

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

Facultad de Ciencias Histórico-Sociales y Educación

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad
Provincial de Chiclayo en el año 2021**

Presentada para obtener el Título Profesional de licenciada en Psicología

Investigadoras: Guevara Cabrera, Yohana Carolina del Rocío

López Benavides, Santos Milagros

Asesores: Castillo Seminario, Lucinda Esperanza (Asesor metodológico)

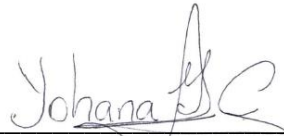
Santiago Prado, Arnold Fernando (Asesor de especialidad)

Lambayeque - Perú

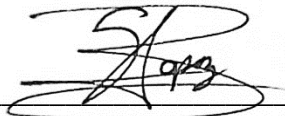
2023

Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021

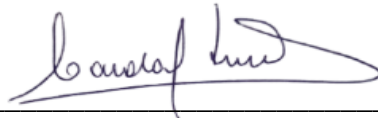
Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.



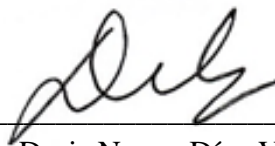
Bach. Yohana Carolina del Rocío Guevara Cabrera
Investigadora



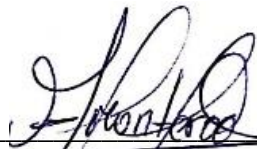
Bach. Santos Milagros López Benavides
Investigadora




M. Sc. Carola Amparo Smith Magüña
Presidente



Dra. Doris Nancy Díaz Vallejos
Secretario



Dra. Arminda Areliz Montero Garcilazo
Vocal



M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
Asesor de especialidad

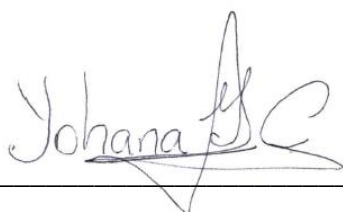


Ms. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesora metodológica

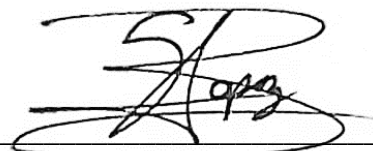
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotras, Yohana Carolina del Rocío Guevara Cabrera y Santos Milagros López Benavides investigadoras principales, y Lucinda Esperanza Castillo Seminario y Arnold Fernando Santiago Prado asesores del trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo al que hubiera lugar. Así como también, pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 07 de noviembre de 2022



Bach. Yohana Carolina del Rocío
Guevara Cabrera
Investigadora Principal



Bach. Santos Milagros
López Benavides
Investigadora Principal



M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
Asesor Científico



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
Asesora Metodológica

DEDICATORIA

A Dios por cuidarme, amarme y guiarme en todo momento a pesar de las dificultades que se presentaban en el camino. A mi madre Rosa Angélica Cabrera Perales por su infinito amor y apoyo incondicional para culminar mi carrera profesional. A hermana Anggie Stefhany Milagros Guevara Cabrera por apoyarme y alentarme a seguir triunfando. Asimismo, a mi hermano Kevin Alehexis Guevara Cabrera quién estuvo conmigo y me apoyó en todo momento en vida. A mi compañera de tesis, Santos Milagros López Benavides por arriesgarse en esta investigación y, por último, a cada persona que se une a este proceso de investigación y ofrecernos su tiempo, espacio y conocimiento.

Yohana Carolina del Rocío Guevara Cabrera

A Dios por ser mi fuente de energía divina y eterna. A mi hermano por impulsarme a la superación profesional y personal. A mis padres por darme educación y por acompañarme durante este camino lleno de emociones. A mis profesores de universidad por brindarme la enseñanza de mi hermosa profesión. A mi compañera de tesis, Yohana Carolina del Rocío Guevara Cabrera por aventurarnos a realizar esta investigación en equipo. Y finalmente, cada una de las personas que nos acompañaron durante el proceso de esta investigación, por regalarnos su espacio, tiempo y conocimiento.

Santos Milagros López Benavides

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a Dios por habernos cuidado durante todo este tiempo y darnos las fuerzas para superar cada obstáculo y por darnos la alegría de las buenas nuevas.

A nuestros padres y hermanos por su amor infinito y compañía en todo momento.

A nuestros compañeros de vida por alentarnos a superarnos día a día en las diferentes esferas de nuestra vida.

A nuestros asesores Mg. Arnold Fernando Santiago Prado y Mg. Lucinda Esperanza Castillo Seminario por brindarnos su orientación incondicional para desarrollar este trabajo.

A los docentes universitarios que compartieron sus experiencias durante los seis años de vida universitaria.

A nuestros compañeros (as) y amigos (as) de la universidad con quienes compartimos momentos gratos durante la etapa universitaria.

Al alcalde Marcos Antonio Gasco Arrobas, a los Gerentes de Recursos Humanos Lic. Erika Ginanyelly Araujo Gonzales, Soc. Segundo Gabriel Zeña Coronado y Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar, que durante su gestión nos abrieron las puertas de la Municipalidad para hacer posible esta investigación. Un agradecimiento especial al especialista en Gestión de Recursos Humanos José Luis Polo Ávalos por ser nuestro padre de la casa de labores y a cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo por darnos la oportunidad de ejecutar esta investigación en la institución.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	14
1.1. ANTECEDENTES.....	14
1.1.1. Internacionales.....	14
1.1.2. Nacionales.....	15
1.1.3. Locales.....	16
1.2. BASES TEÓRICAS.....	17
1.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT.....	17
1.2.2. RESILIENCIA.....	25
1.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.....	32
2.1. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	32
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
2.3. LIMITACIONES.....	33
2.4. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.5. TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	34
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	38
2.7. EQUIPOS Y MATERIALES.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	30
Tabla 2.Operacionalización de la variable Resiliencia.....	31
Tabla 3. Correlación del “Síndrome de Burnout y Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”	39
Tabla 4. Escalas del “Síndrome de Burnout”	39
Tabla 5. Escalas del “Síndrome de Burnout, según el Sexo”	40
Tabla 6. Escalas del “Síndrome de Burnout según la Edad”	41
Tabla 7. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Régimen Laboral”	42
Tabla 8. Escalas de la “dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout”	43
Tabla 9. Escalas de la “dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout”	44
Tabla 10. Escalas de la “dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout”	45
Tabla 11. Escalas de “Resiliencia”	46
Tabla 12. Escalas de “Resiliencia según el Sexo”	47
Tabla 13. Escalas de “Resiliencia según la Edad”	48
Tabla 14. Escalas de “Resiliencia según el Régimen Laboral”	49
Tabla 15. Escalas de la “dimensión de Competencia Personal de Resiliencia”	50
Tabla 16. Escalas de la “dimensión de Aceptación de uno mismo y de la vida de Resiliencia”	51
Tabla 17. Correlación de la “dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y Resiliencia”.....	52
Tabla 18. Correlación de la “dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout y Resiliencia”	53
Tabla 19. Correlación de la “dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout y Resiliencia”.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Escalas del “Síndrome de Burnout”	40
Ilustración 2. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Sexo”	41
Ilustración 3. Escalas del “Síndrome de Burnout según la Edad”	42
Ilustración 4. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Régimen Laboral”	43
Ilustración 5. Escalas de “Agotamiento Emocional”	44
Ilustración 6. Escalas de “Cinismo”	45
Ilustración 7. Escalas de “Eficacia Profesional”	46
Ilustración 8. Escalas de “Resiliencia”	47
Ilustración 9. Escalas de “Resiliencia según el Sexo”	48
Ilustración 10. Escalas de “Resiliencia según la Edad”	49
Ilustración 11. Escalas de “Resiliencia según el Régimen Laboral”	50
Ilustración 12. Escalas de “Competencia Personal”	51
Ilustración 13. Escalas de “Aceptación de uno mismo y de la vida”	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021. El diseño del estudio es correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 317 servidores de la municipalidad, a los cuales se aplicaron los siguientes instrumentos: el test de Protocolo de Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS), adaptado por Fernández-Arata, Juárez y Merino y el test de Resiliencia de Wagnild y Young, adaptada por Novella. De acuerdo a los resultados de la investigación se ha demostrado que existe un nivel medio del Síndrome de Burnout y en Resiliencia sobresale un nivel alto. En cuanto a los resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout y Resiliencia, se evidencia que, en las dimensiones del Síndrome de Burnout, tales como Agotamiento emocional y Cinismo se evidencia que no tienen una relación significativa con la Resiliencia, pero en la dimensión de Eficacia Profesional se demuestra que sí existe una relación significativa con la Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. En conclusión, existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia, es decir que se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Síndrome de Burnout y Resiliencia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and Resilience in workers of the Provincial Municipality of Chiclayo in the year 2021. The study design is correlational and cross-sectional. The sample consisted of 317 employees of the municipality, to whom the following instruments were applied: the Maslach Burnout Inventory Protocol - General Survey (MBI - GS) test, adapted by Fernández-Arata, Juárez and Merino and the Wagnild and Young Resilience test, adapted by Novella. According to the results of the research, it has been shown that there is a medium level of Burnout Syndrome and a high level of Resilience. Regarding the results of the dimensions of Burnout Syndrome and Resilience, it is evident that in the dimensions of Burnout Syndrome, such as Emotional Exhaustion and Cynicism, there is no significant relationship with Resilience, but in the dimension of Professional Effectiveness it is shown that there is a significant relationship with Resilience in the workers of the Provincial Municipality of Chiclayo. In conclusion, there is a correlation between Burnout Syndrome and Resilience, i.e. the alternative hypothesis is accepted.

Key words: Burnout Syndrome and Resilience.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, en el contexto laboral se han detectado numerables problemas o factores que afectan el trabajo de muchas personas, siendo uno de estos el desgaste profesional o también llamado Síndrome de Burnout, debido a posibles cargas laborales o emocionales a los cuales se enfrenta el trabajador, más aún con el contexto actual de pandemia por la COVID-19. Este agotamiento profesional desemboca en actitudes negativas o no beneficiosas tanto para la entidad como para el propio trabajador. En este mismo contexto, otro de los términos que debería tomar mayor importancia es la resiliencia, considerada como la capacidad que tiene la persona para afrontar de manera positiva una situación adversa y ello permite que el individuo se adapte a un contexto no grato o no favorable.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) evidenció hace más de un año que el personal de salud se encontraba combatiendo el coronavirus y sus mutaciones en sus diferentes establecimientos de manera desesperada ya que se trataba de una nueva enfermedad, se expandía demasiado rápido y no tenían el tratamiento certero, esto generó mayor tensión, sobrecarga laboral sin descanso debido a la necesidad de sus servicios y a ello se suma el temor al contagio. Por otra parte, la OIT expone que existen otros problemas que se unen a lo anteriormente mencionado como por ejemplo la discriminación, la violencia, el acoso, la desmotivación, el despido arbitrario, entre otros, que lamentablemente repercuten negativamente en el bienestar físico y mental de los trabajadores sanitarios. En este contexto, los trabajadores podrían estar expuestos a desarrollar el Síndrome de Burnout que podría repercutir en su capacidad de resiliencia (Reyes y Torres, 2021).

De acuerdo con la OMS (2012), el estrés laboral se contempla como una reacción cognitiva, afectiva y conductual ante las exigencias del entorno laboral, donde entra en juego nuestras capacidades y habilidades para controlar o superar la situación. Como consecuencia de un estrés prolongado podemos desarrollar el Síndrome de burnout (Bosqued,2008) que genera graves consecuencias si no lo sabemos manejar. Y de acuerdo a otros autores “Este síndrome se caracteriza por la presencia de un agotamiento o deterioro físico y emocional acompañado de una actitud y conducta negativa hacia el trabajo” (Salgado y Leria, 2017).

Por esta razón, se han realizado distintas investigaciones en cuanto a la resiliencia y el Síndrome de Burnout, destacando diferentes resultados de ambas variables.

Se realizó una investigación en España, en el Mediterráneo, que dio como conclusión que el 33% del profesorado, en los institutos públicos de educación secundaria obligatoria en las Islas Baleares, sufren este síndrome y afecta de igual manera tanto a hombres como mujeres, y entre las principales razones que originan este síndrome resaltan la mala gestión del sistema organizativo institucional y la poca cultura de prevención de riesgos psicosociales (Ballester, Sánchez y March, 2015).

Se han realizado diversos estudios en el sector salud de varios países debido a los costos económicos, sociales y profesionales que trae consigo el Síndrome de Burnout. En Uruguay se evaluó a un grupo de enfermeros, entre auxiliares y licenciados, de un hospital público de la ciudad de Montevideo, en donde solo el 1,8% del personal presentaba el síndrome de burnout, un puntaje relativamente bajo. El 15,8% obtuvo puntuación alta para cansancio emocional, el 16,8% para despersonalización y el 9,6% para baja realización en el trabajo y ello probablemente esté asociado al hecho de que tienen un buen sistema de incentivos económicos, un régimen libre de 5 días de trabajo con 2 días libres y un sistema de guardia consensuada y no impuesta (Rodríguez y Balado, 2016).

En el año 2018 se realizó una investigación en la Universidad Nacional del Centro del Perú, en donde se comprobó la existencia de este síndrome en la población docente, se encontró que el 46,67% sufren de Burnout, mientras que el 71% y 58% tiene Burnout moderado y bajo respectivamente y esto debido al constante estrés en su trabajo, jornadas exigentes, trabajo bajo presión, entre otras y aparece mayormente cuando comienzan las matrículas y las labores académicas. Además, las consecuencias del síndrome de burnout no son las mismas para todos los trabajadores ya que algunos desarrollan mejores estrategias de afrontamiento (Huachos y Veli, 2019).

Asimismo, se han realizado algunos estudios en cuanto a nuestra segunda variable. En el año 2020 se realizó una investigación en la “Universidad Nacional de Tumbes”, a una población de estudiantes de entre 18 a 30 años durante el contexto de la COVID-19. El estudio concluye que, a pesar del contexto desalentador, ante una enfermedad extraña, compleja y delicada, la muestra no afecta sus niveles de la capacidad de resiliencia (Carmen, 2021).

En base a ello, consideramos oportuna esta investigación ya que los servidores que tal vez padezcan de este síndrome, de acuerdo a su grado de intensidad, podrían verse afectados en su capacidad de resiliencia en el entorno laboral.

La “Municipalidad Provincial de Chiclayo” tiene como finalidad fomentar la correcta prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral y sostenible de la población de Chiclayo. Debido a las distintas funciones que se desempeñan para lograr calidad y transparencia, es que la entidad se ve bajo una constante demanda del personal, pudiéndose manifestar así el síndrome de burnout que podría sobrellevarse con la capacidad de resiliencia de cada trabajador.

La formulación problemática de esta investigación es: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021? El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores y entre los objetivos específicos tenemos: Identificar las escalas del síndrome de burnout, determinar las escalas de la resiliencia y establecer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021.

La presente investigación estará desarrollada por capítulos. El capítulo I abordará el diseño teórico que incluirá los antecedentes, bases teóricas y la definición de conceptos junto la operacionalización de variables. En el capítulo II abordaremos los métodos y materiales especificando el diseño de contrastación de hipótesis, la población y muestra utilizadas, las limitaciones, el procedimiento a seguir en la investigación, las técnicas e instrumentos y finalmente, los equipos y materiales de estudio. En el capítulo III expondremos los resultados y la discusión obtenidos de la investigación. En el capítulo IV formulamos las conclusiones de la investigación, y por último en el capítulo V brindaremos las recomendaciones de la tesis desarrollada. Del mismo modo, también se han incluido anexos y otros datos importantes.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Internacionales

Eugenio (2017) en su investigación “La Resiliencia y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud”. Estableció una investigación de tipo correlacional. Se utilizó el instrumento de “Escala de resiliencia de Wagnild y Young (ER) y el Inventario de burnout de Maslach (MBI)”. Asimismo, participaron 150 profesionales de la salud que laboran en el “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato”. En el resultado se evidencia que los profesionales tenían un alto nivel de resiliencia e indicios del síndrome de burnout, situación que abría la posibilidad de desarrollar el síndrome más adelante.

Sánchez (2015) en su investigación “Burnout, Resiliencia y Frustración Existencial en el personal de la administración y servicios de la Universidad de Zaragoza”. Estableció una investigación de tipo transeccional, es decir transversal descriptiva y exploratoria. Se utilizaron los instrumentos de “Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI – HSS), la escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD – RISC) y el cuestionario Purpose In Life de Crumbaugh y Maholick (PIL)”. La población estaba conformada por 115 sujetos. Y los resultados mostraron que obtuvieron puntajes medios en cuanto al Síndrome de Burnout, Resiliencia y Frustración existencial.

