familiar, esto va a causar cierta tensión interna en el colaborador (De la Cruz, 2011).

La falta de reconocimiento como los incentivos, por parte de las organizaciones hacia el colaborador ha sido factor desencadenante del burnout (De la Cruz, 2011).

Factores interpersonales: Los conflictos personales en cuanto a la realización de sus tareas, ha generado climas de tensión, ya sea por los escasos recursos o mal repartidos entre los compañeros de trabajo, lo cual va a generar competencia y rivalidad entre compañeros (De la Cruz, 2011).

El escaso apoyo de la organización de acuerdo a los esfuerzos que ha realizado el trabajador, y el juzgar antes de analizar lo que ha pasado, también influye en el desarrollo como profesional (De la Cruz, 2011).

La falta de compañerismo y trabajo en equipo ha generado un clima pernicioso en la vida de los trabajadores, lo cual va a ser deficiente para su motivación en el trabajo (De la Cruz, 2011).

Como factores individuales, las personas que tiene problemas en su vida personal, no contribuye en la dedicación que este le brinde a su desarrollo profesional dentro de la organización donde trabaje, ya que, si no son optimistas, y no se sienten bien emocionalmente no obtendrán resultados favorables para la entidad (De la Cruz, 2011).

Por otro lado, uno de los principales factores por el cual se evidencia el Síndrome de Burnout es cuando un colaborador tiene deseos de superación, es perfeccionista, en el cual su objetivo es poder llegar a ser indispensable para la empresa en la que labora, pero, esto va a permitir que este se interese muy poco por mantener una relación de apoyo u otros con sus compañeros de trabajo (Bosqued, 2012). Otro factor importante que también guarda relación es la edad, el sexo; se dice que el sexo femenino es el más propenso a tener Síndrome de Burnout, ya que estas son las personas que desarrollan dos tareas a la vez tanto domesticas como laborales, y también va a depender del tipo de personalidad que tenga cada persona, ya que esto va a influir en el desarrollo del Síndrome (Maslach & Jackson, 1985; McCaulley, 1990).

El Síndrome de Burnout comprende 5 etapas: La fase de entusiasmo e idealismo se ve reflejada en los trabajadores que se involucran demasiado con el nuevo puesto de trabajo. Fase de estancamiento. Se ve reflejado cuando el trabajador no cumple con las expectativas esperadas, en el cual siente que ha puesto todo de sí mismo, y no tiene éxito en el desarrollo (De la Cruz, 2011).

La fase de frustración sucede cuando al incrementar sus esfuerzos por hacer mejor sus tareas, no obtiene los resultados esperados, entonces va a sentirse irritado y causara bajo rendimiento en la organización (De la Cruz, 2011).

La fase de apatía comienza cuando el colaborador da respuestas defensivas, se distancia de los clientes y evita tareas estresantes, lo cual va a perder su vocación, y faltará el respeto hacia sus iguales e incluso superiores, a su vez falta de interés por las actividades que realiza en su entorno laboral (De la Cruz, 2011).

Fase de quemado. Sucede cuando se frustra o colapsa física o intelectualmente más de lo normal en su trabajo, lo cual le va a causar posibles consecuencias para su salud y llegará al extremo de abandonar el empleo (De la Cruz, 2011). Como consecuencias se tiene que en el agotamiento emocional se presenta ansiedad e irritación. Reducción de autoestima tanto profesional como laboral, lo cual evita el contacto con sus compañeros de trabajo y con los clientes (Gómez y Corral, 2009). Extensión de las maneras de expresarse acerca de su insatisfacción sobre su trabajo. Alteraciones en su vida laboral y físicas (Gómez y Corral, 2009). Los síntomas que puede presentar este Síndrome, va a depender el contexto laboral en el que el colaborador se desarrolle y también de su personalidad, para esto se dividen de acuerdo a los aspectos que las personas presentan (Bosqued, 2012).

Síntomas fisiológicos y físicos, debido al cansancio, insomnio, dolores de cabeza, esto como fruto de las tensiones musculares, alteraciones gastrointestinales, y mayor prevalencia a padecer enfermedades que ya poseía, pero, estas pueden aparecer de manera más complicada (Bosqued, 2012). Los Síntomas emocionales se da debido a la ausencia del sentido de humor, a la inseguridad, exceso enojo por situaciones que tal vez no se vivan, escasa motivación en el trabajo y las repetidas culpabilidades por no cumplir con lo encomendado por los jefes (Bosques, 2012).

También se da los síntomas del comportamiento, en el cual se evidencia en la evitación a responsabilidades que se le encomienda, en la conflictividad tanto con sus compañeros como clientes que atiende, el escaso rendimiento dentro de la empresa, incluso se puede presentar conductas que demandan abuso a las sustancias, entre las cuales tenemos el tabaco, alcohol, café, u otras (Bosqued, 2012).

Y para finalizar se evidencian síntomas del comportamiento, el cual son las dificultades para memorizar, el poco interés hacia su trabajo y pensamientos en el cual quiere abandonar su profesión o lo que está realizando (Bosqued, 2012). Frecuentes enfermedades: Enfermedades donde el estrés en los colaboradores es más frecuente y puede causar desordenes neuróticos y problemas psicosomáticos, en la cual los síntomas son depresión, abuso de alcohol o drogas, y falta de sueño.

Ausencia de relaciones interpersonales: La mayoría de veces las personas que tienen la presencia del Síndrome de Burnout, son sujetos que tienen problemas al relacionarse e incluso a nivel familiar, personal y amical.

Estados de ánimo: Esta sucede cuando en los colaboradores se comienza a evidenciar sentimientos negativos como el no sentirse satisfecho laboralmente, falta de energía al realizar sus trabajos y monotonía. Como primer paso para prevenir acerca del Síndrome de Burnout es poder capacitar a los colaboradores de las diferentes empresas para que estos puedan saber las causas de este Síndrome y cuáles son los síntomas que podrían presentar. Además, existen estrategias que se pueden dar en tres diferentes niveles: estrategias grupales, estrategias individuales y estrategias organizaciones (Gil-Monte, 2011).