Vilcahuano (2015) en su investigación “El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador”. Estableció una investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental. Se utilizaron los instrumentos “MBI (Inventario de Burnout de Maslach) y la Escala de Clima Organizacional”. Así mismo, participaron 30 trabajadores de la universidad. En los resultados que existió una asociación directa entre las variables estudiadas.

1.1.2. Nacionales

Valdivia (2018) realizó una investigación titulada “Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco-2018”. Estableció una investigación de tipo descriptivo correlacional y transversal. Se utilizó el Cuestionario de Resiliencia y Escala de Estrés laboral. Asimismo, participaron 78 trabajadores de forma aleatoria entre funcionarios y servidores de la “Municipalidad Distrital de Santiago”. De acuerdo a los resultados se evidencia que ambas variables de investigación tienen una correlación significativa pero inversa, es decir mientras más capacidad de resiliencia tengan los trabajadores menor grado de estrés van a percibir.

Hurtado (2020) en su investigación “Niveles de Resiliencia y Síndrome de Burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima”. Estableció una investigación de tipo no experimental correlacional y transversal. Se utilizó la “Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, el Inventario de Burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica”. Así mismo, participaron 60 trabajadores de tres empresas. Los resultados evidencian que, si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio y que el 30% de los trabajadores presentaron el síndrome de burnout, 28.33% y el 48.33% de los trabajadores presentaron niveles de resiliencia bajo y moderado respectivamente.

Oliva (2018) realizó una investigación titulada “Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora Lima 2017”. Estableció un estudio correlacional y de corte transversal. Se utilizaron los instrumentos de “Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young”. Asimismo, participaron 99 trabajadores de salud cuyas edades promediaban entre los 21 y 71 años. Los resultados obtenidos mostraron una relación significativa entre las variables de investigación.

Por otro lado, existen estudios que han descartado una posible relación entre estas variables de estudio, como por ejemplo la investigación realizada por Huamantínco (2021) titulada como “Resiliencia y Síndrome de Burnout de trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto en Ayacucho”. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se utilizó la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young y la Escala de Síndrome de Burnout (MBI) de

Maslach, aplicadas a una muestra de 104 participantes. De la investigación se concluye que no existe relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout ya que las dificultades que se presentan las resuelven independientemente de su agotamiento físico y mental.

1.1.3. Locales

Chero y Díaz (2015) realizaron una investigación titulada “El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014”. Estableció una investigación de tipo transversal y analítica. Se utilizó el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Además, participaron 115 trabajadores en el Banco de Crédito, Sucursal Balta – Chiclayo. En el resultado se observa que la dimensión más afectada es el agotamiento emocional con un 35.2%, en la dimensión de despersonalización con un nivel bajo (43.3%) y, por último, en la dimensión de realización personal con un nivel medio-alto con 70.2%.

Cubas (2018) realizó una investigación titulada “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2016”. Estableció una investigación tipo no experimental y tiene un diseño correlacional. Se utilizó la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. Los participantes estuvieron conformados por los 30 empleados de la empresa. En los resultados se observó que si existe relación positiva media altamente significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral con un coeficiente de correlación ,491 y una significancia bilateral.

Gutiérrez y Abasolo (2021) realizaron una investigación titulada “Síndrome de Burnout en teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de Chiclayo”. Estableció una investigación de tipo descriptiva comparativa. Se utilizó la adaptación peruana del Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) realizada por Fernández et al (2015). Los participantes estuvieron conformados por 200 trabajadores, distribuidos en 100 del turno nocturno y 100 del turno diurno. En los resultados muestran que existen diferencias significativas según jornada laboral, por lo que se halló que los trabajadores del turno diurno, para la dimensión agotamiento emocional, la mayoría presenta un nivel bajo (71%), en cinismo, nivel medio (54%) y en eficacia profesional, nivel alto (78%), por otro lado, en el turno nocturno, se reportan mayores

índices para agotamiento emocional en el nivel alto (51%), en cinismo, nivel medio (41%) y en eficacia profesional, nivel alto (56%).

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Diferencia de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout

Al hablar de Burnout, en ocasiones, la relacionamos e inclusive igualamos al estrés laboral, ya que ambas repercuten en el desempeño laboral. Por ello, definiremos ambos conceptos para esclarecer el contexto.

Según la “Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (2014), el estrés laboral es la respuesta que puede tener la persona ante las exigencias y presiones laborales, poniendo a prueba sus capacidades y habilidades” (Blanco y Thoen, 2017).

Además, debemos considerar que el estrés laboral afecta a las diferentes esferas de la vida del ser humano, no solo afecta la salud generando malestares físicos, sino también a la parte psicológica, social y laboral.

Entonces podemos decir que el estrés laboral está relacionado con las personas y el ambiente donde se desenvuelven; es decir, es una reacción ante las demandas y la habilidad de respuesta del sujeto a situaciones altamente significativas o complejas (Barraza, 2007).

Por otro lado, “el Síndrome de Burnout es considerado como el estrés crónico del trabajo, que se puede manifestar a través de comportamientos y emociones negativas dirigidas a las personas con las que el sujeto trabaja” (Maslach y Jackson, 1981).

Por lo tanto, podríamos decir que la diferencia radica en que el estrés laboral es considerado como una respuesta ante las exigencias laborales y el Síndrome de Burnout es la prolongación de esa respuesta en el tiempo.

Definición del Síndrome de Burnout

La primera definición del “Síndrome de Burnout” fue descrita en el año 1974 por Herbert Freudenberger quién dio a conocer que el Síndrome de Burnout es la “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una

sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Apiquian, 2007).

La definición más destacada es la que realiza Maslach y Jackson en 1981, en donde refieren que “es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar” (Sánchez y Sierra, 2014, p.253).

Es por ello, que “se convierte en un riesgo laboral, ya que trae consigo considerables consecuencias tanto en lo personal como en lo laboral” (Moreno y Báez, 2010).

Por otro lado, Farber relaciona al Síndrome de Burnout con las estrategias de afrontamiento, definiéndolo como una manifestación conductual a causa de una situación estresante, producto de no adaptarse y afrontar la situación (1984, citado en Grau 2007).

En base a todo lo descrito podemos definir al “Síndrome de Burnout” como una respuesta ante las demandas del contexto laboral, que está compuesta por la sensación crónica y prolongada de agotamiento físico y mental, indiferencia a los demás y desvalorización del propio trabajo, que trae consigo emociones, pensamientos, conductas y actitudes negativas para el contexto laboral, social y personal, concibiéndose como un riesgo notable.

Teoría Organizacional

Para Gil-Monte, la teoría organizacional tiene como base a los diferentes factores que podrían funcionar como estresores dentro del contexto organizacional y a las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el surgimiento del Síndrome de Burnout. Los principales factores que están implicados en la aparición del síndrome son: los roles de los trabajadores, el apoyo de los jefes y compañeros, la estructura jerárquica, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones complicadas, difíciles o amenazantes (2013, citado por Castañeda, 2019).

A continuación, se explicarán los diferentes modelos que darán sustento a esta investigación en base a la teoría Organizacional:

- a) **Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983):** Este modelo acoge la definición de los autores del inventario del Burnout, pero explicándolo a manera de fases. Nos indica que el síndrome de burnout inicia debido a diferentes estresores que no puede manejar el trabajador y genera un grado de indiferencia. Esta indiferencia puede ser constructiva o negativa, constructiva porque el trabajador atiende al usuario sin involucrarse demasiado en el problema, pero lo hace con empatía, sin embargo, la indiferencia negativa nos muestra que el trabajador no se involucra y mucho menos es empático. Cuando se observa este tipo de indiferencia es cuando podemos hablar del inicio del síndrome de burnout, es decir aparece la despersonalización o cinismo. Como segunda fase nos encontramos con los sentimientos de baja eficacia profesional, el trabajador ya no valora lo que hace. Finalmente termina en el agotamiento físico y emocional que conduce a los malos resultados para la organización en términos de productividad y eficiencia (Ojeda, 2016).
- b) **Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993):** Para estos autores las fases del inicio del síndrome de burnout son diferentes a las propuestas en el modelo anterior. Nos especifica que el síndrome de burnout se origina por la percepción de estrés del trabajador, que en consecuencia trae una concepción de mala realización personal en el trabajo, originando agotamiento emocional y que en respuesta termina en la indiferencia, despersonalización o cinismo como una estrategia de afrontamiento (Ojeda, 2016).
- c) **Modelo de Winnubst (1993):** Este autor expresa que el síndrome de burnout se origina debido a la presencia de estrés y a la percepción del sistema de apoyo social que caracteriza a la organización y ésta depende del tipo de estructura que se ve influenciada por la cultura de la organización. Por ejemplo, mientras que la organización posea una estructura vertical la comunicación no es fluida por lo que los trabajadores pueden percibir una falta atención por parte de sus superiores que en el tiempo se vuelve un problema común y rutinario perdiendo así autonomía para realizar ciertas actividades y lamentablemente esto se convierte en parte de la cultura de la organización. Además, el autor manifiesta que el Síndrome de Burnout no solo afecta al personal asistencial sino también a los trabajadores de otros rubros (Ojeda, 2016).

Componentes o dimensiones del Síndrome de Burnout

Según el modelo de evaluación de Maslach y Jackson, sostiene que hay tres dimensiones o componentes del Síndrome de Burnout:

- a) **Agotamiento emocional:** Se refiere al cansancio emotivo o afectivo a causa de la constante interacción entre compañeros y clientes de la organización (Gil-Monte, 2005).
- b) **Despersonalización o cinismo:** Debido a las malas interacciones surgen actitudes y comportamientos cínicos o indiferentes hacia las demás personas, inclusive piensan que los demás son los responsables de sus problemas y consideran que se merecen lo que les pasa (Gil-Monte, 2005).
- c) **La reducción de realización personal:** “Sentirá la sensación de no estar haciendo correctamente su trabajo, evaluándose de forma negativa todo el tiempo. El trabajador se sentirá descontento con todo lo que hace y por lo tanto obtendrá resultados negativos para la organización” (Ramos, 2012). Más adelante esta dimensión será abordada como Eficacia Profesional debido a la adaptación del test que hemos aplicado para este estudio.

Desencadenantes del Síndrome de Burnout

Existen ciertos factores que predicen la aparición del Síndrome de Burnout, que según Maslach y Jackson (1981) se clasifican en 3 grandes categorías:

- a) **Organizacionales:** Son factores que son intrínsecos a la organización y tiene que ver con la forma de trabajo, entre ellos encontramos la mala distribución del personal en cuanto a los perfiles de puestos, ambigüedad o confusión en las funciones y tareas, el mal clima laboral o las malas relaciones interpersonales con los compañeros, la sobrecarga laboral, la competencia o demanda de habilidades y conocimientos constante, la estructuración de la organización, si es demasiado jerárquica no facilita la comunicación ni la toma de decisiones. Además, hace hincapié en el uso de las nuevas tecnologías, ya que implica nuevos procesos de aprendizaje, también destaca el cambio de turnos de trabajo, donde el horario nocturno hace más probable que se desarrolle este síndrome y por último tenemos a las condiciones físicas en las que labora el trabajador, si el

trabajador percibe malas condiciones, como escasa iluminación, ventilación, ruidos entre otros, su desempeño y desenvolvimiento bajará.

- b) **Sociales:** Son factores que no tienen nada que ver con lo laboral sino con las otras esferas de vida del ser humano, como por ejemplo su familia, sus amigos, el estilo de vida o la cultura de donde proviene. El trabajador puede cambiar su forma de percibir la situación si su contexto lo favorece o no, es decir, si cuenta con un círculo de apoyo. Por ejemplo, si el trabajador tiene problemas en su entorno familiar, esto facilitará la aparición del Síndrome de Burnout, caso contrario a alguien que cuenta con el apoyo de sus amigos o de su propia familia. La cultura también tiene un rol muy importante ya que la concepción que nosotros desarrollemos de un buen desempeño, las relaciones interpersonales o del círculo de apoyo dependerá de dónde nos desarrollemos o crezcamos.
- c) **Personales:** Hace referencia a los aspectos propios del individuo que se desprenden de su personalidad, sus pensamientos, emociones y sentimientos y conductas y actitudes. En esta categoría se toman 3 aspectos fundamentales, el control de la situación para manejar los distintos problemas que pueden surgir, el control que depende de mí y el control externo que no depende de mí, la adaptabilidad a los cambios y las expectativas personales sobre el trabajo. Además, abarca otros aspectos que no son 100% comprobados que influyan en la aparición del síndrome como la edad por el grado de madurez, el sexo por el juego de roles en el hogar y trabajo para la mujer y el estado civil por las parejas y relaciones estables.

En base a la categorización de los desencadenantes, cabe resaltar que la categoría más predominante es la organizacional ya que el Síndrome de Burnout se asocia al contexto laboral, se fija en el contexto más no en el trabajador en sí.

Además, Gil-Monte (2005) pone énfasis en las relaciones interpersonales dentro del trabajo, nos expresa que éste es el factor más relevante en la aparición del síndrome y más aún cuando se lidia con clientes problemáticos o que tienen alguna demanda de ayuda.

Síntomas del Síndrome de Burnout

De acuerdo a las diferentes fuentes bibliográficas podemos clasificar la sintomatología del Síndrome de Burnout en 5 grupos:

- a) **Síntomas fisiológicos:** Hace referencia al cansancio, el aumento de la fatiga y alteraciones funcionales en el organismo como por ejemplo malestares musculares, dolores de cabeza, problemas digestivos, entre otros.
- b) **Síntomas conductuales:** Toma como referencia a las conductas que el trabajador muestra en la interacción con sus compañeros o usuarios. Puede tener conductas pasivas como el aislamiento o conductas agresivas como responder o contestar mal. Además, Maslach y Jackson (1986) incorporan conductas alimentarias inadecuadas como el consumo excesivo de alcohol, drogas, etc. y también destaca el ausentismo laboral.
- c) **Síntomas actitudinales:** Su forma de afrontar el día a día se vuelve negativa, pierde las ganas de seguir trabajando, prácticamente rompe con el entorno laboral ya que no le interesa nada.
- d) **Síntomas afectivos-emocionales:** El trabajador siente agotamiento emocional, desidia, frustración, descontento, sentimientos de culpa y agobio. Asimismo, Maslach y Jackson (1986) incluye las dificultades para concentrarse debido a la ansiedad y depresión que experimentan, obteniendo así baja autoestima y falta de motivación.
- e) **Síntomas cognitivos:** Se caracteriza porque el trabajador percibe que no es valorado su trabajo, que realiza las tareas de forma incorrecta, generando así inseguridad y pensamientos de incapacidad para abordar las actividades asignadas (Gil-Monte, 2005).

Se debe tener en cuenta que los síntomas pueden empezar siendo leves, pero si no los sabemos abordar o no intervenimos pueden volverse crónicos y peligrosos. Además de acuerdo a la naturaleza del “Síndrome de Burnout” que se produce en el ámbito laboral y por sus dimensiones, es que los síntomas más destacados son los cognitivos, afectivos - emocionales y actitudinales (Paine, 1982 citado por Gil-Monte, 2005).

Consecuencias del Síndrome burnout

Las consecuencias han sido clasificadas en 3 grandes grupos, entre ellos:

Consecuencias organizacionales

Según Ramos (2012) el síndrome de burnout, trae consecuencias en la salud y genera efectos negativos para la organización, tales como:

- a) **Deterioro del ambiente laboral:** Este desgaste se produce a consecuencia del comportamiento negativo de algunos trabajadores, de malas actitudes y malos tratos entre compañeros o superiores. Además, surgen conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios de la organización.
- b) **Menor calidad en el servicio:** Debido al sentimiento de agotamiento tanto físico como mental el trabajador disminuirá su compromiso con el trabajo y por ende será menos productivo. Así mismo, percibirá con mayor claridad las deficiencias de la organización por ello aumentan las quejas. Todo esto repercutirá en la satisfacción de los clientes o usuarios externos.
- c) **Absentismo laboral:** El trabajador buscará ausentarse de su trabajo porque no se siente motivado, satisfecho ni feliz. Y cuando asista al trabajo lo realizará con pereza o desgano. Esta consecuencia trae consigo el aumento de la rotación laboral no deseada.

Por otro lado, según Álvarez y Fernández (1991) manifiesta que sí la organización no se ajusta a las necesidades de los trabajadores y los objetivos de la organización, los trabajadores presentarán conductas y emociones potencialmente negativas como falta de energía, falta de interés en los clientes, frustración, poca motivación, absentismo o intención de abandono. Por tanto, Lee y Ashforth explican que “el síndrome de burnout afecta en los objetivos y resultados de la organización de manera negativa en los indicadores de desempeño, productividad y eficacia y otros relacionados con la insatisfacción laboral, bajo compromiso, absentismo y rotación” (1996, citado por López, 2017).