A nivel individual, se puede considerar un entrenamiento a los colaboradores acerca de la asertividad y cómo poder organizar su tiempo de manera eficaz (Gil-Monte, 2011). En cuanto a la estrategia grupal es importante el apoyo por parte de los jefes y compañeros de trabajo o supervisores, ya que esto va a permitir que se pueda obtener información sobre el colaborador, a su vez adquirir habilidades o desarrollar las que ya tienen consigo, en el cual se va a reforzar la realización de tareas y consejos (Gil-Monte, 2011).

Por último, se considera a nivel organizacional, ya que este es factor importante, porque es ahí el origen del problema que se presenta, este va a buscar mejorar su clima y cultura organizacional, en el que su objetivo principal es mejorar la solución de conflictos de manera eficaz y colaborativa, por parte de un grupo de apoyo (Gil-Monte, 2011). La resiliencia, como

concepto, enseña que existe o es posible un futuro esperanzador, a pesar de haber vivido una experiencia traumática o de dolor.

En la actualidad, el concepto de resiliencia ha pasado de ser interpretarse como una mirada de esperanza ante la desgracia, a ser considerado como la capacidad de poder enfocarte en apreciar las opciones y posibilidades que se dan partiendo desde ellas hacia una mejor realidad. Se pueden llegar a considerar como personas resilientes a quienes a pesar de haber experimentado adversidades han podido llegar a recuperarse y fortalecerse de éstas (Grané y Forés, 2013).

Las personas resilientes llegan a recuperarse de la adversidad que hayan pasado, en cambio, las personas no resilientes se dejan llevar por los sentimientos de pesimismo y desgan. En caso de interpretar a la resiliencia como metáfora, se puede decir que ésta intenta humanizarse a pesar de estar sufriendo los golpes de la vida y del destino. La resiliencia permite a las personas superar las dificultades y no sólo recuperarse, sino salir cambiado por completo (Grané y Forés, 2013).

La conducta de la persona resiliente no es estática, sino que requiere seguir modificándose constantemente de acuerdo a las distintas adversidades que llegue a enfrentar. La resiliencia distingue a los factores de riesgo y a los de protección, es medible y contribuye a la calidad de vida y a la salud mental (Melilli y Suárez, 2014).

Se puede afirmar que el concepto de resiliencia se caracteriza por 3 factores, correspondiendo a interacciones interpersonales: La personalidad del individuo; las características de su familia y la facilidad de apoyo brindado por su entorno social, ya sean personas o instituciones. Los elementos que contribuyen a que las personas muestren resiliencia son: la flexibilidad, la perseverancia y la disposición al cambio (Becoña, 2006). Se puede afirmar que existen 3 factores en los cuales la resiliencia puede ser calificada (Meneguel, Salanova y Martínez, 2013).

Según estudios realizados recientemente muestran que los colaboradores de las distintas organizaciones deben encontrarse motivados y en buenas condiciones en lo que concierne a salud mental y física (Salanova, 2008).

Actualmente, las personas deben adaptarse al constante cambio interno y externo del entorno laboral en el que se encuentran, por ello deben tener a la resiliencia como aliado en el proceso de adaptación y mejora de dichas circunstancias. Entonces se puede establecer que las personas resilientes cuentan con herramientas para lidiar con las distintas situaciones estresantes en el variable entorno laboral, incluso se muestran expectantes hacia lo nuevo que ofrece el futuro, son más tolerantes y son emocionalmente estables (Tugade y Fredrickson, 2012). Como ejemplo, se tendría a un colaborador resiliente que es capaz de realizar sus funciones con eficacia y llega a aprovechar las circunstancias que en un momento fueron desafortunadas (Meneghel, Salanova y Martínez, 2013).

A pesar de que la resiliencia ha sido estudiada principalmente de manera individual, hoy en día tenemos conocimiento de la naturaleza del ser humano como ser social, entonces también es tiempo de estudiar a la resiliencia en grupos de personas o de manera colectiva. Como se sabe, hoy en día, el trabajo en equipo o en grupo es valorado por el mundo laboral, he ahí que la resiliencia de manera colectiva cobra importancia en este contexto. Como grupo, la resiliencia se torna en un proceso que ofrece al equipo la capacidad de sobrellevar situaciones negativas hasta llegar al bienestar en sí. Por ello, la resiliencia colectiva se entiende como la herramienta que ayuda al grupo a recuperarse de circunstancias demandantes (Kaplan, Laport y Waller, 2012).

En cualquier situación se puede notar que desarrollar la resiliencia no es trabajo fácil, en especial a nivel organizacional, ya que tienen que adaptarse a los cambios incluso antes de que estos lleguen a suceder. Una empresa resiliente puede llegar a adelantar cambios anticipando circunstancias que impidan su desarrollo y éxito, haciendo uso de las oportunidades de todo tipo que se le presenten, no sólo de las oportunidades que incluyan a los procedimientos teóricos (Meneghel, Salanova y Martínez, 2013).

Actualmente, la resiliencia organizacional cuenta con distintas definiciones, por ejemplo, es la capacidad de adaptarse de la organización que se puede continuar desarrollándose; es la capacidad con la que cuenta el sistema social como mecanismo para responder frente a los distintos cambios; es una mezcla de patrones comportamentales, nuevos puntos de vista e interacciones que se pueden ir desarrollando (Wildavsky, 1988; Diamond, 1996; Lengnick-Hall y Beck, 2010).

Por lo expuesto, la resiliencia se puede entender como el fin de los distintos procesos que ayudan a que la organización no perezca, sino que continúe desarrollándose y adaptándose y haciendo frente a las distintas circunstancias negativas que se puedan llegar a presentar (Meneghel, Salanova y Martínez, 2013).