Consecuencias sociales:

Las consecuencias del Síndrome de Burnout sobre las relaciones interpersonales extralaborales se destacan por la actitud negativa del individuo sobre los demás, produciendo una baja calidad de vida interpersonal ya que surge la irritabilidad, descuido, aislamiento, entre otras (Maslach y Jackson, 1981).

Consecuencias Personales:

Estas consecuencias se asocian a la falta de salud o a las alteraciones en el organismo del individuo, como, por ejemplo, dolores de cabeza, dolor muscular, problemas estomacales, aparición de alergias, alteraciones en la menstruación, entre otros (Maslach y Jackson, 1981).

Fases del Síndrome de burnout

De acuerdo a las diferentes fuentes bibliográficas podemos identificar 4 fases en el desarrollo del Síndrome de Burnout:

- a) **Fase de entusiasmo e idealismo:** Esta fase inicia con la actividad laboral. Aquí se da un desborde de energía, ilusiones y expectativas altas por lo cual el trabajador llega a involucrarse de manera excesiva en el trabajo cumpliendo así horas extras de forma voluntaria (Edelwich y Brodsky, 1980 citado por Gil-Monte, 2005).
- b) **Fase de estancamiento:** Maslach y Jackson (1981) nos mencionan que esta fase surge cuando el individuo se da cuenta de que el trabajo no está cumpliendo con sus expectativas iniciales u originales, por lo que empieza a fijarse en otros aspectos de su vida como los amigos, el hogar y la familia, es más, empieza a dar más peso a las contraprestaciones recibidas en el trabajo como el horario laboral, el sueldo y los beneficios sociales.
- c) **Fase de frustración:** Esta fase es la más importante ya que desencadena síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales (Fidalgo, 2000). El trabajo y todos los obstáculos percibidos se visualizan como factores que imposibilitan la satisfacción laboral y el desarrollo de metas personales por lo que el individuo empieza a preguntarse si vale o no la pena seguir trabajando (Edelwich y Brodsky, 1980 citado por Gil-Monte, 2005).

d) Fase de apatía: Es considerado como un mecanismo de defensa ante el surgimiento del síndrome y además desarrolla la evasión del trabajo y de los compañeros y esto origina el ausentismo laboral (Martínez, 2010).

Para Ramos (2012), además de las fases anteriormente mencionadas, existe una última fase denominada como la fase del quemado. En esta última etapa, el trabajador se sentirá frustrado la mayor parte del tiempo, cambiando así su estado de ánimo de manera constante, llevándolo a la insatisfacción y frustración, generando ideas negativas que lo pueden llevar a cometer suicidio.

Por otro lado, el autor Cherniss explica que “el burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre trabajador estresado y un trabajo estresante, causando la pérdida de compromiso” (1980, citado por Alonso, 2014). Este proceso se describe en tres fases:

a) Fase de estrés: Hace referencia la inestabilidad o desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos con los que dispone el trabajador para afrontar ese tipo de situaciones.

b) Fase de agotamiento: Se produce por medio de la respuesta emocional del individuo ante la inestabilidad. En esta fase el trabajador presentará de forma crónica sentimientos de angustia, tensión o presión, ansiedad, frustración y agotamiento.

c) Fase de agotamiento defensivo: En esta fase tanto la conducta como la actitud del trabajador cambian, se vuelve una persona fría, indiferente, poco empático con los demás compañeros y usuarios.

1.2.2. RESILIENCIA

Definición de la resiliencia

El término resiliencia ha sido definido desde diferentes puntos de vista que han variado en historia y cultura, han variado desde la implicación de la genética y del entorno, de pasar a una capacidad propia, a un proceso dinámico.

El término resiliencia proviene del latín “resilio” que significa rebotar o volver de un salto y fue acuñado por Francis Bacon en el año 1626 en las ciencias físicas y

matemáticas para describir a aquel material que podía regresar a su estado o forma original después de sufrir algún golpe (Sandrin,2018).

El término resiliencia se empezó a utilizar en los años sesenta como hemos mencionado anteriormente y se definía como la facultad que tienen las personas o los grupos para desarrollarse psicológicamente de manera sana a pesar de las situaciones o ambientes negativos (Uriarte, 2005, p.66).

Rutter en 1992 describe la resiliencia como el “conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida 'sana', viviendo en un medio 'insano’” (Puig y Rubio, 2013).

Rutter y Cyrulnik introdujeron y popularizaron el término resiliencia en el campo de la psicología. Cyrulnik la define desde su propia experiencia como la capacidad que disponemos desde los primeros días de vida y desarrollamos para superar tragedias o situaciones traumáticas y además de ello podemos integrar esas experiencias para mejorar o empeorar (Santos, 2021).

Por otro lado, la resiliencia también es definida como el producto de la interacción de los factores de protección y de riesgo del ser humano, y se desarrolla potenciando los recursos con los que cuenta la persona, estimular la autoestima, la visión positiva de uno mismo y del entorno, y la resolución de problemas para tomar el control de la vida misma (Florentino, 2008).

Teoría de la personalidad de Wagnild y Young

Wagnild y Young (1993) explicaron que “la resiliencia es una característica positiva de la personalidad que permite que la persona se adapte a situaciones adversas que le produzcan estrés, refrena el efecto negativo del mismo y fomenta la adaptación”. Asimismo, las autoras de la teoría son las que diseñaron la “Escala de Resiliencia (ER)”, con la finalidad de identificar las características con las que cuenta la persona que es resiliente, agrupadas en competencia personal y aceptación de uno mismo y de la vida. Por lo tanto, la resiliencia se concibe como un rasgo de la personalidad, la cual se describe como la capacidad de poder soportar los obstáculos, disminuir el estrés y nos ayuda a superar o sacar provecho de la situación transformándose en algo beneficioso, es decir que nos permite o facilita la adaptación (Cruzado y Herrera, 2021; Oliva, 2018).

Dimensiones de la resiliencia

De acuerdo a la teoría de Wagnild y Young (1993) describe 2 dimensiones que han sido definidas de la siguiente manera:

- a) **Competencia personal:** Comprende actitudes como “la independencia, decisión, ingenio, invencibilidad, autoconfianza, perseverancia y poderío” (Wagnild y Young, 1993). Esta dimensión hace referencia a aquellas capacidades y habilidades que permiten en el ser humano el cumplimiento de sus metas y perseverar creativamente en la solución de conflictos o adversidades (Ayllón, 2016; Bedriñana, 2019).
- b) **Aceptación de sí mismo y de la vida:** Reflejan la “adaptabilidad, balance, flexibilidad, una perspectiva de vida estable, aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar en la adversidad” (Wagnild y Young, 1993). Esta segunda dimensión nos invita a ampliar el panorama de cuánto nos conocemos realmente y esto nos predispone a saber cómo reaccionar ante determinadas situaciones que nos permitirá aceptarlas como parte del entorno llegando al equilibrio (Bedriñana, 2019).

Características de la resiliencia

Wagnild y Young (1993) nos expresan que dentro de las dos dimensiones existen características propias de la resiliencia:

- a) **Ecuanimidad:** Equilibrio que surge del aprendizaje de las experiencias propias y rasgos del propio individuo.
- b) **Perseverancia:** Ligada directamente a la autodisciplina y a la insistencia para afrontar la adversidad y construir el día a día personal.
- c) **Confianza en sí mismo:** Implica reconocer nuestros potenciales y nuestras debilidades, creer en nosotros mismos.
- d) **Satisfacción personal:** Significa comprender y reconocer lo que pasa a nuestro alrededor y nuestro aporte a ella.

- e) **Sentirse bien solo:** Nosotros como seres sociales somos únicos y diferentes y algunas situaciones que acontecen en nuestra vida, nos toca afrontarlas de manera individual.

Clasificación de la resiliencia

De acuerdo a lo revisado en las fuentes bibliográficas, hemos llegado a la conclusión de que la resiliencia se divide en 2 grandes grupos:

- a) **Resiliencia individual:** La resiliencia individual implica aspectos fisiológicos, psicológicos, actitudinales y emocionales (Pinto, 2014). Por ello es que podemos hablar de una resiliencia psicológica, emocional, corporal. Además de ello podemos encontrar la resiliencia natural que hace referencia a aquella capacidad o rasgos con los que uno nace y nos predisponen a ello y encontramos también a la resiliencia adaptativa o aprendida que hace referencia a aquella que surge de las experiencias que vive el ser humano (Fantino, 2022).
- b) **Resiliencia grupal:** Surge de la interacción entre 2 o más personas que pueden estar incluidas en cualquiera de los ámbitos donde se desenvuelve el ser humano. Baca (2013) nos expresa que “se dan métodos interactivos que van a permitir a un miembro o a todos promover una adaptación para sobrellevar los desafíos que se puedan presentar”. En este tipo de clasificación encontramos la resiliencia familiar, comunitaria, laboral y entre las situaciones que se visualizan mayormente como dificultades tenemos los problemas cuando surgen cambios en la estructura familiar, el divorcio de los padres, la enfermedad de un familiar, crisis social (rubro económico y político), pobreza, deudas, rotación en el trabajo, sobrecarga de trabajo, entre otras.

Factores intervinientes en procesos resilientes

Los factores que intervienen en los procesos de la resiliencia son los de riesgo y protectores.

- a) **Los factores de riesgo:** Son todas aquellas características individuales, elementos sociales o situacionales que predisponen u originan consecuencias negativas para que se lleve a cabo el proceso de la resiliencia. Es decir que son factores que elevan la probabilidad de reaccionar de manera negativa a la

dificultad o adversidad que se nos presente (Werner y Smith, 1982 citado por Galindo, 2017).

Para Díaz et al., (2017) entre los principales factores encontramos a nivel individual los problemas emocionales y físicos del sujeto, a nivel familiar encontramos problemas dentro de la familia como la separación de padres, violencia doméstica, cambio de roles en el hogar, problemas económicos entre otros y a nivel ambiental tenemos desastres naturales, la política, la economía, la pobreza, la delincuencia e inseguridad, etc.

b) Los factores protectores: Son aquellas características individuales, elementos sociales o situacionales que nos permiten tener una respuesta adaptativa o más positiva a la adversidad. Es decir, son aquellas variables que reducen la posibilidad de tener una conducta de riesgo ya que ayudan a la conducta o respuesta resiliente (Gómez, 2010).

Entre los factores protectores encontramos las habilidades con las que cuenta la persona como por ejemplo las habilidades sociales, la resolución de conflictos, aspectos de la personalidad que ayudan a fortalecer la inteligencia emocional, una visión positiva del futuro, y en los factores ambientales tenemos los círculos de apoyo positivos, como la familia, los amigos, el trabajo y la comunidad (Mateu et al., 2019 citado por Cruzado y Herrera, 2021).

1.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Categoría	Ítem	Instrumento
Variable dependiente: “Síndrome de Burnout”	“Es una respuesta al estrés laboral crónico, formado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se labora y hacia el propio rol profesional. Trayendo como consecuencia, la experiencia de encontrarse agotado emocional o físicamente” (Saborío e Hidalgo, 2015).	Es la forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, y se mide a través del “Test del Protocolo de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)” de 16 ítems.	Agotamiento emocional		1, 2, 3, 4, 6	Maslach, Jackson y Leiter adaptada Fernández-Arata, Juárez y Merino (2015)
			Cinismo	Alto Medio Bajo	8, 9, 13, 14, 15	
			Eficacia profesional		5, 7, 10, 11, 12, 16	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Resiliencia

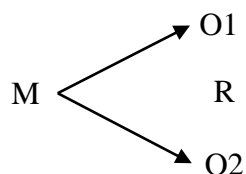
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Categoría	Ítem	Instrumento
Variable independiente: "Resiliencia"	"Es la capacidad que permite moderar el efecto negativo del estrés y fomentar la adaptación. Relacionándose como la valentía para afrontar las adversidades de la vida" (Wagnild y Young, 1993).	Es la capacidad que tiene el individuo para adaptarse y hacer frente a las adversidades, y se mide a través del "Test de Resiliencia de Wagnild y Young", teniendo 25 ítems.	Competencia personal Aceptación de uno mismo y de la vida	Alto Medio Bajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 23 y 24 7, 10, 12, 13, 15, 21, 22 y 25	Wagnild y Young adaptada por Novella (2002)

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, descriptiva ya que pretende medir o recoger información de las variables en cuestión y es correlacional, dado que busca conocer la relación entre las variables en una situación o contexto determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, es una investigación de corte transversal ya que recopila los datos en un momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

O1: Síndrome de Burnout

O2: Resiliencia

R: Relación

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN:

La población la conforma todo el personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en sus diferentes cargos, siendo un total de 1812 trabajadores.

MUESTRA:

La muestra es un subgrupo de la población y en este estudio es probabilística debido a que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos (Hernández et al., 2014).

La muestra responde a un grupo de 317 trabajadores, extraída de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población (1812)

Z = nivel de confianza (1.96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5)

Q = probabilidad de fracaso (0,5)

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (0.05)

$$n = \frac{1812 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1812-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 317$$

MUESTREO

En la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico, ya que ésta cuenta con ciertas características que facilitan el recojo de la información. La muestra estuvo conformada por 317 trabajadores quienes cumplieron con los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores de ambos sexos, de diferentes edades, en planilla (CAS, Obreros y Empleados) y que laboren bajo modalidad presencial.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que laboren bajo modalidad remota, con licencia (edad, enfermedad preexistente, aforo y maternidad), con descanso médico y que no hayan completado la totalidad del instrumento.
- **Criterios de eliminación:** Trabajadores que se retiran durante la evaluación y que no deseen llenar el consentimiento informado.

2.3.LIMITACIONES

La presente investigación se realizó de forma presencial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo durante el contexto de pandemia de la COVID-19, ya que la mayoría de los trabajadores no sabían utilizar la plataforma de encuesta virtual. Además, hay dependencias que tienen 3 turnos de trabajo (mañana, tarde y noche). Asimismo, algunos de los servidores se encontraban realizando labores de campo y no de oficina.

2.4.PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En primer lugar, se solicitó la autorización para el desarrollo de nuestra investigación en la “Municipalidad Provincial de Chiclayo”. Posteriormente, obtenido el permiso recolectamos información para concretar el proyecto de investigación, después se subió a la plataforma virtual de la Universidad junto con los demás requisitos para su respectiva aprobación y resolución.

Como siguiente paso identificamos las características de la población objetivo y así obtuvimos una muestra específica. Considerando el insuficiente manejo de herramientas tecnológicas por parte de la mayoría de los servidores, optamos por la aplicación presencial de las pruebas.

Por otro lado, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, se estableció un beneficio mutuo, es decir, elaborar la investigación con un plan de intervención simultáneo, titulado “Plan de Salud Mental para los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (En el contexto COVID-19 – PERÚ, 2021)”. Por consiguiente, en la formulación de los consentimientos informados, se solicitó la autorización de los jefes de las diferentes áreas para la participación de su personal a cargo.

Una vez obtenidos los resultados de los servidores que participaron se procedió a analizar los datos e interpretarlos; con ello se concretó el informe final, se difundió a la Gerencia de recursos humanos y se prosiguió con el trámite respectivo ante la Universidad para la sustentación de tesis.

2.5.TÉCNICA E INSTRUMENTOS

2.3.1. TÉCNICAS:

“Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron, la encuesta, entrevista y observación” (Arias, 2016). La técnica de análisis para la contrastación de hipótesis será la prueba X^2 .

El procesamiento de los datos se realizó mediante los programas Excel 2019 y el SPSS.

2.3.2. INSTRUMENTOS

Test del Síndrome de Burnout

El test original del Síndrome de Burnout fue elaborado por C. Maslach y S.E Jackson en el año 1981, contando con 22 ítems agrupados en la dimensión de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Sin embargo, hemos utilizado,

el “Maslach Burnout Inventory – General Survey”, una adaptación más corta y que no solo se enfoca en el síndrome del quemado en base a las interacciones humanas sino en la relación con el trabajo en general. Esta adaptación consta de 16 ítems, con una escala de respuesta ordinal que va de 0 a 6, que marca la frecuencia de la acción que contempla cada ítem.