De acuerdo a previas investigaciones, la resiliencia ha sido estudiada como proceso y resultado. Como proceso, se han estudiado los diferentes mecanismos que involucran el superar una situación riesgosa o inconveniente hasta llegar al ideal (Olsson, Bond, Burns, Vella-Brodrick y Sawyer, 2012).

A pesar de que el concepto de resiliencia es utilizado en el contexto de “ser aprendido”, Masten (2001) lo concibe como innato al ser humano y como una adaptación común o regular por la cual las personas pasan.

La relevancia de la resiliencia debería servir como tratamiento, así como ya lo es para prevención. El profundizar el concepto de resiliencia puede ser de mucha utilidad, por ejemplo, en el área clínica se podría usar para prevenir patologías (Becoña, 2006).

La investigación se justifica en que en los últimos años el incremento del Síndrome de Burnout en los colaboradores es notorio (Cox, Griffiths y Rial-Gonzales, 2011). Por lo tanto, la mayoría de estos tiene rendimiento bajo en la calidad de su trabajo, es decir, se encuentran en un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación hacia una causa, forma de vida o relación que no produce el anhelado esfuerzo, debido a que a nivel psicosocial, es

decir, el ambiente, la satisfacción y las condiciones de las organizaciones no están bien operadas por las entidades organizacionales (Moreno, 2013). También, la presente investigación toma la resiliencia como una variable importante porque muestra que los operarios poseen, ya sea en cierto nivel, la capacidad de superar las adversidades que se les presenten. Por otro lado, a nivel metodológico, la presente investigación sirve como antecedente a profesionales interesados en las variables para que realicen otras investigaciones afines; además académicamente permitirá afianzar conocimientos sobre estas variables, tan importantes en la vida profesional.

En conclusión, es importante resaltar que en la psicología está el Enfoque Cognitivo Conductual, el cual se centra en la conducta humana mediante el aprendizaje, es decir la persona adquiere conductas determinadas ante lo aprendido durante su etapa de vida (Almenara, 2015). Asimismo, la Psicología Positiva también ayuda con los diferentes Síndromes que se puede presentar en las diferentes organizaciones, ya que, si una persona mantiene indicadores de felicidad entre ellos la dopamina, serotonina y endorfina mantendrán positivas reacciones ante sucesos no esperados (Segura, 2011).

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia presentada en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el tipo de relación que existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia de los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Identificar el grado de relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

- Identificar los niveles de las dimensiones de la Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Identificar el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de resiliencia (sentirse bien solo y confianza en sí mismo) en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Identificar el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de resiliencia (satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia) en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

HG: Existe un nivel de correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

H1: Se lograron identificar los niveles de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

H2: Se logró identificar el grado de relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

H3: Se lograron identificar los niveles de las dimensiones de la Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

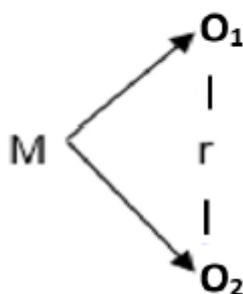
H4: Se logró identificar el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de resiliencia (sentirse bien solo y confianza en sí mismo) en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

H5: Se logró identificar el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de resiliencia (satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia) en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 1.1 Tipo de investigación

La presente investigación se tiene un diseño no experimental transversal, ya que la recolección de datos fue en un único momento, además de ser descriptivos, correlacionales-causales y exploratorios (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El diseño es descriptivo correlacional, por lo tanto, este diseño determina la relación que hay entre dos o más variables. A continuación, se presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

O1: Observaciones de la variable Síndrome de Burnout

O2: Observaciones en la variable Resiliencia

R: La relación entre las dos variables

### 1.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 233 operarios entre desvalvadores, empaquetadores, revisadores, plaqueadores, y otros en la empresa pesquera de la provincia de Casma.

### 1.3 Muestra

La muestra estuvo conformada por 145 operarios. Para poder obtener este número se empleó la fórmula de la población finita, en el cual se consideró un 95% de confianza y 5% en margen de error.

### **Criterios de Inclusión:**

- Que tengan la edad de 18 a 65 años.
- Que tengan más de un 1 año laborando en la empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Que estén presentes en la fecha de evaluación de los instrumentos.

### **Criterios de Exclusión:**

- Que no deseen participar en la investigación.
- Que se encuentren laborando en más de un trabajo.

## **1.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **Técnicas**

La evaluación Psicométrica tiene un procedimiento estandarizado que se encuentra compuesto por ítems organizados y seleccionados, lo cual estimula en el trabajador o individuo reacciones registrables de todo tipo que tiene que ver con su complejidad, expresión, duración, significado y forma (Tovar, 2007).

### **Instrumentos**

#### **Instrumento 1**

MBI-GS: Inventario de Síndrome de Burnout MBI - GS, sus autores principales son Maslach, Jackson y Leiter (1996), esta prueba mide el estrés crónico a la población en general, el cual consta de 16 ítems. Asimismo, la prueba puede ser aplicada de forma individual o colectiva, con una duración entre 10 a 15 minutos, en cual evalúa tres dimensiones: Desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional. Al inicio la versión del MBI es aplicado en profesionales asistenciales, ya en el MBI-GS se utiliza para evaluar a todo el personal en forma general, sin importar el área laboral en el que se desempeña. A pesar de que ciertas investigaciones conciben problemas con el alcance conceptual del Síndrome de Burnout, Olivares y Gil-Monte (2009) sostienen que la gran aceptación internacional del instrumento permitirá que podamos relacionar con facilidad nuestros resultados con los de las investigaciones hechas a nivel local, nacional e internacional.

Evidencias de validez del MBI-GS ha sido validada en diferentes poblaciones, una de ellas es por, Muñoz (2016), en teleoperadores de Trujillo, quien encontró como análisis factorial que existe una consistencia interna de 0.87 en la escala de agotamiento emocional, un 0.64 de cinismo y 0.79 en la escala de eficacia profesional, lo cual se obtuvo puntajes altos y en validez de constructo se obtuvo puntajes por encima del 0.20, aplicada en una población de 356 trabajadores del área de operarios teleoperadores, en la cual fue utilizada la fórmula de Spearman Brown.

Asimismo, Salvador (2016), quien encontró como análisis factorial del MBI-GS, que la dimensiones se encuentran relacionadas entre sí, encontrándose porcentajes oscilan entre 31% y 33%, lo cual fue aplicada a 135 docentes de Instituciones Educativas del Distrito del Porvenir en la Ciudad de Trujillo. También las propiedades psicométricas del MBI-GS fue validadas por Moreno – Jiménez, Rodríguez Carbajal y Escobar (2001), la cual la muestra estuvo conformada por 114 trabajadores administrativos de Madrid, quienes encontraron como análisis factorial, tres factores que tiene un total de 67.8% de la varianza total, en el cual confirman los supuestos teóricos. La fiabilidad de la dimensión desgaste emocional es de un 0.8941, la de cinismo es de 0.8491 y finalmente la de eficacia profesional de 0.8561.

## **Instrumento 2**

Ficha Técnica de la Escala de Resiliencia: La escala a utilizar tiene como nombre Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER). Los autores son G. Wagnild y H. Young. La presente es considerada como una Escala Total que data de 1993, pero fue adaptada por Novella en el 2002. Puede ser administrada de manera individual o colectiva en un aproximado de 25 a 30 minutos a adolescentes y adultos. La presente Escala evalúa 5 dimensiones de la Resiliencia, las cuales son: Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción. Rua y Andreu (2011) validaron la Escala de Resiliencia mediante una investigación en la que se aplicó dicha prueba a 380 participantes que fueron clasificados en dos grupos. Como instrumento discriminante para encontrar la validación se utilizó la Escala de Señalización del Ambiente Natural Infantil de Sani (2003). El estudio realizado fue de tipo comparativo, en el cual se analizaron las principales cualidades psicométricas de la ER. Se encontraron altos niveles de validez, tanto en consistencia interna

( $\alpha=.86$ ) como en validez de constructo. Rodríguez, Pereyra, Gil, Jofré, De Bortoli y Labiano (2009) analizaron la validez y confiabilidad de la versión argentina de la Escala de Resiliencia (ER) DE Wagnild y Young (1993). Aplicaron la Escala a 222 personas de nacionalidad argentina que se ubicaron en un rango de edad de 18 a 70 años. Obtuvieron como resultado que la Escala sí es un instrumento confiable para su aplicación en la población estudiada.

## **1.5 Procedimiento**

En la recolección de información primero se realizó coordinaciones con el gerente de la empresa, con el objetivo de poder obtener la autorización correspondiente para la realización de la presente investigación en la entidad escogida para la aplicación.

Después de haber obtenido el permiso por parte del gerente se pasó a explicar a cada uno de los participantes los objetivos de la evaluación que se les está aplicando, en el cual también se detalló que toda la información que puedan brindar será confidencial y únicamente utilizada para fines académicos. Además, se anticipa que su participación es voluntaria y se salvaguardará los resultados obtenidos por cada uno. Por otro lado, se entregó la carta de consentimiento informado (Anexo 1), en donde el individuo firmará como una muestra de la aprobación y compromiso para la aplicación de las evaluaciones.

También se entregaron los cuestionarios de manera individual a cada uno de los participantes (Anexo 2 y 3), la duración de la prueba osciló entre 10 a 15 minutos.

Después, de haber culminado con las evaluaciones, se agradeció la participación a cada uno de los operarios y la colaboración por parte del Gerente de Planta.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Niveles de los indicadores del Síndrome de Burnout en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma*

Indicadores	Niveles de Riesgo						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Agotamiento Emocional	69	48	67	46	9	6	145	100
Cinismo	42	29	71	49	32	22	145	100
Eficacia Profesional	14	10	74	51	57	39	145	100
Síndrome de Burnout	91	63	35	24	19	13	145	100

### Resultados descriptivos

En la tabla 1 se aprecia la dimensión agotamiento emocional en nivel alto con un 48%, de nivel medio en un 46% y de nivel bajo en un 6%; asimismo un cinismo de nivel medio en un 49% seguido de un nivel alto en un 29% y un nivel bajo en un 22%; además una Realización Personal de nivel medio en un 51%, seguido de un nivel bajo en un 39% y un nivel alto en un 10%, finalmente un riesgo de presentar síndrome de burnout de nivel alto en un 63%, de nivel medio en un 24% y de nivel bajo en un 13% de los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

**Tabla 2**

*Niveles de los indicadores de la Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma*

Indicadores	Nivel						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción personal	82	57	50	34	13	9	145	100
Ecuanimidad	75	52	51	35	19	13	145	100
Sentirse bien solo	78	54	58	40	9	6	145	100
Confianza en sí mismo	88	61	41	28	16	11	145	100
Perseverancia	82	57	53	37	10	7	145	100
Resiliencia	96	66	42	29	7	5	145	100

En la Tabla 2 se muestra un nivel alto en los indicadores satisfacción personal en un 57%, ecuanimidad en un 52%, sentirse bien solo en un 54%, confianza en sí mismo en un 61%, perseverancia en un 57% y de igual manera una resiliencia de nivel alto en un 66% de los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

**Tabla 3**

*Correlación entre el síndrome de burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.*

Variables		Rho de Spearman			Tamaño del efecto
		$\rho$	IC 95%		
			$\rho_i$	$\rho_s$	
Síndrome de Burnout	Satisfacción personal	-,16	-,32	,00	Trivial
	Ecuanimidad	-,01	-,17	,15	Trivial
	Sentirse bien solo	-,25	-,40	-,08	Pequeño
	Confianza en sí mismo	-,39	-,52	-,23	Pequeño
	Perseverancia	-,15	-,31	,01	Trivial
	Resiliencia	-,22	-,37	-,05	Pequeño