El MBI – GS contempla 3 dimensiones: Eficacia Profesional que está relacionada al sentido de logro en el trabajo, satisfacción por la actividad que se ha realizado o se está realizando; Agotamiento que involucra la parte emocional y física del trabajador; y Cinismo que tiene que ver con la actitud negativa o distanciamiento hacia el trabajo. Se expone en este apartado la ficha técnica:

Ficha técnica del cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS	
Autores	Cristina Maslach y Susana Jackson en 1997
Procedencia	España
Adaptación peruana	Fernández-Arata, Juárez y Merino (2015)
Objetivo	Medir la presencia del Síndrome de Burnout en el área laboral desde una perspectiva social, cognitiva y afectiva.
Descripción	<p>Cuenta con un total de 16 ítems en su adaptación con las opciones: 0. Nunca; 1. Un par de veces al año o menos; 2. Una vez al mes o menos; 3. Un par de veces al mes; 4. Una vez a la semana; 5. Un par de veces a la semana; 6. Todos los días.</p> <p>El instrumento a su vez está agrupado en 3 dimensiones:</p> <p>La primera es Agotamiento Emocional, mide el “cansancio” por lo que exige su puesto de trabajo. Se conforma por los ítems 1, 2, 3, 4 y 6. El máximo puntaje es de 36, mayor puntuación, mayor agotamiento se percibe por parte del evaluado. La segunda es Cinismo, mide la percepción de distanciamiento y frialdad. Conformada por los ítems 8, 9, 13, 14 y 15. La máxima puntuación es 30, mayor sea el puntaje, mayor es el síndrome de burnout experimentado. La tercera es la Eficacia Profesional, mide los sentimientos de autoeficacia y realización personal respecto a los objetivos laborales. Lo conforman los ítems 5, 7,</p>

	10, 11, 12 y 16. El puntaje máximo es 48, mayor es la puntuación, mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversa, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.
Nivel de aplicación	Edades de 18 años a más
Administración	Su aplicación puede ser de forma colectiva o individual.
Duración	Aproximadamente 10 a 15 minutos
Validación	Para su validación se contó con un total de 16 ítems aplicado a una muestra de 940 personas al servicio en diferentes organizaciones. Las respuestas que se obtuvieron fueron sometidas a un procedimiento de ecuaciones estructurales mediante el análisis factorial confirmatorio, bajo el método de máxima verosimilitud, así como matriz de covarianzas S como unidad de análisis, estimados en el programa EQS 6.2. Los coeficientes obtenidos fueron los siguientes: CFI (0,91), SRM (0,061), RMSEA (0,066), considerados adecuados. Así mismo, se aplicaron análisis de validez convergente y discriminativa.
Confiabilidad	Para la confiabilidad, se utilizó el Alpha de Cronbach y el coeficiente Omega, obteniendo valores superiores a 0,75, considerados altos y relevantes.

Test de Resiliencia

El test de Resiliencia fue elaborado por Gail M. Wagnild y Heather M. Young en el año 1993.

En esta investigación hemos utilizado la adaptación hecha por Novella en el año 2002. Consta de 25 ítems, que están agrupados en 2 dimensiones: Competencia Personal y Aceptación de Uno Mismo y de la Vida.

La adaptación se realizó para el contexto peruano y permite su aplicación tanto a adolescentes como adultos y está enfocada en contemplar la resiliencia como una característica de la personalidad de los individuos que favorece la adaptación a diversos contextos que pueden percibirse como complicados o difíciles.

Se expone en este apartado la ficha técnica:

Ficha técnica de la escala de Resiliencia Wagnild y Young	
Autores	Wagnild, G. Young, H. en 1993
Procedencia	Estado Unidos
Adaptación peruana	Novella (2002)
Objetivo	Medir la presencia del Síndrome de Burnout en el área laboral desde una perspectiva social, cognitiva y afectiva.
Descripción	La escala consta de 25 reactivos que son puntuados en una escala con formato tipo Likert de 7 puntos. Cubre dos (02) áreas o perspectivas de la resiliencia: Competencia Personal (17 ítems) y Aceptación de Sí Mismo y de la Vida (8 ítems).
Nivel de aplicación	Adolescentes y adultos
Administración	Individual y Colectiva, aplicación adolescentes y adultos.
Duración	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Validación	<p>La validez del contenido se da a priori, pues los ítems fueron seleccionados acorde con aquellos que reflejaban las definiciones de resiliencia, a cargo de los investigadores, dos psicometristas y dos enfermeras. Los ítems tienen una redacción positiva. La validez concurrente se da al correlacionar altamente con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia como: Depresión, con $r = -0.36$, satisfacción de vida, $r = 0.59$; moral, $r = 0.54$; salud, $r = 0.50$; autoestima, $r = 0.57$; y percepción al estrés, $r = -0.67$.</p> <p>En nuestro país, fue adaptada por Novella (2002), quien desarrolló dicha adaptación en el colegio nacional de mujeres “Teresa Gonzales de Fanning” – Lima, con una muestra de 324 estudiantes, en el cual obtuvo una consistencia interna de 0.89 con el coeficiente de alfa de Cronbach.</p>
Confiabilidad	La prueba piloto tuvo una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Los estudios citados por

	Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos de Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas post parto.
--	---

2.6.ASPECTOS ÉTICOS

Antes de iniciar la aplicación de los instrumentos, se entregó a los jefes de cada área un consentimiento informado (Anexo 2) para que brinden su autorización para la participación de su personal a cargo, así mismo, cada trabajador recibió un consentimiento informado diferente (Anexo 3), demostrando así que el llenado de las pruebas tiene naturaleza voluntaria y no obligatoria. Con ello autorizaron el uso de los datos obtenidos para la obtención de los resultados, con la garantía del resguardo de sus datos y confidencialidad.

En el consentimiento informado se incluyó una breve descripción que contempla el título, los autores, el objetivo de la investigación, la autorización de los datos del participante y las firmas de los involucrados.

La información recopilada es confidencial y se garantizó que no serán utilizados para ningún otro propósito que no sea de la investigación

2.7.EQUIPOS Y MATERIALES

EQUIPOS

En el proceso de la ejecución de la presente investigación se necesitó una laptop con red Wi-Fi para la redacción y el procesamiento de los datos obtenidos a través del sistema Excel y SPSS versión 22 y un USB, para guardar la información recolectada.

MATERIALES

De Escritorio: Papel bond, lapiceros e impresora.

De Investigación: copias de los Tests, copias de los consentimientos informados y libros como referencia bibliográfica.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Tabla 3. Correlación del “Síndrome de Burnout y Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,041 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	22.277	4	0.000
N de casos válidos	317		

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout y Resiliencia”

Se puede observar en la tabla 3 que de acuerdo al método estadístico de la Chi-cuadro de Pearson (X^2) la proporción correspondiente al nivel de significación tiene un valor menor a 0.05, por lo que se concluye que existe una relación significativa entre el “Síndrome de Burnout y Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”.

Tabla 4. Escalas del “Síndrome de Burnout”

Nivel de Síndrome de Burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
ESCALAS	Alto	73 23.0%
	Medio	229 72.2%
	Bajo	15 4.8%
	Total	317 100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Síndrome de Burnout”

En la tabla 4 e ilustración 1 se visualiza que el 72.2% de los trabajadores presenta un nivel medio del Síndrome de Burnout, mientras que el 4.8% presenta un nivel bajo, y el 23.0% restante presenta un nivel alto del Síndrome de Burnout.

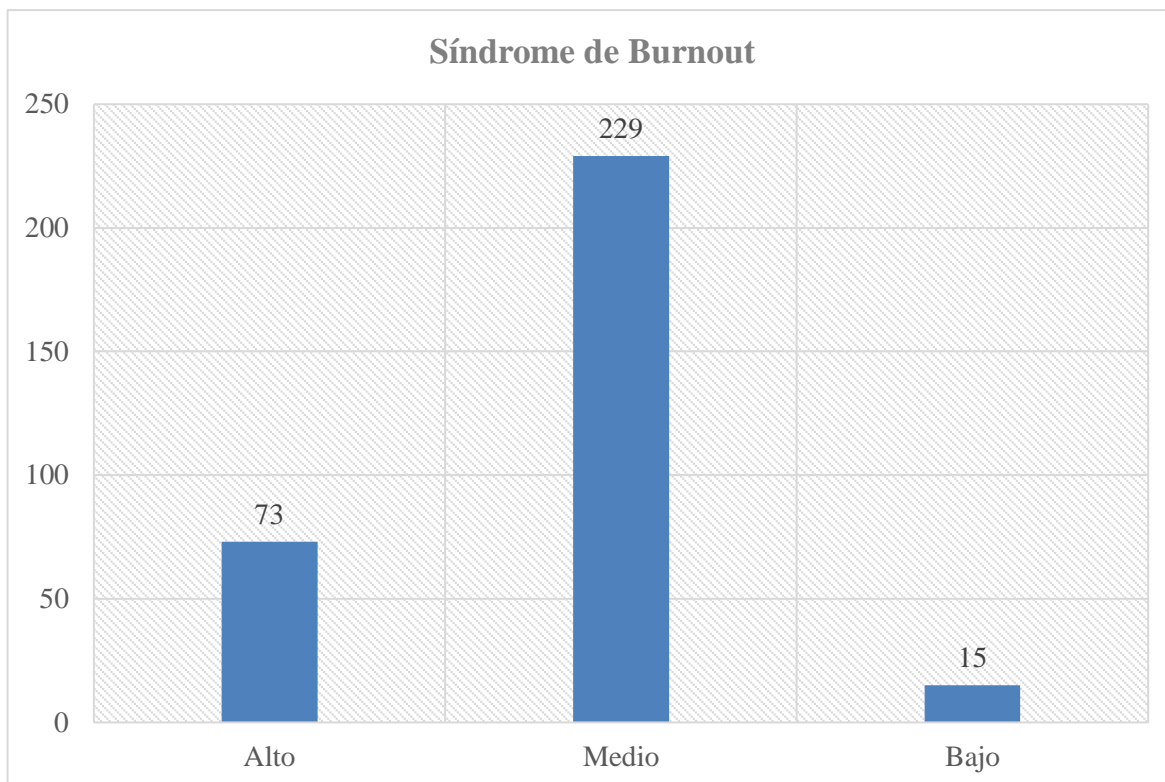


Ilustración 1. Escalas del “Síndrome de Burnout”

Tabla 5. Escalas del “Síndrome de Burnout, según el Sexo”

		Nivel de Síndrome de Burnout			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	F	Recuento	38	110	9	157
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	52.1%	48.0%	60.0%	49.5%
	M	Recuento	35	119	6	160
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	47.9%	52.0%	40.0%	50.5%
Total	Recuento	73	229	15	317	
	% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 5 e ilustración 2 se observa que tanto para el sexo femenino como masculino predomina el nivel medio del Síndrome de Burnout con un 48.0% y 52.0% respectivamente.

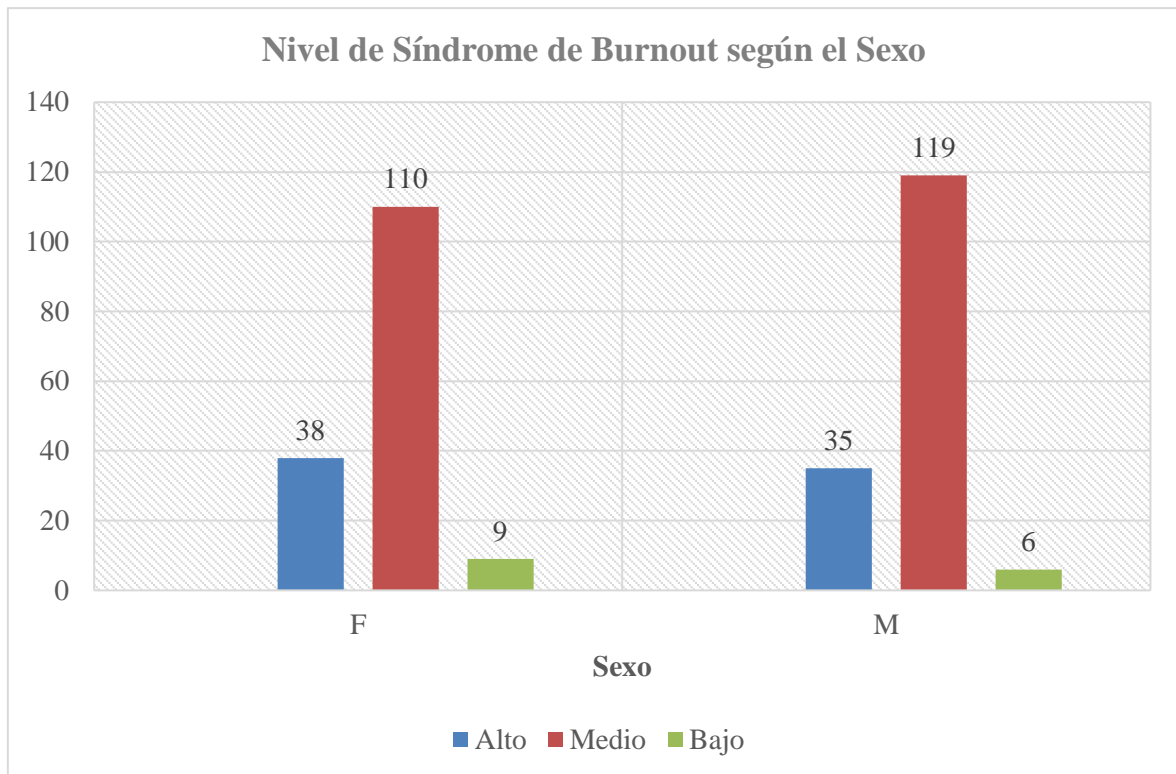


Ilustración 2. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Sexo”

Tabla 6. Escalas del “Síndrome de Burnout según la Edad”

		Nivel de Síndrome de Burnout			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Edad	18 - 25	Recuento	7	25	1	33
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	9.6%	10.9%	6.7%	10.4%
	26 - 32	Recuento	13	44	3	60
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	17.8%	19.2%	20.0%	18.9%
	33 - 45	Recuento	28	108	4	140
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	38.4%	47.2%	26.7%	44.2%
	46 - 59	Recuento	22	46	7	75
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	30.1%	20.1%	46.6%	23.7%
	60 a más	Recuento	3	6	0	9
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	4.1%	2.6%	0.0%	2.8%
Total	Recuento	73	229	15	317	
	% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 6 e ilustración 3 se visualiza que el rango de edad más propenso a desarrollar el síndrome de burnout oscila entre las edades de 33 a 45 años, representado por un 47.2%, 38.4% y 26.7% en las escalas media, alta y baja respectivamente.

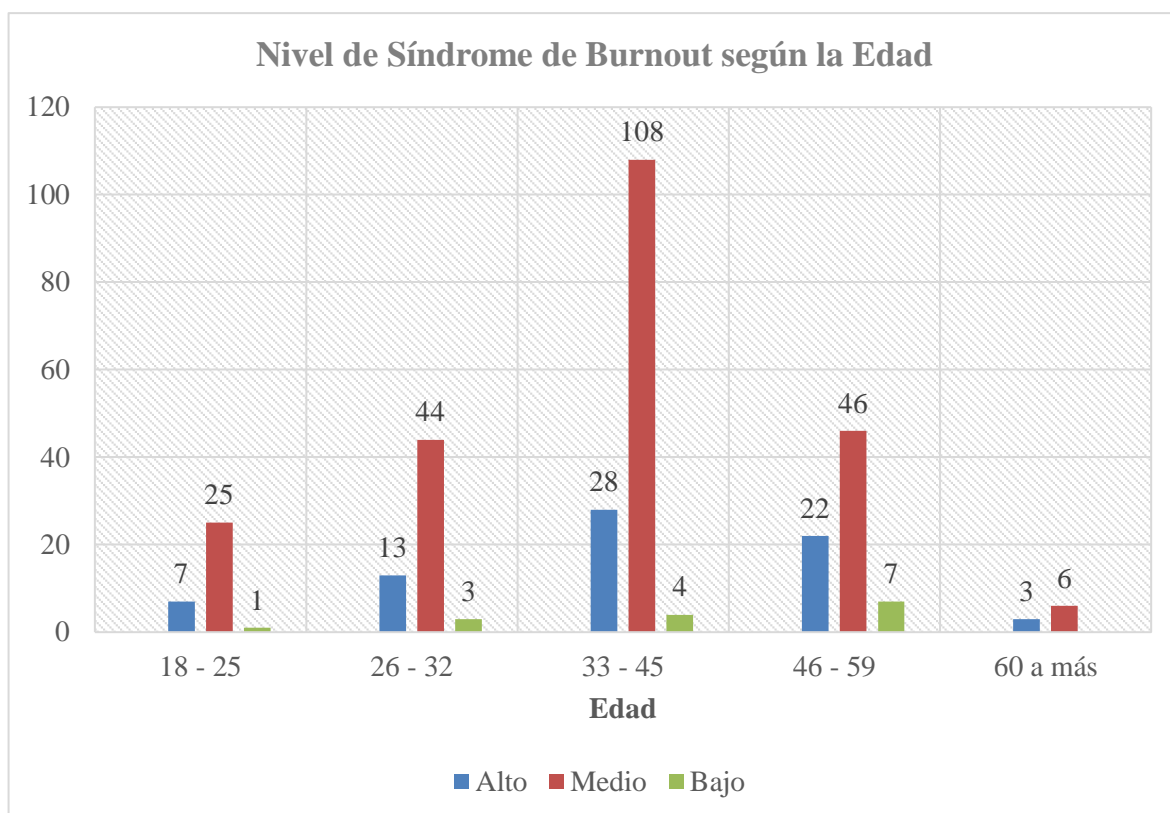


Ilustración 3. Escalas del “Síndrome de Burnout según la Edad”

Tabla 7. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Régimen Laboral”

		Nivel de Síndrome de Burnout			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Régimen Laboral	CAS	Recuento	25	135	6	166
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	34.2%	59.0%	40.0%	52.4%
	Empleado	Recuento	13	10	0	23
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	17.8%	4.4%	0.0%	7.3%
	Obrero	Recuento	35	84	9	128
		% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	48.0%	36.6%	60.0%	40.3%
Total	Recuento	73	229	15	317	
	% dentro de Nivel de Síndrome de Burnout	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 7 e ilustración 4 se observa que en el régimen laboral CAS predomina la escala media del Síndrome de Burnout con un 59.0%, en el régimen laboral OBRERO también predomina la escala media del Síndrome de Burnout con un 36.6%, sin embargo, en el régimen laboral EMPLEADO se destaca la escala alta del Síndrome de Burnout con un 17.8%.