$\rho$ : Rho de Spearman

#### **Resultados correlacionales:**

En la Tabla 3 se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre el Síndrome de Burnout y la resiliencia y sus indicadores sentirse bien solo, confianza en sí mismo, además una correlación con un tamaño del efecto trivial entre el Síndrome de Burnout con los indicadores satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia de la resiliencia en operadores de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

**Tabla 4**

*Correlación entre el indicador agotamiento emocional del Síndrome de Burnout con la Resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.*

Variables		Rho de Spearman			Tamaño del efecto
		$\rho$	IC 95%		
			$\rho_i$	$\rho_s$	
Agotamiento Emocional	Satisfacción personal	-,08	-,24	,08	Trivial
	Ecuanimidad	,00	-,16	,17	Trivial
	Sentirse bien solo	-,06	-,22	,11	Trivial
	Confianza en sí mismo	-,23	-,38	-,07	Pequeño
	Perseverancia	-,05	-,21	,11	Trivial
	Resiliencia	-,08	-,24	,08	Trivial

$\rho$ : Rho de Spearman

En la Tabla 4 se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre indicador agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y el indicador confianza en sí mismo, además una correlación con un tamaño del efecto trivial entre el agotamiento emocional del síndrome de Burnout con los indicadores satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, perseverancia y la resiliencia en operadores de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

**Tabla 5**

*Correlación entre el indicador cinismo del Síndrome de Burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.*

Variables		Rho de Spearman			Tamaño del efecto
		$\rho$	IC 95%		
			$\rho_i$	$\rho_s$	
Cinismo	Satisfacción personal	-,04	-,20	,12	Trivial
	Ecuanimidad	,03	-,13	,19	Trivial
	Sentirse bien solo	-,13	-,28	,04	Trivial
	Confianza en sí mismo	-,14	-,30	,03	Trivial
	Perseverancia	-,04	-,20	,12	Trivial
	Resiliencia	-,08	-,24	,09	Trivial

$\rho$ : Rho de Spearman

En la Tabla 5 se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto trivial entre el cinismo y la resiliencia y sus indicadores en operadores de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

**Tabla 6**

*Correlación entre el indicador eficacia personal del síndrome de burnout con la resiliencia y sus indicadores en operarios de una empresa pesquera de Casma.*

Variables		Rho de Spearman			Tamaño del efecto
		$\rho$	IC 95%		
			$\rho_i$	$\rho_s$	
Eficacia Profesional	Satisfacción personal	,15	-,02	,30	Trivial
	Ecuanimidad	,05	-,12	,21	Trivial
	Sentirse bien solo	,29	,13	,43	Pequeño
	Confianza en sí mismo	,36	,21	,50	Pequeño
	Perseverancia	,17	,00	,32	Trivial
	Resiliencia	,22	,06	,38	Pequeño

$\rho$ : Rho de Spearman

En la Tabla 6 se muestra una correlación directa con un tamaño del efecto pequeño entre la Realización Personal con la resiliencia y sus indicadores sentirte bien solo, confianza en sí mismo y la resiliencia, además una correlación con un tamaño del efecto trivial entre la Realización Personal con los indicadores satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia en operarios de una empresa pesquera de Casma.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El Síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado debido a su nivel de incremento sustancial en los últimos años, por tanto, han surgido diversas aproximaciones teóricas, que buscan explicar la relación entre las sintomatologías que está afectando a los colaboradores a nivel conductual, actitudinal, emocional y físico; por ejemplo, dicho síndrome ha sido presentado en colaboradores de diversas empresas e instituciones (Figueredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Jueas, 2012).

La presente investigación tuvo como objetivo principal buscar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma. Frente a los resultados alcanzados se evidencia que:

Se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, cinismo, eficacia profesional) y la resiliencia y sus indicadores sentirse bien solo, confianza en sí mismo; es decir en la actitud que mantienen las personas frente a su trabajo, esto puede ser malo o bueno, que a su vez se relaciona con las interacciones y comportamientos que puede presentar cada individuo de acuerdo a los diferentes aspectos que influyen en ellos (Madariaga, 2014), ya que las personas que tienen problemas a nivel personal, no contribuyen en la entrega que este le brinde a su progreso profesional dentro de la organización; ya que si no son optimistas, y no se sienten bien consigo mismos (y emocionalmente) no obtendrán resultados favorables para la entidad en la que laboren (De la Cruz, 2011).

También se encontró una correlación inversa con un tamaño del efecto trivial entre el síndrome de Burnout con los indicadores satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia de la resiliencia, lo cual es diferente al estudio que se realizó en Teleoperadores del Sur de Brasil, que no se confirmó la presencia de los indicadores antes mencionados, pero que si hubo un efecto positivo por parte de la resiliencia; este tuvo como objetivo conocer la vida

laboral de los colaboradores, así como también comprender los trastornos presentados (Porto-Martins, 2015). Dichos resultados son justificados por la cantidad de tiempo que laboran, las cuales oscilan entre 8 a 10 horas, a pesar de ser una labor muy bien remunerada.

En relación al grado de agotamiento emocional presentado en los participantes de la investigación, es posible destacar que en esto puede asociarse con factores tales como los relacionados con el puesto, que se puede evidenciar en las horas de trabajo, los interpersonales y los individuales (De la Cruz, 2011), esto permite enriquecer el estudio, en medida que no solo sea una medición nominal, que arroje categorías en mala o buena calidad de Síndrome de Burnout, sino también identificar las correlaciones que existen entre las dimensiones de las variables de estudio.