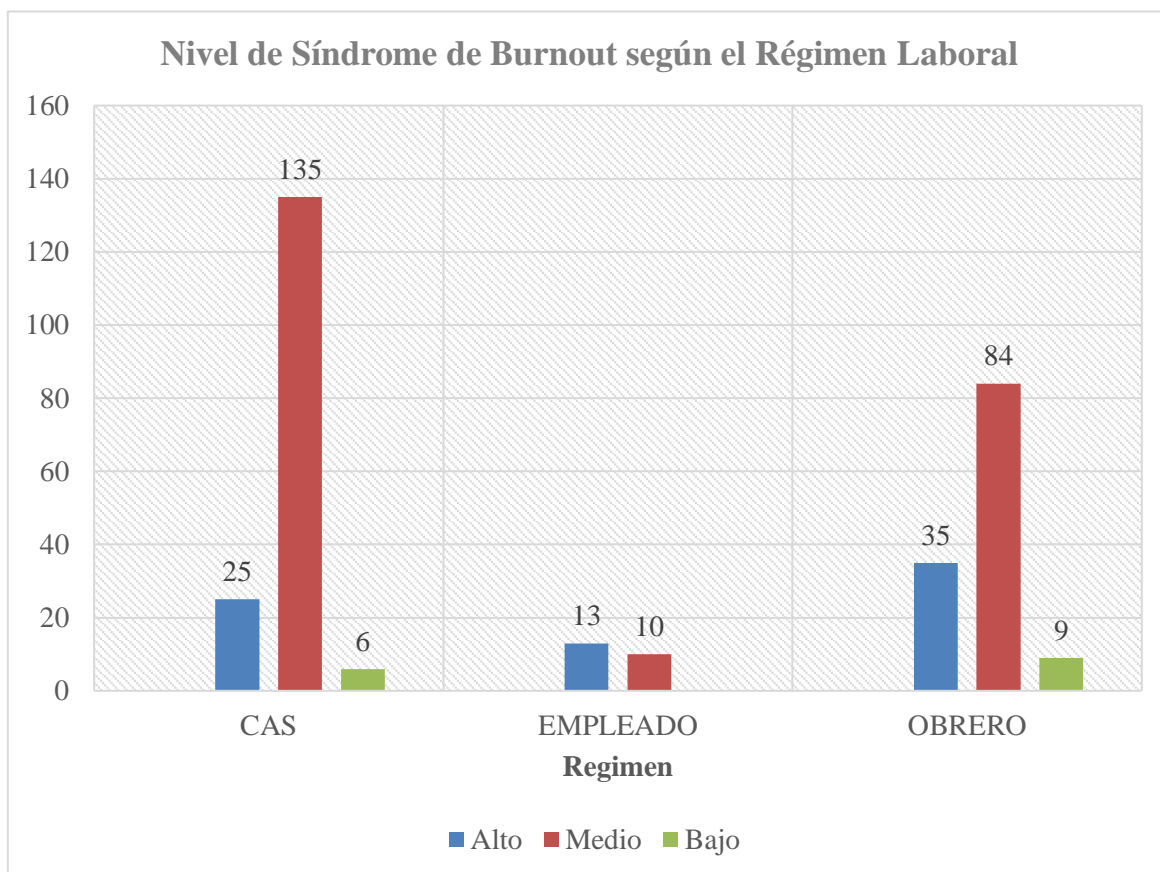


Ilustración 4. Escalas del “Síndrome de Burnout según el Régimen Laboral”

Tabla 8. Escalas de la “dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout”

Nivel de Agotamiento Emocional			
	Frecuencia	Porcentaje	
ESCALAS	Alto	29	9.1%
	Medio	111	35.0%
	Bajo	177	55.9%
	Total	317	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 8 e ilustración 5 se visualiza que el 55.9% de los trabajadores presenta un nivel bajo de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout, el 35.0% presenta un nivel medio y el 9.1% restante presenta un nivel alto de Agotamiento Emocional.

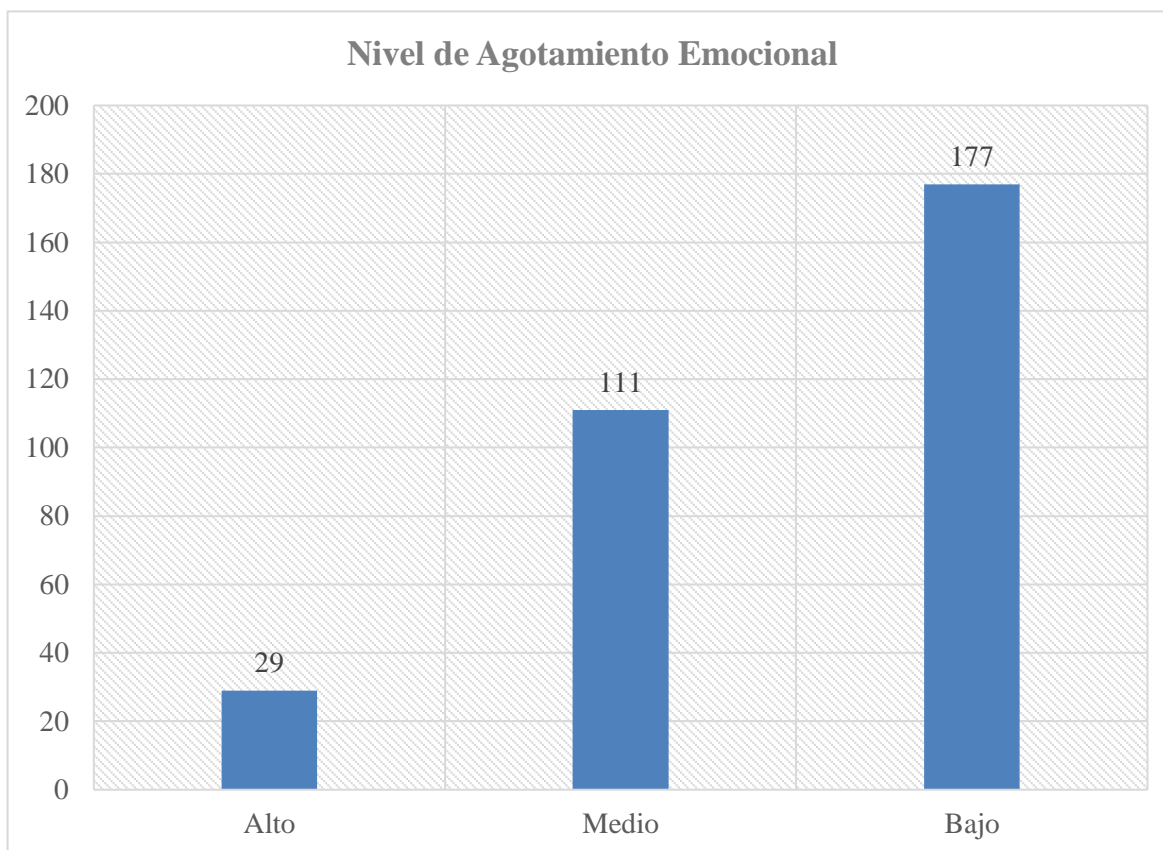


Ilustración 5. Escalas de “Agotamiento Emocional”

Tabla 9. Escalas de la “dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout”

Nivel de Cinismo		
	Frecuencia	Porcentaje
ESCALAS	Alto	25 7.9%
	Medio	78 24.6%
	Bajo	214 67.5%
	Total	317 100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 9 e ilustración 6 se visualiza que el 67.5% de los trabajadores presenta un nivel bajo de Cinismo del Síndrome de Burnout, el 24.6% presenta un nivel medio y el 7.9% restante presenta un nivel alto de Cinismo.

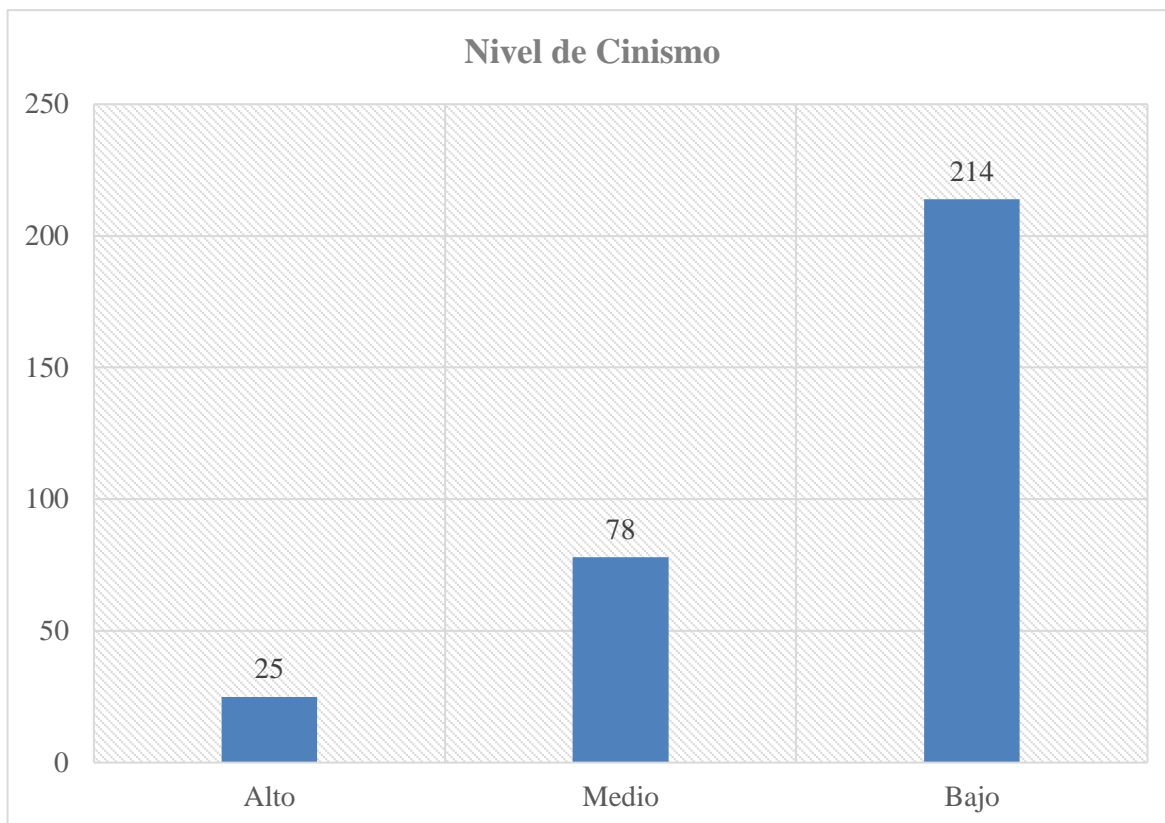


Ilustración 6. Escalas de “Cinismo”

Tabla 10. Escalas de la “dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout”

Nivel de Eficacia Profesional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	192	60.6%
	Medio	111	35.0%
	Bajo	14	4.4%
	Total	317	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test del Síndrome de Burnout”

En la tabla 10 e ilustración 7 se visualiza que el 60.6% de los trabajadores presenta un nivel alto de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout, el 35.0% presenta un nivel medio y el 4.4% presenta un nivel bajo de Eficacia Profesional.

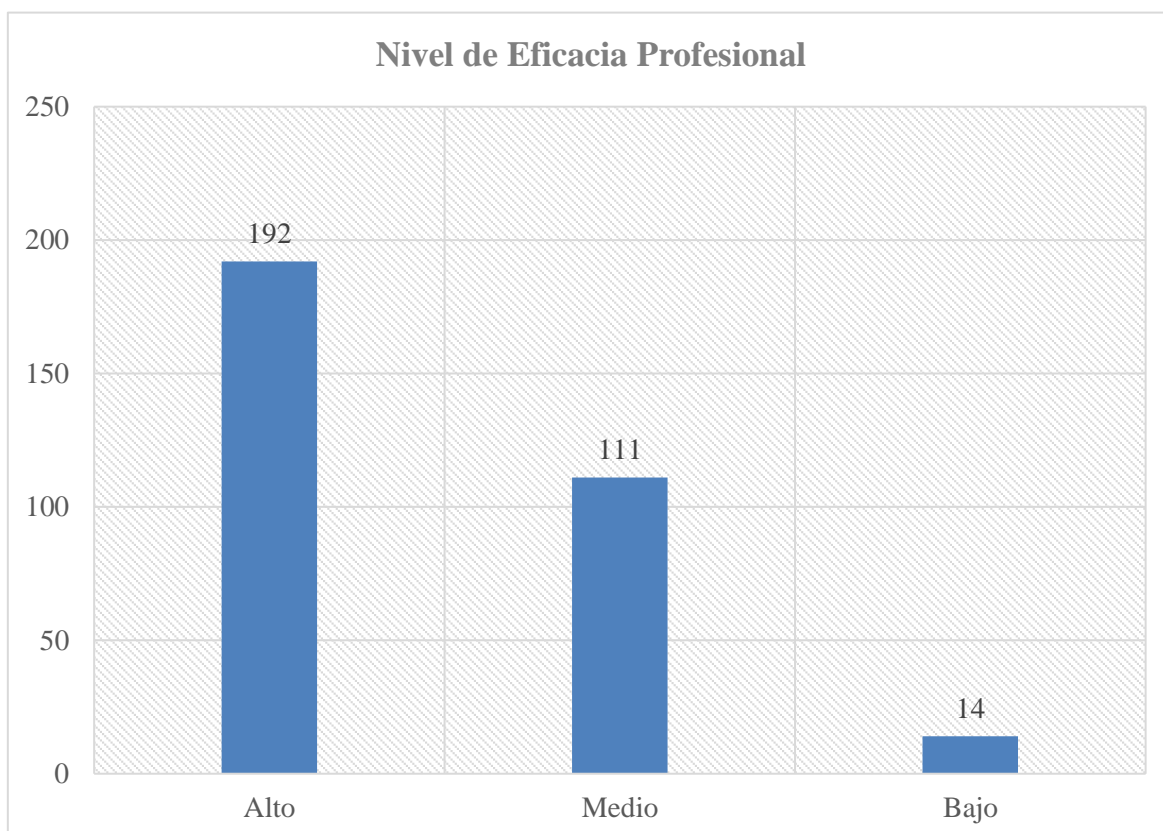


Ilustración 7. Escalas de “Eficacia Profesional”

Tabla 11. Escalas de “Resiliencia”

		Nivel de Resiliencia	
		Frecuencia	Porcentaje
ESCALAS	Alto	154	48.6%
	Medio	68	21.4%
	Bajo	95	30.0%
	Total	317	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Resiliencia”

En la tabla 11 e ilustración 8 se visualiza que el 48.6% de los trabajadores presenta un nivel alto de Resiliencia, mientras que el 21.4% presenta un nivel medio, y el 30.0% presenta un nivel bajo de Resiliencia.