Asimismo los niveles de Síndrome de Burnout que los operarios perciben son altos, en cuanto a su agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, en el trabajo realizado dentro de la empresa en la que laboran; además esto indica que las horas de trabajo realizadas por estos operarios está afectando a nivel personal; esto guarda relación a lo encontrado por Alvarado (2015), que realizó un estudio en 46 trabajadores, cuyos resultados arrojan que, un 89.13% tienen nivel alto de agotamiento emocional debido a la sensación de estar exhausto tanto física como mental dentro de su ambiente laboral, un 58.7% de cinismo que se ve evidenciado en la evitación y sensibilidad frente a sus compañeros de trabajo y un 54.35% en cuanto a su eficacia profesional personal, en el cual se presenta sentimientos negativos, baja autoestima y falta de interés al trabajo que realiza en la empresa (Rubio, 2003).

De igual forma se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre indicador agotamiento emocional del síndrome de burnout y el indicador confianza en sí mismo, que indica que los operarios no tienen niveles buenos en cuanto a la confianza que tienen en ellos mismos en el trabajo que realizan día a día; ante esto se considera lo propuesto por Leiter (1991), quien indica que las personas están condicionadas por las demandas y recursos exigidos por la organización, ya que éstas se rigen de una estructura burocratizada, que no les permite que estos desarrollen sus conocimientos que poseen, porque la empresa

en donde laboral ya tienen procedimientos estandarizados, lo cual indica que no les brindan la oportunidad de ofrecer servicios que permitan acceder a cumplir con las expectativas que tienen los clientes, esto genera un efecto negativo en su trabajo, ya que estos no sentirán que su labor es valorada por la empresa a la que pertenecen y se va a ver evidenciada en su falta de motivación e implicación en su trabajo (Fidalgo, 2013).

A partir de lo mencionado es importante señalar que la presencia del Burnout en los trabajadores también tiene consecuencias, tales como desordenes neuróticos, problemas psicomáticos, en el cual se presenta problemas con el abuso de alcohol y drogas; además de ausencia en las relaciones interpersonales, y ausencia del estado de ánimo, es decir, no es una persona autónoma e, incluso, le es difícil relacionarse a nivel amical y familiar (Gil-Monte, 2003).

Se muestra también una correlación con un tamaño del efecto trivial entre el agotamiento emocional del síndrome de burnout, caracterizado por la pérdida de energía y desproporción en su trabajo, con los indicadores satisfacción personal analizado en los aspectos de su vida y la contribución de las mismas, ecuanimidad en la estabilidad de su vida y las actitudes que toma frente a los problemas que se presentan, perseverancia y persistencia en el logro de sus objetivos y la autodisciplina. Esto indica que la falta de consideración e interés por parte de la entidad, es un factor incidente del burnout, haciendo que este sienta que no es bien tratado por parte de los integrantes de la organización a la que pertenece. Esto puede enfatizar lo que señala Gil-Monte (2013), que los trabajadores, al evidenciar esas conductas por parte de la empresa, comienzan a no sentirse satisfechos laboralmente, pierden la energía para hacer sus trabajos y se vuelven personas monótonas, en el cual dejan de lado los objetivos que tienen y no logran llegar a las metas planteadas por la empresa (De la Cruz, 2011).

Del mismo modo se muestra un nivel alto de resiliencia en un 66%, lo que indica que son personas con capacidad para poder manejar los momentos de estrés que pasan en su trabajo, ya que es un individuo que puede establecer relaciones interpersonales, posee iniciativas

para desarrollar su trabajo, muestran ser personas que se adaptan y toleran presión e incluso en situaciones de estrés que se presenten en su vida personal o profesional (Wagnild y Young, 1993), esto se evidencia en el estudio a colaboradores de una azucarera, en el cual resultados arrojaron que a pesar de que los trabajadores presentaban niveles altos de agotamiento emocional, son capaz de tener iniciativas en su trabajo y tener éxito en todo aquello que desarrollen dentro de su ambiente laboral, en el cual se tiene en cuenta a lo que dice Salanova (2008), que las personas deben adaptarse al constante cambio interno y externo dentro de su entorno laboral en el que se desarrollan, por ello deben tener a la resiliencia como su aliado en el proceso de adaptación y mejora de dichas circunstancias y adversidades que se le pueda presentar.

También se denota una correlación inversa con un tamaño del efecto trivial entre el cinismo y la resiliencia, esto se ve evidenciado en la manera en como los colaboradores tratan a sus compañeros como objetos, en el cual existe las críticas exageradas frente a todos aquellos que se encuentren en su entorno, la impotencia y desesperanza personal que se muestra en la frialdad y distancia frente a sus compañeros de trabajo (Carlotto y Gobbi, 2011). Importante tomar en cuenta que debido a esto también se puede dar síntomas del comportamiento, en el cual se evidencia en la evitación frente a las responsabilidades que se le encomiendan en el trabajo, en la complejidad hacia sus compañeros y escaso rendimiento en los trabajos que realiza (Bosqued, 2008).

Se aprecia una correlación directa con un tamaño del efecto pequeño entre la realización personal con la resiliencia y sus indicadores sentirte bien solo, confianza en sí mismo y la resiliencia, lo cual se evidencia en la autoevaluación negativa que tiene el colaborador frente a él mismo, no se sienten contentos con lo que hacen, son infelices con su desarrollo como profesionales y la mayoría de veces es escasa su interacción con las demás personal (Carlotto y Gobbi, 2011).

Al tener en cuenta los resultados obtenidos, la resiliencia que tienen los trabajadores actúa como un ente protector que logra beneficiar al agotamiento emocional presentado, es decir,

no favorece al desarrollo del Burnout. Esto va de la mano con lo que manifiesta Grané y Forés, (2007), que las personas resilientes llegan a recuperarse de la adversidad que hayan pasado. Lo descrito se interpreta como una mirada de esperanza ante la desgracia, que es considerado como la capacidad de poder enfocarse en apreciar las diferentes opciones y posibilidades que se dan, partiendo desde ellas hacia una mejor realidad; en cambio, las personas no resilientes se dejan llevar por los sentimientos negativos de desgano y pesimismo.

La presente investigación a nivel general, permite profundizar el abordaje científico de la relación que existe entre ambas variables, que pueden estar influenciadas por las demandas laborales, carga laboral, y excesivas horas de trabajo, que, aunque no hayan sido parte de la base teórica de la investigación, puede servir para un aporte técnico-científico para próximos estudios.

Por lo consiguiente es necesario hacer un análisis profundo comparativo tanto en el sector privado como en el público, puesto que las investigaciones recientes que existen, son en personal de salud, por ello el objetivo principal es determinar si existen o no diferencias significativas en el personal que cumple con actividades similares, ya sea en operarios o administrativos.

Finalmente, con los resultados obtenidos se puede concluir que ambas variables se relacionan entre sí, lo cual se comprende debido al extenuante trabajo que tienen estos trabajadores y la forma en como desempeñan sus funciones; surge también la necesidad de desarrollar y ampliar investigaciones para comprender el Síndrome de Burnout de acuerdo a como pasa el tiempo y, si en caso el término de resiliencia se modifica, puede formar parte o ser utilizada como una estrategia válida para poder disminuir las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo, y realización personal en los operarios de esta empresa pesquera.

## 1.2 Conclusiones

- Se logró comprobar que el nivel de correlación es pequeño entre las variables de Síndrome de Burnout y Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Se comprobó que existe nivel alto de Síndrome de Burnout en un 63%, de nivel medio en un 24% y de nivel bajo en un 13% de los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma. También se comprobó que existe agotamiento emocional de nivel alto en un 48%; asimismo un cinismo de nivel medio en un 49%; además una realización personal de nivel medio en un 51%.
- Se comprobó que existe Resiliencia de nivel alto en un 66% de los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma. Asimismo, se comprobó que existe un nivel alto en los indicadores satisfacción personal en un 57%, Ecuanimidad en un 52%, sentirse bien solo en un 54%, confianza en sí mismo en un 61%, Perseverancia en un 57%.
- Se comprobó que existe una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia con sus indicadores sentirse bien solo y confianza en sí mismo en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.
- Se comprobó que existe una correlación con un tamaño del efecto trivial entre el Síndrome de Burnout (cuyas dimensiones son agotamiento emocional, cinismo, eficacia profesional) con los indicadores Satisfacción personal, Ecuanimidad y Perseverancia de la Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

## REFERENCIAS

Apiquian, A. (2011) *El síndrome de Burnout en las empresas. Tercer Congreso de Escuela de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida, Yucatán.*

Arrogante, O. (2014). *Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería (Tesis de Licenciatura), Universidad de Murcia, España.*

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. y Domínguez, V. (2004). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Revista Española de Salud Pública.*

Alvarado, S. (2015). *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur. Tesis de grado de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.*

Bandura, A. (2010). *Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. Current Directions in Psychological Science, 9(3), p.p. 75-78*

Becoña, E. (2013). *Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 11(3), p.p. 125-146.*

Bosqued, M (2012) *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Barcelona, España: Editorial Paidós.*

Carrillo, R. g. (2012). *Síndrome de Burnout en la práctica médica. Medicina interna de México. medigraphic.com, N° 28, p.p. 579 - 584.*

Cox, T., Griffiths, A. y Rial-Gonzales, E. (2011). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Virginia - EE.UU.: Universidad de Virginia.*

De la Cruz, M. (2011). *Manual de Riesgos Psicosociales: Estrés y el Síndrome de burnout. Madrid. CEP, S.L.*

De la Cruz, E. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. Tesis de la Universidad de Valladolid Facultad de Enfermería.*

Day, D. (2000). *Leadership development: A review in context. The Leadership Quarterly, 11, p.p. 581-613*

Diamond, M. (1996). *Innovation and Diffusion of Technology. A Human Process.* *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 48(4), p.p. 221-229.

Fernández, A. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes de la Escuela de Estomatología – UPAO 2014. Tesis de la universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo.*

Fradeunberger, H. (2011). *Burn Out. El alto costo del logro alto.* Norvell: Anchor Press.

Fidalgo, M. (2013) *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)

Figuereido-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. y García-Juesas, J. (2012) *Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería.* *Psicothema*, 24(2), p.p. 159-165

Freudenberger, H. (2010) *Staff burn-out*, en *J Social Sigues*. (30), p.p. 159-165

Gamboa, J. y Vega, P. (2012). *Influencia del programa “fortaleciéndome” para la prevención del síndrome de burnout en los y las docentes del nivel inicial de la institución educativa FAP “Samuel Ordoñez Velásquez” – Castilla – 2011. Tesis de post grado de la universidad Cesar Vallejo de Piura.*

Gil, G. (2011). *La resiliencia: conceptos y modelos aplicables al entorno escolar.* *Revista El Guiniguada* N° 19. Servicio de publicaciones de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

Gil-Monte, P. (2011) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería.* *Revista electrónica de psicología*, 1(1), p.p. 19-33

Gómez, F. y Corral, E. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia.* Madrid. Aran Ediciones, S.L.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6° ed.).* México: McGraw

Kaplan, S., Laport, K. y Waller, M. (2012). *The role of positive affectivity in team effectiveness during crises.*

Leiter, M. (2012). *The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. Canadian Psychology, 32, 4, p.p. 547-558.*

Lengnick-Hall, C. y Beck, T. (2003). *Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience. Seattle, WA: National Academy of Management meetings.*

Mababu, R. (2012). *Psicología de los grupos. Barcelona: Kairos.*

Mababu, R. (2012). *El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 2(2), p.p. 219-244.*

Maslach C. (2010): *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En: W. Paine, Job, Stress and Burnout, 1st ed. Whiton Stewart Paine, pp. 29-40.*

Madariaga, J. (2014). *Nuevas miradas sobre la resiliencia. Barcelona: Gedisa Editorial.*

Melillo, A., y Suárez, N. (2002) *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas. Argentina: Paidós.*