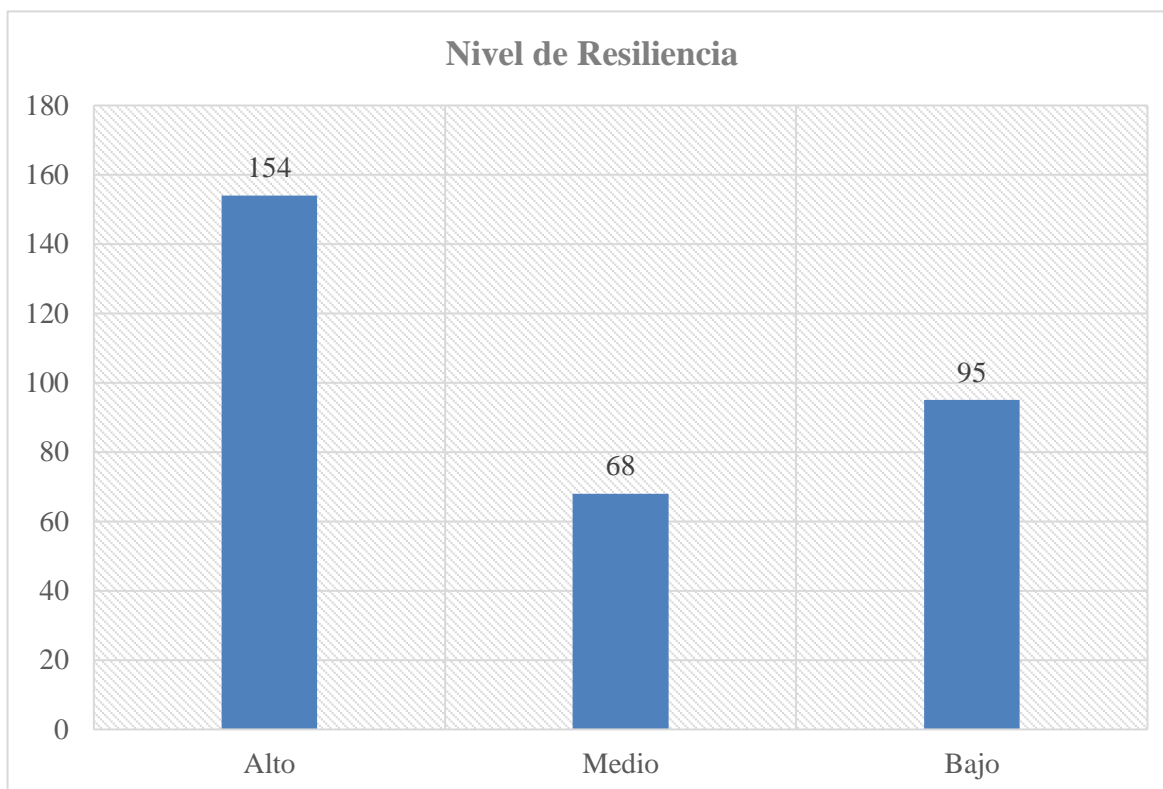


Ilustración 8. Escalas de “Resiliencia”

Tabla 12. Escalas de “Resiliencia según el Sexo”

		Nivel de Resiliencia			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Sexo	F	Recuento	79	36	42	157
		% dentro de Nivel de Resiliencia	51.3%	52.9%	44.2%	49.5%
	M	Recuento	75	32	53	160
		% dentro de Nivel de Resiliencia	48.7%	47.1%	55.8%	50.5%
Total	Recuento	154	68	95	317	
	% dentro de Nivel de Resiliencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Resiliencia”

En la tabla 12 e ilustración 9 se observa que tanto para el sexo femenino como masculino predomina el nivel alto de Resiliencia con un 51.3% y 48.7% respectivamente.

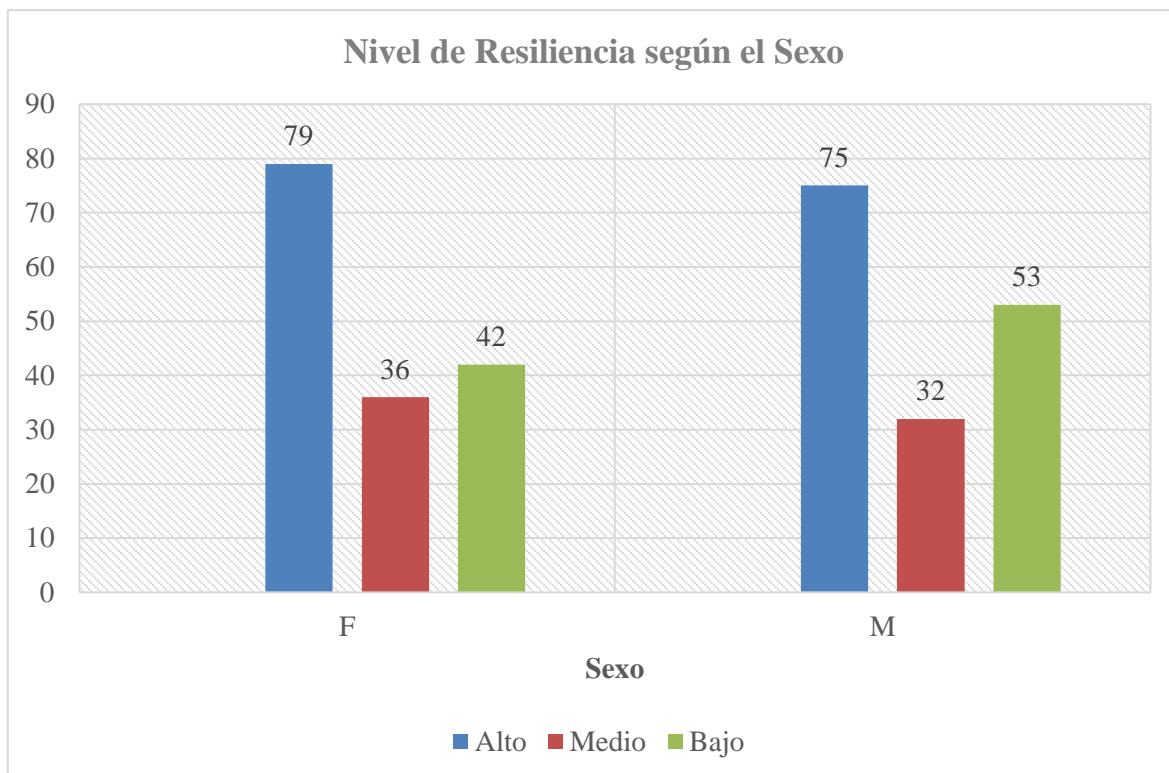


Ilustración 9. Escalas de "Resiliencia según el Sexo"

Tabla 13. Escalas de "Resiliencia según la Edad"

		Nivel de Resiliencia			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Edad	18 – 25	Recuento	20	5	8	33
		% dentro de Nivel de Resiliencia	13.0%	7.4%	8.4%	10.4%
	26 – 32	Recuento	28	14	18	60
		% dentro de Nivel de Resiliencia	18.2%	20.6%	18.9%	18.9%
	33 – 45	Recuento	65	37	38	140
		% dentro de Nivel de Resiliencia	42.2%	54.4%	40.0%	44.2%
	46 – 59	Recuento	40	11	24	75
		% dentro de Nivel de Resiliencia	26.0%	16.2%	25.3%	23.7%
	60 a más	Recuento	1	1	7	9
		% dentro de Nivel de Resiliencia	0.6%	1.5%	7.4%	2.8%
	Total	Recuento	154	68	95	317
		% dentro de Nivel de Resiliencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del "test de Resiliencia"

En la tabla 13 e ilustración 10 se visualiza que, en los rangos de edad de 18 a 25 años, de 26 a 32, de 33 a 45 y de 46 a 59 sobresale el puntaje alto de resiliencia con un 13.0%, 18.2%, 42.2% y 26.0% respectivamente. Sin embargo, en el rango de edad de 60 a más destaca un puntaje bajo de resiliencia representado por el 7.4%.

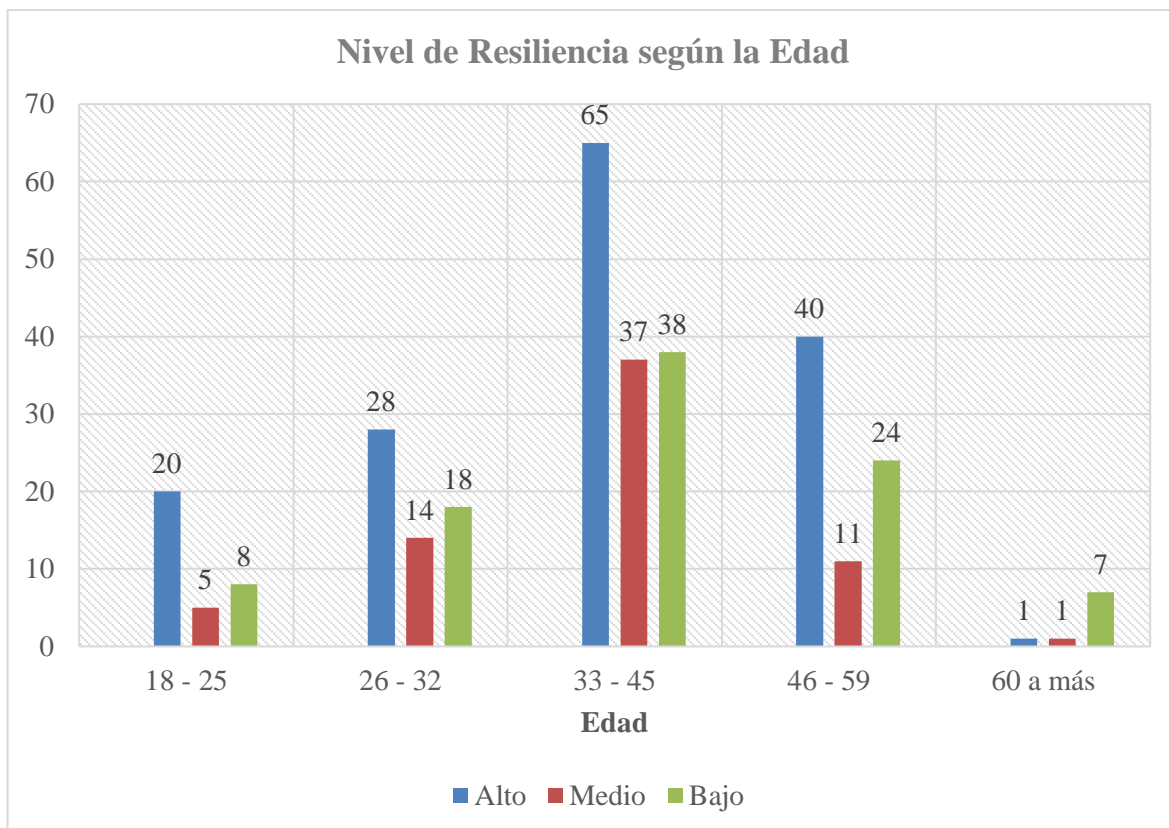


Ilustración 10. Escalas de “Resiliencia según la Edad”

Tabla 14. Escalas de “Resiliencia según el Régimen Laboral”

		Nivel de Resiliencia			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Régimen Laboral	CAS	Recuento	89	35	42	166
		% dentro de Nivel de Resiliencia	57.8%	51.5%	44.2%	52.4%
	Empleado	Recuento	10	4	9	23
		% dentro de Nivel de Resiliencia	6.5%	5.9%	9.5%	7.3%
	Obrero	Recuento	55	29	44	128
		% dentro de Nivel de Resiliencia	35.7%	42.6%	46.3%	40.4%
Total	Recuento	154	68	95	317	
	% dentro de Nivel de Resiliencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Resiliencia”

En la tabla 14 e ilustración 11 se observa que el régimen laboral CAS, EMPLEADO y OBRERO se destaca una puntuación alta en resiliencia representado por un 57.8%, 6.5% y 35.7% respectivamente.

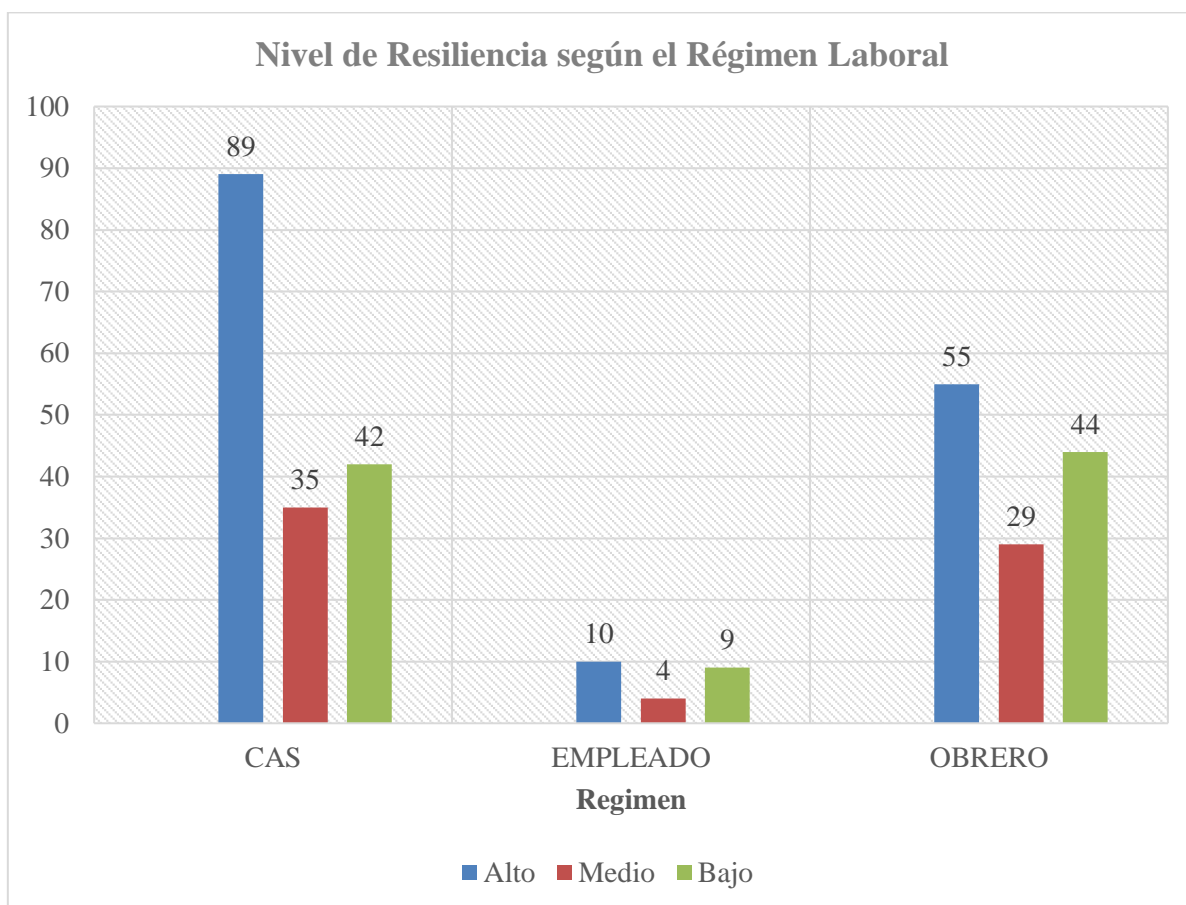


Ilustración 11. Escalas de “Resiliencia según el Régimen Laboral”

Tabla 15. Escalas de la “dimensión de Competencia Personal de Resiliencia”

Nivel de Competencia Personal			
	Frecuencia	Porcentaje	
ESCALAS	Alto	233	73.5%
	Medio	64	20.2%
	Bajo	20	6.3%
	Total	317	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Resiliencia”

En la tabla 15 e ilustración 12 se visualiza que el 73.5% de los trabajadores presenta un nivel alto de Competencia Personal de Resiliencia, el 20.2% presenta un nivel medio y el 6.3% restante presenta un nivel bajo de Competencia Personal.

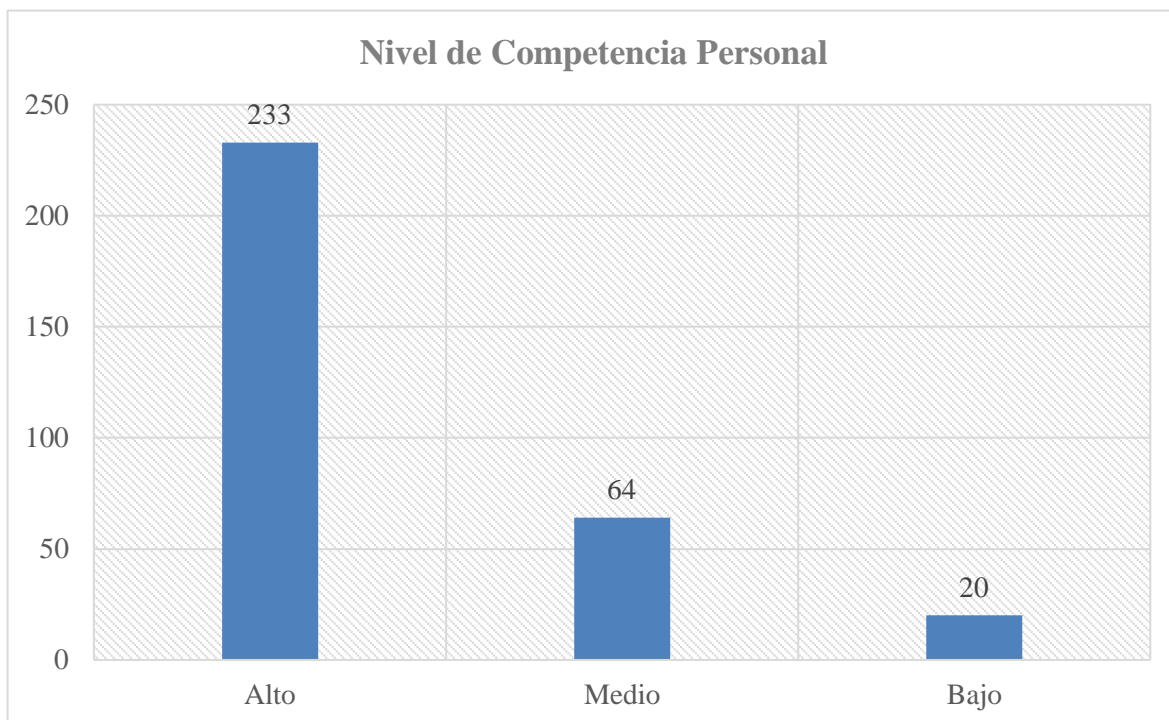


Ilustración 12. Escalas de “Competencia Personal”

Tabla 16. Escalas de la “dimensión de Aceptación de uno mismo y de la vida de Resiliencia”

Nivel de Aceptación de uno mismo y de la vida			
	Frecuencia	Porcentaje	
ESCALAS	Alto	266	83.9%
	Medio	34	10.7%
	Bajo	17	5.4%
	Total	317	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Resiliencia”

En la tabla 16 e ilustración 13 se visualiza que el 83.9% de los trabajadores presenta un nivel alto de Aceptación de uno mismo y de la vida de Resiliencia, el 10.7% restante presenta un nivel medio y el 5.4% presenta un nivel bajo de Aceptación de uno mismo y de la vida.

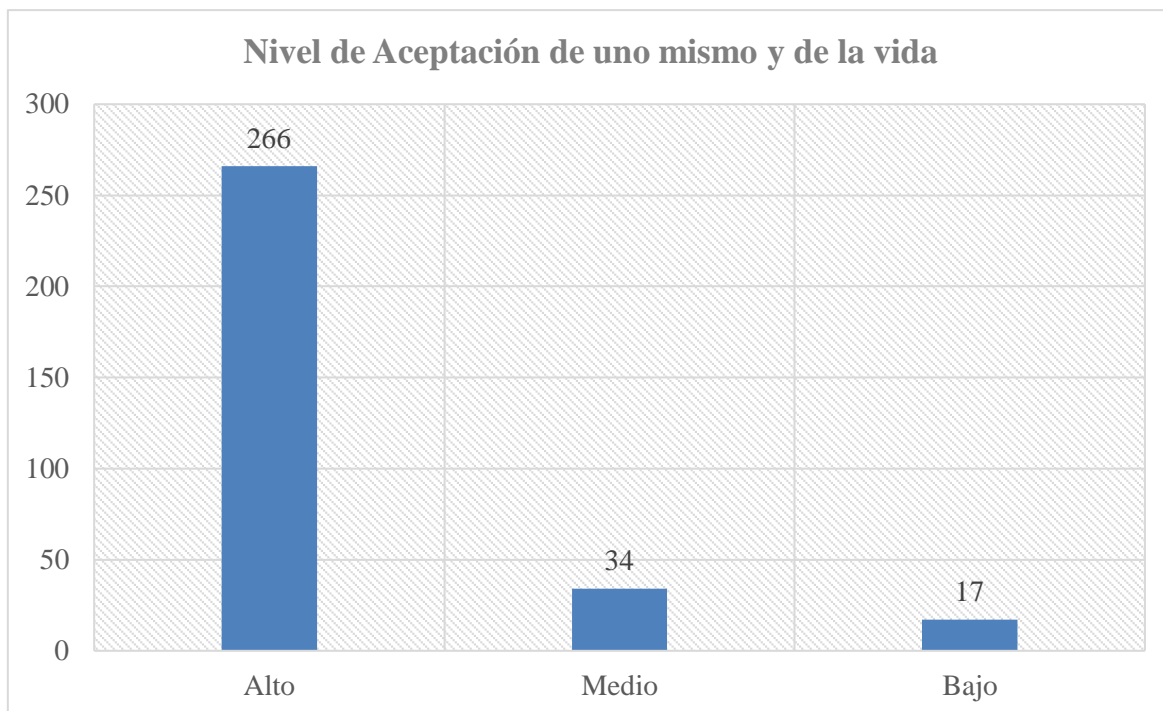


Ilustración 13. Escalas de “Aceptación de uno mismo y de la vida”

Tabla 17. Correlación de la “dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y Resiliencia”

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,419a	4	0.659
Razón de verosimilitud	2.425	4	0.658
N de casos válidos	317		

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Síndrome de Burnout y Resiliencia”

En la tabla 17 se observa que, de acuerdo al método estadístico de la Chi-cuadrado de Pearson (X^2) la proporción correspondiente al nivel de significación entre la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene un valor mayor a 0.05 por lo que se concluye que no existe una relación significativa.

Tabla 18. Correlación de la “dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout y Resiliencia”

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,393a	4	0.078
Razón de verosimilitud	7.936	4	0.094
N de casos válidos	317		

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Síndrome de Burnout y Resiliencia”

En la tabla 18 se observa que, de acuerdo al método estadístico de la Chi-cuadrado de Pearson (X^2) la proporción correspondiente al nivel de significación entre la dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene un valor mayor a 0.05 por lo que se concluye que no existe una relación significativa.

Tabla 19. Correlación de la “dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout y Resiliencia”

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,696 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	41.319	4	0.000
N de casos válidos	317		

Nota: Resultados de la aplicación del “test de Síndrome de Burnout y Resiliencia”

En la tabla 19 se observa que, de acuerdo al método estadístico de la Chi-cuadrado de Pearson (X^2) la proporción correspondiente al nivel de significación entre la dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene un valor menor a 0.05 por lo que se concluye que existe una relación significativa.

DISCUSIÓN

En este estudio se ha obtenido en los resultados que ambas variables se relacionan entre sí, es decir que existe una correlación directa, mientras que el “Síndrome de Burnout” se presenta en sus niveles intermedios, la capacidad de resiliencia arroja puntajes más altos debido a que mientras aparezcan factores o situaciones estresantes crónicas en el contexto laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo más se destaca la capacidad para sobrellevar y adaptarse a la situación para transformarla a su favor, ya que es contemplada como una situación negativa. Este resultado coincide con otros estudios, como el realizado por Oliva (2018) en el que se evidencia que “existe una relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en el personal del Hospital María Auxiliadora de Lima”. Por otro lado, existen estudios que han descartado una posible relación entre estas variables, como por ejemplo la investigación realizada por Huamantínco (2021) a trabajadores del “Centro de Salud Carmen Alto de Ayacucho”. Se descarta esta relación ya que hacen énfasis en que las dificultades las resuelven independientemente de su agotamiento físico y mental crónico.

De acuerdo a los resultados se evidencia la presencia del síndrome de burnout en un nivel intermedio, independientemente del rubro laboral donde se desempeñen. Tomando en cuenta el estudio que se realizó en un “Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” en el año 2009 en relación al Síndrome de Burnout en enfermeras (os) tuvo como resultado un nivel medio representado por el 54,17% de profesionales encuestados (Tello, 2010). Así mismo, en los centros educativos también se destaca la presencia de este síndrome, evidenciado por ejemplo en la “Institución educativa Pública 7084 - Peruano Suizo” en Villa Salvador en donde se observó que los docentes presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout con un porcentaje de 73.33% de encuestados (Quispe, 2020). También es evidente en algunas empresas de nuestro país en las que se han hecho estudios de investigación, por ejemplo, en la empresa “Mercantil Inca S.A” en Chiclayo en el año 2016, en la cual se obtuvo que el 33% del personal tenía un nivel medio del síndrome (Cubas, 2018).

Adicionalmente, se destaca el nivel alto de Síndrome de Burnout en el régimen laboral 276 de los EMPLEADOS y esto podría derivarse de la naturaleza de sus funciones como por ejemplo la carga administrativa que mayormente realizan, documentación y atención al público de manera rutinaria. En cambio, la naturaleza de las funciones de los servidores CAS y OBREROS varía en cierto porcentaje ya que realizan en ocasiones no solo funciones

administrativas sino de campo, interactúan más con las personas. Tomando en cuenta la frase de Aristóteles (sf), “El ser humano es un ser social por naturaleza (...). La sociedad es por naturaleza anterior al individuo (...) el que no puede vivir en sociedad, o no necesita nada para su propia suficiencia, no es miembro de la sociedad, sino una bestia o un dios”. En relación a ello podríamos afirmar que los servidores CAS y OBREROS tienen menos predisposición a desarrollar este síndrome ya que son personas que salen, se distraen observando y escuchando sin necesidad de que un usuario les levante la voz o los insulten, también caminan y por ende se oxigenan más y ello repercute en los niveles de estrés que podría desarrollar el servidor.

Teniendo en cuenta los modelos de la teoría organizacional se observa que independientemente de las fases de cómo se desarrolla el síndrome de Burnout, los niveles en las dimensiones se mantienen, es decir, a más agotamiento emocional y cinismo menos eficacia profesional (Ojeda, 2016).

En cuanto a los resultados del nivel de resiliencia, ésta no se ha visto afectado a pesar de la presencia del “Síndrome de Burnout”, ya que se evidencian niveles altos, situación similar que se visualizó en el año 2022 cuando se realizó una investigación en la “Universidad Nacional de Tumbes” durante el contexto de la COVID-19 y el estudio concluyó que a pesar de la situación crítica e imprevista no se afectaron los niveles de la capacidad de resiliencia en los estudiantes universitarios (Carmen, 2021).

En el rango de edad de 60 años a más, se destaca un puntaje bajo de resiliencia y esto podría deberse al desgaste funcional físico y mental. Durante esta etapa surgen las dolencias físicas, la vulnerabilidad a padecer más enfermedades, el desgaste cognitivo, se aproximan a la jubilación y por ende hay un alejamiento social de por medio y estos acontecimientos repercuten en su forma de ver la situación y de afrontarla (Ortiz, 2019). Además, durante esta etapa surgen las pérdidas físicas de sus compañeros, de sus seres queridos, por esto es necesario que se fortalezcan sus redes de apoyo para que los ayuden a afrontar y superar la crisis (Vinasco y Escobar, 2017).

Respecto a nuestro objetivo específico número tres (3) se evidencia que no existe una relación significativa entre la “dimensión de Agotamiento Emocional de Síndrome de Burnout con la Resiliencia” en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Este resultado es similar al obtenido en el estudio de investigación realizado por Oliva en el año 2018 en el personal de salud del “Hospital María Auxiliadora” y también coincide con

el estudio realizado por Costales en residentes de posgrado de pediatría de la “Pontificia Universidad Católica del Ecuador” en el año 2018. Sin embargo, Reyes y Torres en el año 2021 en su estudio al personal de salud durante COVID-19 en el “Centro de Salud Manchay en Pachacamac”, evidencia que existe una relación significativa entre la dimensión y variable.

Continuando con el objetivo número tres (3), se evidencia que no existe una relación significativa entre la “dimensión de Cinismo del Síndrome de Burnout con la Resiliencia”. Este resultado es similar al estudio de investigación realizado por Oliva en el año 2018 en el personal de salud del “Hospital María Auxiliadora”. Sin embargo, Reyes y Torres en el año 2021 en su estudio al personal de salud durante COVID-19 en el “Centro de Salud Manchay en Pachacamac”, evidencia que existe una relación significativa.

Por último, se evidencia que existe una relación significativa entre la “dimensión de Eficacia Profesional del Síndrome de Burnout con la Resiliencia”. Este resultado es similar al obtenido en el estudio de investigación realizado por Oliva en el año 2018 en el personal de salud del “Hospital María Auxiliadora”. Sin embargo, Reyes y Torres en el año 2021 en su investigación al personal de Salud durante COVID - 19 en el “Centro de salud Manchay en Pachacamac”, evidencia que no existe una relación significativa entre la dimensión y variable.

En base a esto podemos afirmar que por más que exista un agotamiento emocional de por medio y haga indiferencia en el trato con las demás personas o usuarios, esto no repercute ni positiva ni negativamente en la capacidad para hacer frente a las adversidades que se presentan. Por otro lado, cuando se percibe una adecuada eficacia profesional, es decir, sentir que se es productivo en el trabajo, esto repercute inmediatamente en la resiliencia, ya que se percibe que el trabajador puede superar todo, por ende, los niveles de resiliencia aumentan.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

- En los trabajadores de la “Municipalidad Provincial de Chiclayo” el nivel del Síndrome de Burnout es intermedio, que si no es tratado a tiempo puede generar un desgaste tanto físico como emocional que repercutirá en su desempeño y competencias laborales.
- En los trabajadores de la “Municipalidad Provincial de Chiclayo” el nivel de Resiliencia es alto a pesar de haber estado, durante el periodo de investigación, en estado de emergencia por la COVID-19 y a pesar de las diversas dificultades que hemos podido percibir en su contexto laboral.
- Existe una correlación significativa directa entre el “Síndrome de Burnout y Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”.
- Independientemente de la correlación, las “dimensiones de Agotamiento Emocional y Cinismo” no tienen una relación significativa con la Resiliencia. Por otro lado, la “dimensión de Eficacia Profesional” guarda una relación significativa con la Resiliencia.
- A pesar de que existen diversos estudios que demuestran que las mujeres son más sensibles a padecer estrés, de acuerdo a nuestra muestra de investigación, tanto hombres como mujeres muestran similitud a padecer el Síndrome de Burnout, no es característico y diferenciador en ninguno de los sexos.
- Además es importante rescatar que, durante el proceso de investigación notamos que la mayor población encajaba entre los 33 a 45 años, que entra en el rango de personas aparentemente estables laboralmente y la presencia del Síndrome de Burnout la podemos explicar a través de las fases, ya que no es personal que ingresa por primera vez, que tienen metas y expectativas altas sino que conforme pasa el tiempo éstas personas se dan cuenta de que no pueden dar más de lo que deberían, ya que no se cuenta con una línea de carrera y además de ello existe un alto índice de rotación, por lo que estarían en una fase de estancamiento.

- El régimen laboral 276, que abarca a los Empleados, muestra niveles más altos del Síndrome de Burnout y esto probablemente se deba a la naturaleza de sus funciones, ya que desempeñan labores administrativas y no de campo.
- De acuerdo a nuestra muestra de estudio, la resiliencia va decayendo conforme aumenta el rango de edad, en este caso los servidores de 60 años a más tienen mayor predisposición a reducir sus niveles.
- Se concluye que el síndrome de Burnout, de acuerdo a nuestra teoría, no puede aislarse a una sola sintomatología, sino que debe contemplarse como un proceso que implica la aparición de una de sus dimensiones y ésta podría desencadenar a las siguientes dimensiones si no se interviene a tiempo, es decir, si la persona o el sujeto llega a experimentar sentimientos de baja eficacia profesional, como consiguiente debe experimentar un agotamiento emocional y finalmente como mecanismo de defensa se vuelve cínico o indiferente. Deben cumplirse estas tres dimensiones para que sea contemplado como el Síndrome de Burnout, ya que no podemos afirmar que se padece de este síndrome solo porque se experimenta agotamiento o cansancio emocional, por ejemplo.
- De acuerdo a nuestro estudio hemos podido rescatar que existen ciertos factores que permitirán desarrollar la capacidad de resiliencia, pero en realidad dependerá de cómo se desencadene la situación de crisis, no podemos afirmar que la resiliencia sea una capacidad estable o permanente sino situacional.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

- Implementar un plan de intervención ante los resultados obtenidos, que permita fomentar la resiliencia y disminuir los niveles del “Síndrome de Burnout”.
- Actualizar el Plan de Salud Mental ejecutado para todos los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, abordando nuevas temáticas para desarrollar las competencias de los servidores públicos, como por ejemplo comunicación asertiva, resolución de conflictos, empatía y liderazgo.
- Conformar un equipo de atención psicológica que cubra el servicio de acompañamiento psicológico para los servidores Obreros, Empleados y CAS.
- De acuerdo a lo visto en la teoría organizacional, la Municipalidad Provincial de Chiclayo debe mejorar las condiciones en la que sus servidores laboran e implementar las pausas activas por un periodo de 3 a 5 minutos obligatoriamente al día para fortalecer el sistema.
- Realizar próximamente un estudio de investigación comparativo que permita ampliar el conocimiento de los niveles del “Síndrome de Burnout” en Obreros y Empleados.