Maslach, C., Leiter, M. y Schaufeli, W. (2009) *Measuring Burnout. Cartwright, S. y Cooper, C. (Eds.) The Oxford Handbook of Organizational Well-Being (86-105). New York: Oxford University Press.*

Maslach, C. y Jackson, S. (2010): *The role of sex and family variables in burnout. Sex Roles; 12, p.p. 837 - 851.*

McCaulley, M. (1981): *Jung's theory of psychological types and the Myers Briggs Type Indicator. En: P. McReynolds (Ed.), Advances in Personality Assessment Vol. 5, pp. 294-352.*

Mealer, M., Jones, J., Newman, J., McFann, K., Rothbaum, B. y Moss, M. (2012). *The presence of resilience is associated with a healthier psychological profile in intensive care unit (ICU) nurses: Results of a national survey. International Journal of Nursing Studies, 49(3), 292-299.*

Meneguel, I., Salanova, M. y Martínez, I. (2013) *El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica*. *Aloma*, 31(2), p.p. 13-24

Muñoz, M. (2016). *Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnour de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo de la Ciudad de Trujillo.

Moreno, B., Rodríguez, R. y Escobar, E. (2001). *La Evaluación de Burnout profesional Factorialización del MBI-GS. Un análisis Factorial de Madrid*. Tesis de la Universidad Autónoma de Madrid.

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud de la Escuela Nacional De Salud Pública Instituto Nacional De Salud De Los Trabajadores de Cuba.

Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2009). *Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI)*. *Revista Ciencia y Trabajo*. Julio-Septiembre; 11 (31): 160-167.

Olsson, C., Bond, L., Burns, J., Vella-Brodrick, D. y Sawyer, S. (2012). *Adolescent resilience: a concept analysis*. *Journal of Adolescence*, 26, 1-11.

Porto-Martins, P. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.

Ríos, M., Carrillo, C., Sabuco, E., (2012). *Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal*. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), p.p. 88- 95

Rua, M. y Andreu, J. (2011) *Validación Psicométrica de la Escala de Resiliencia (RS) en una Muestra de Adolescentes Portugueses*. *Psicología Clínica, Legal y Forense*, Vol. 11, 2011, pp. 51-65.

Segura, M. (2011) *Psicología de la Felicidad*. *Revista de trabajo y seguridad social*.

Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. Tesis de la

Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Medicina Humana Escuela Profesional De Psicología.

Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de Trabajo y seguridad Social*.

Sani, A. (2003). *As crenças, o discurso e a acção: as construções de crianças expostas à violência. Tese de Doutoramento (Tesis de doctorado)*. Braga: Universidade do Minho.

Tovar, J (2007). *Psicometría: test psicométricos, confiabilidad y validez. Psicología: Tópicos de Actualidad*, p.p. 85 – 108.

Tugade, M. y Fredrickson, B. (2012). *Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal of Personality*.

Villar, J. (2015) *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement. (Tesis Doctoral) Universidad de Sevilla, Andalucía, España*.

Wagnild, G. y Young, H. (2010). *Development and psychometric evaluation of resilience scale. Journal of Nursing Measurement*, 1(2), p.p. 165-178.

Wildavsky, A. (2010). *Searching for safety. New Brunswick, NJ: Transaction Books*.

## ANEXOS

### Anexo n° 1: Carta de consentimiento informado

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_, indico que se me ha explicado que formaré parte de un trabajo de investigación que busca conocer la asociación entre el estrés crónico y la resiliencia. Para ello, me aplicarán dos cuestionarios. Mis resultados serán agrupados con los obtenidos por los demás peladores y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Tomando en cuenta que la aplicación de las pruebas se realizará en más de una ocasión, se solicitará mi nombre, con la finalidad de poder completar toda la evaluación.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Casma, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Carla Lucia Escalante Marquez y Elba Liliana

Teléfono de contacto: 956292694/943850513 Paz Castillo

## Anexo n° 2: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young

### ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD Y YOUNG (Versión traducida final)

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

## Anexo n° 3: Inventario MBI – GS

### INVENTARIO MBI-GS

INSTRUCCIONES: En esta página encontrará 16 items relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con la que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

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

CONTESTE LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTANDO ESE SENTIMIENTO

- |  |   |
|--|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....  | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....  | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo..... | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 4. Me tensa trabajar todo el día.....  | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.....                             | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 6. Me siento cansado por mi trabajo.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 8. He perdido entusiasmo por mi trabajo desde que empecé el puesto.....                                    | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 9. Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 10. Me siento contento cuando puedo lograr algo en mi trabajo.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 11. Me estimula conseguir los objetivos en mi trabajo.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.....  | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.....                                      | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 14. Dudo la trascendencia y valor de mi trabajo.....   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.....               | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 16. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro de mi trabajo.....                                     | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

### Anexo n° 4: Ficha Sociodemográfica

<b>Edad</b>	
<b>Sexo</b>	<b>Masculino ( )</b> <b>Femenino ( )</b>
<b>Ocupación</b>	
<b>Tiempo que labora</b>	<b>Menos de un año ( )</b> <b>1 año ( )</b> <b>2 años ( )</b> <b>Más ( )....</b>

**¿DESEA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN?**

**SÍ ( )**

**NO ( )** \_\_\_\_\_

**¿LABORA EN MÁS DE UN TRABAJO?**

**SÍ ( )** \_\_\_\_\_

**NO ( )**

## Anexo 5:

### Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov del Síndrome de Burnout

Indicadores	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Emocional	,099**	145	<,001
Cinismo	,093**	145	,003
Eficacia Profesional	,079*	145	,026
Síndrome del Burnout	,048	145	,491

\*\*p<.01

### Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov la resiliencia

Indicadores	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción personal	,132**	145	<,001
Ecuanimidad	,159**	145	<,001
Sentirse bien solo	,170**	145	<,001
Confianza en si mismo	,143**	145	<,001
Perseverancia	,123**	145	<,001
Resiliencia	,117**	145	<,001

\*\*p<.01