REFERENCIAS

- Alonso, M. (2014). *El Síndrome de Burnout y los estilos de Afrontamiento en el personal de otorgamiento de préstamos de una entidad de la administración pública del distrito Federal (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/0708361/0708361.pdf>
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las empresas*. Obtenido de <http://www.anahuac.mx/psicología/archivos/artburnout.doc>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Caracas: Pananco.
- Ayllón, M. (2016). *Resiliencia y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, 2016 (tesis doctoral)*. Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/480>
- Baca, D. (2013). *Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo (Tesis de magister)*. Universidad. Obtenido de <https://1library.co/document/zx904koz-resiliencia-social-percibido-pacientes-oncologicos-acuden-hospital-trujillo.html>
- Ballester, L., Sánchez, D. y March, M. (2015). Malestar Social y Malestar Docente: Una Investigación sobre el Síndrome de desgaste Profesional Burnout y su incidencia socioeducativa. *Universidad de Salamanca*, 245-257. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131956/Malestar_social_y_malestar_docente_una_i.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(2), 1 - 30.
- Bedriñana, A. (2019). *Correlación entre la Resiliencia y Rendimiento académico en estudiantes de 4to y 5to de secundaria de la Institución Educativa Jean Piaget, Ayacucho (tesis de pregrado)*. Universidad de Ayacucho Federico Froebel. Obtenido de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/151/INFORME%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Blanco, T. y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45-59.
- Carmen, L. (2021). *Resiliencia en estudiantes de la Universidad Nacional de Tumbes durante la Covid-19 - Tumbes- 2020 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2485/TESIS%20-%20CARMEN%20CORDOVA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Castañeda, M. (2019). *Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Regional docente de Cajamarca – I Y II Trimestre del 2019 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chero, L. y Díaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú. Sucursal Balta - Chiclayo, 2014 (Tesis pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf
- Costales, L. (2018). *La Resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14777/TESIS%20PEDIATRIA%20LUIS%20COSTALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruzado, J. y Herrera, J. (2021). *Clima social familiar y resiliencia en los adolescentes de 3er y 4to año de secundaria de una institución educativa estatal, Lambayeque 2021 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9865>
- Cubas, B. (2018). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2016 (Tesis pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5046/Cubas%20Loza da%20Bell%20Andy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5046/Cubas%20Loza%20Bell%20Andy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz, R., Gonzáles, S., González, N. y Montero, M. (2017). Resiliencia en adultos mayores: estudio de revisión. *Neurama*, 4(2), 22 - 29.

Eugenio, L. (2017). *La Resiliencia y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud (Tesis de pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25243/2/EUGENIO%20ZUMBANA%20LIZBETH%20CAROLINA.%20PDF.pdf>

Fantino, J. (2022). *¿Cuáles son los tipos de resiliencia y para qué sirven?* Obtenido de <https://www.crehana.com/pt/blog/negocios/tipos-de-resiliencia/>

Fidalgo, M. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Florentino, M. (2008). La construcción de la Resiliencia en el mejoramiento de la Calidad de Vida y la Salud. *Suma Psicológica*, 15(1), 95 - 113.

Galindo, A. (2017). *Inteligencia Emocional, Familia y Resiliencia: Un Estudio en Adolescentes de la Región de Murcia (tesis doctoral)*. Universidad de Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/55752/1/Ana%20Dolores%20Galindo%20G%c3%a1lvez%20Tesis%20Doctoral.pdf>

Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide.

Gómez, B. (2010). *Resiliencia individual y familiar*. Obtenido de https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/12/GomezB.Trab_.3BI0910.pdf

Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>

Gutiérrez, F. y Abasolo, V. (2021). *Síndrome de Burnout en teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de Chiclayo (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de

- Sipán, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8531/Guti%
c3%a9rez%20Fern%
c3%a1ndez%2c%20Fiorella%20%26%20Ab%
c3%a1solo%20Chiroqu
e%2c%20Ver%
c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8531/Guti%c3%a9rez%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Fiorella%20%26%20Ab%c3%a1solo%20Chiroque%2c%20Ver%c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huachos, A. y Veli, R. (2019). Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2018. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/59/59952015/59952015.pdf>
- Huamantínco, M. (2021). *Resiliencia y Síndrome de Burnout de Trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto en Ayacucho, 2021 (tesis de pregrado)*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1843/Huamanti
co%20Arriaran%2c%20Maria%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1843/Huamantico%20Arriaran%2c%20Maria%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado, W. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima (tesis pregrado)*. Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/904/Tesis%20-
%20Hurtado%20Yumbato%2c%20Walther%20Alejandro_compressed.pdf?sequen
ce=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/904/Tesis%20-%20Hurtado%20Yumbato%2c%20Walther%20Alejandro_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega (Tesis doctoral)*. Universidad de Vigo. Obtenido de [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindro
me_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.
pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual en cuestión. *Vivat Academia*(112), 42 - 80.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C. Y Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* Zaed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana (tesis doctoral)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4930/Ojeda_mg.pdf?sequence=3
- Oliva, G. (2018). *Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliador Lima 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1181/114%20-%20TESIS%20_GERARDO%20%20OLIVA_URP_30_OCT.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Ortiz, M. (2019). *La Resiliencia en la Vejez*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16504/OrtizAlboMarina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinto, C. (2014). Resiliencia Psicológica: Una aproximación hacia su conceptualización, enfoques teóricos y relación con el abuso sexual infantil. *Summa Psicológica UST*, 11(2), 19 - 33.
- Puig, G. y Rubio, J. (2013). *Manual de resiliencia aplicada*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.
- Quispe, A. (2020). *Síndrome de Burnout en docentes de una institución Educativa Pública en Villa el Salvador, 2020 (tesis de pregrado)*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3582/TEZZ->

T030_46268827_T%20%20%20QUISPE%20HINOJO%20ANA%20MAR%C3%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout* (2da. ed.). Málaga: ICB.

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 (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8849/Reyes%20Alegr%20ia%20Julia%20%26%20Torres%20Guevara%20%20Olenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, M. y Balado, L. (2016). Grado de Burnout en quirófano de enfermería de un hospital público, Montevideo, Uruguay. *11(2)*, 63 - 71. Obtenido de <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/199/194>

Saborío L. y Hidalgo L. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Salgado, J. y Leria, F. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *CES. Psicología*, 11(1), 69 - 89.

Sánchez, J. (2015). *Burnout, Resiliencia y Frustración Existencial en el personal de la administración y servicios de la Universidad de Zaragoza (Tesis doctoral)*. Universidad de Salamanca, España. Obtenido de file:///C:/Users/Kevin%20GC/Downloads/DPETP_SanchezGomezJM_Burnout.pdf

Sánchez, P. y Sierra, V. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Revista Enfermería del Trabajo*, 13(33), 252 - 266.

Sandrin, L. (2018). *Resiliencia: La fuerza para caminar contra el viento*. España: Editorial Sal Terrae.

- Santos, R. (2021). *Levantarse y luchar: Cómo superar la adversidad con la resiliencia*. Editorial Conecta.
- Tello, J. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323348867.pdf>
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Psicodidáctica*, 10(2), 61 - 80. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48179/190-251-1-PB.pdf?sequence=1>
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018 (tesis de magister)*. Universidad de Cesar Vallejos. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35663/valdivia_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilcahuano, D. (2015). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador (Tesis de magister)*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7270/1/T-UCE-0007-203i.pdf>
- Vinasco, L. y Escobar, A. (2017). *Redes de apoyo al Adulto Mayor: Una mirada al Programa de Atención Integral de Centro Vida en el municipio La Unión, Valle del Cauca*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13768/0567413.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Escala de Resiliencia (ER). 1 - 22.

ANEXOS



BICENTENARIO
PERÚ 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CHICLAYO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Chiclayo, 12 de Agosto de 2021.

CARTA N° 892 -2021-MPCH/G.RR.HH.

Señoritas

YOHANA CAROLINA DEL ROCIO GUEVARA CABRERA.

SANTOS MILAGROS LOPEZ BENAVIDES.

Egresadas de la Escuela Profesional de Psicología

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Presente.-

REF. : Solicitud de Reg. N° 447075-2021-SISGEDO.

Me dirijo a ustedes, para expresarle mi saludo a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia en el cual solicita se le conceda autorización para realizar su Trabajo de Investigación denominado "*Relación entre el Síndrome de Burnout y la Capacidad de Resiliencia de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*"; al respecto debo indicarle que se da por aceptada la realización de dicho trabajo de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

oac
Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar
Gerente de Recursos Humanos

Cc. :
Archivo



CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted y a su personal a cargo se le está invitando a participar de un estudio de investigación, por lo que es necesario brindarle la siguiente información:

Temática del Proyecto de Investigación: Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Responsables del estudio: Egresadas de la Escuela Profesional de Psicología, Guevara Cabrera Yohana Carolina del Rocío y López Benavides Santos Milagros.

Propósito del estudio: La presente investigación está orientada a proporcionar evidencia científica y actualizada para las entidades participantes, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Escuela Profesional de Psicología y la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y **los resultados obtenidos permitirán elaborar la mejor estrategia para abordar las variables de estudio, de acuerdo al plan de Salud Mental que se ejecutará en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.**

Procedimiento: Se aplicarán 2 tests. El primero de ellos es el test del Protocolo de Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) y el segundo es el test de Resiliencia de Wagnild y Young, cada uno con su respectiva adaptación peruana. Esto tomará aproximadamente 15 o 20 minutos de su tiempo.

Confidencialidad: La información que se recoja será estrictamente confidencial y solo será utilizada con fines estadísticos y científicos. En ningún caso se publicará la identidad de los participantes ya que las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Derechos del participante: La participación de este estudio es confidencial. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar a las investigadoras durante la aplicación de los tests.

Desde ya agradecemos su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL PARTICIPANTE:

Yo _____, representante de

(Gerencia, Subgerencia, Organo Desconcentrado o Área) con DNI _____, acepto participar en este estudio y comprendo el procedimiento explicado. También brindo mi autorización para que mi personal a cargo participe de este proceso. Además, se ha aclarado que se protegerá la privacidad y se mantendrá absoluta confidencialidad en cuanto a la información brindada.

Para dejar constancia, firmo en conformidad:

Firma del Encuestado(a)

Fecha: _____ / _____ / 2021



CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted y a su personal a cargo se le está invitando a participar de un estudio de investigación, por lo que es necesario brindarle la siguiente información:

Temática del Proyecto de Investigación: Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Responsables del estudio: Egresadas de la Escuela Profesional de Psicología, Guevara Cabrera Yohana Carolina del Rocío y López Benavides Santos Milagros.

Propósito del estudio: La presente investigación está orientada a proporcionar evidencia científica y actualizada para las entidades participantes, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Escuela Profesional de Psicología y la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y **los resultados obtenidos permitirán elaborar la mejor estrategia para abordar las variables de estudio, de acuerdo al plan de Salud Mental que se ejecutará en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.**

Procedimiento: Se aplicarán 2 tests. El primero de ellos es el test del Protocolo de Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI - GS) y el segundo es el test de Resiliencia de Wagnild y Young, cada uno con su respectiva adaptación peruana. Esto tomará aproximadamente 15 o 20 minutos de su tiempo.

Confidencialidad: La información que se recoja será estrictamente confidencial y solo será utilizada con fines estadísticos y científicos. En ningún caso se publicará la identidad de los participantes ya que las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Derechos del participante: La participación de este estudio es confidencial. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar a las investigadoras durante la aplicación de los tests.

Desde ya agradecemos su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL PARTICIPANTE:

Yo _____, con DNI _____, acepto participar en este estudio y comprendo el procedimiento explicado. Además, se ha aclarado que se protegerá la privacidad y se mantendrá absoluta confidencialidad en cuanto a la información brindada.

Para dejar constancia, firmo en conformidad:

Firmas de las Encuestadoras

Firma del Encuestado(a)

Fecha: _____ / _____ / 2021



PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

Gerencia/Subgerencia: _____

Tipo de labor: Administrativa () De campo () Mixto ()

Régimen Laboral: Obrero () Empleado () CAS () Otro ()

Sexo: F () M ()

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo, marcando con un aspa (X) en los siguientes recuadros. Recuerda marcar con total libertad y sinceridad, a que los datos son estrictamente confidenciales.

	ITEMS	Nunca	Un par de veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Un par de veces al mes	Una vez a la semana	Un par de veces a la semana	Todos los días
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?							
2	¿Me siento agotado al final de la jornada laboral?							
3	¿Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo?							
4	¿Me tensa trabajar todo el día?							
5	¿Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo?							
6	¿Me siento cansado físicamente por mi trabajo?							
7	¿Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi área se dedica?							
8	¿Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él?							
9	¿Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo?							
10	¿Considero que soy bueno en el trabajo que realizo?							
11	¿Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo?							
12	¿He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo?							
13	¿Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado?							
14	¿Me he vuelto indiferente acerca de si mi trabajo aporta algo?							
15	¿Dudo de la importancia de mi trabajo?							
16	¿Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo?							



CUESTIONARIO DE RESILIENCIA

Gerencia/Subgerencia: _____

Tipo de Labor: Administrativa () Campos () Mixto ()

Régimen Laboral: Obrero () Empleado () CAS () Otro ()

Sexo: F () M () Edad: _____

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



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 0588-VIRTUAL

Siendo las **09:00 horas**, del día **Viernes 24 de febrero de 2023**; se reunieron vía online mediante la plataforma virtual Google Meet, <https://meet.google.com/xvd-nrch-hqt>, los miembros del jurado designados mediante Resolución N° 1352-2021-V-D-NG-FACHSE, de fecha 29 de setiembre de 2021, integrado por:

- Presidente : **M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña.**
- Secretario : **Dra. Doris Nancy Díaz Vallejos**
- Vocal : **Dra. Arminda Arelíz Montero Garcilazo**
- Asesor Metodológico : **M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario**
- Asesor Científico : **M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado**



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: “SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO EN EL AÑO 2021”; presentada por los bachilleres GUEVARA CABRERA YOHANA CAROLINA DEL ROCÍO y LÓPEZ BENAVIDES SANTOS MILAGROS para obtener el Licenciado(a) en Psicología.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 365-2022-CU de fecha 27 de julio de 2022); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(18) (DIECIOCHO)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **MUY BUENO**

Siendo las **09:50 horas** del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
PRESIDENTE

Dra. Doris Nancy Díaz Vallejos
SECRETARIO

Dra. Arminda Arelíz Montero Garcilazo
VOCAL

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Arnold Fernando Santiago Prado y Lucinda Esperanza Castillo Seminario, usuarios que revisaron el documento titulado: “Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021”. Cuyas autoras son, Yohana Carolina del Rocío Guevara Cabrera, identificada con documento de identidad 71919689 y Santos Milagros López Benavides identificada con documento de identidad 70774606; declaramos que la evaluación realizada por el Programa Informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 15%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitud que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Su cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 08 de marzo del 2023

M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado

DNI: 45201792

Asesor Científico

M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario

DNI: 16617775

Asesora Metodológica

Se adjunta:

- Resumen del Reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

REPORTE AUTOMATIZADO DE SIMILITUDES

Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%

M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
DNI: 45201792
Asesor Científico
asantiago

M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora Metodológica
lcastillos

9	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
DNI: 45201792
Asesor Científico
asantiago

M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora Metodológica
lcastillos

21	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
25	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	L.A. Salako, A. Fadeke Aderounmu. "Determination of the isoniazid acetylator phenotype in a West African population", Tubercle, 1977 Publicación	<1 %
27	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unife.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	digitum.um.es Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %



M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
DNI: 45201792
Asesor Científico
asantiago



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora Metodológica
lcastillos

32	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
DNI: 45201792
Asesor Científico
asantiago



M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora Metodológica
lcastillos

RECIBO DIGITAL

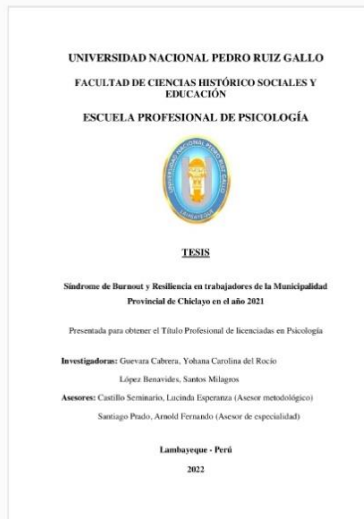


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Guevara Cabrera, Yohana Carolina Del Rocío Y López Benavi...
Título del ejercicio: Revisión originalidad
Título de la entrega: Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Mu...
Nombre del archivo: tesis_S_ndrome_de_Burnout_y_Resiliencia.docx
Tamaño del archivo: 13.63M
Total páginas: 72
Total de palabras: 14,338
Total de caracteres: 81,859
Fecha de entrega: 04-nov.-2022 04:52p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1944844428



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

M. Sc. Arnold Fernando Santiago Prado
DNI: 45201792
Asesor Científico
asantiago

M. Sc. Lucinda Esperanza Castillo Seminario
DNI: 16617775
Asesora Metodológica
lcastillo