



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Resiliencia y Burnout en colaboradores de una empresa minera

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR(ES):

Larrea León Diego Alonso (0000-0001-7881-2883)

ASESOR(ES):

Mg. Reyes Romero Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

LIMA – PERÚ

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTOR: Larrea León Diego Alonso

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 73026327

Datos de asesor

ASESOR: Mg. Reyes Romero Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 25836251

Datos del jurado

JURADO 1: Dr. CORDOVA CADILLO ALBERTO. DNI 07272392. ORCID 0000-0002-3680-6271

JURADO 2: Dra. ESPÍRITU SALINAS NATIVIDAD MARINA. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 3: Dra. SEGURA MÁRQUEZ CARMEN LUISA. DNI 07042807. ORCID 0000-0002-2396-1889

JURADO 4: Mg. REYES ROMERO CARLOS ANTONIO. DNI 25836251. ORCID 0000-0001-7446-9467

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mis maestros de la facultad de Psicología por transmitirme la pasión por la carrera.

A mi asesor de tesis el Mg. Carlos Reyes quien me aconsejó durante toda la tesis.

A mis amistades por la motivación, palabras de aliento y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Para poder realizar esta tesis de la mejor manera posible fue necesario el apoyo de muchas personas a las cuales quiero agradecer.

En primer lugar, a mis padres, Gustavo y Ana María, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin. Gracias a ambos por su paciencia.

A mi asesor de tesis, maestro y una de las personas que más admiro por su inteligencia y conocimientos, el Profesor Carlos Reyes, a quien le debo el hecho de que esta tesis tenga la menor cantidad de errores posibles. Gracias por su apoyo.

Finalmente, a mis amistades por ayudarme y apoyarme sin condiciones. Gracias por sus críticas y por estar ahí siempre.

INTRODUCCION

La resiliencia, en el comportamiento organizacional se desarrolla y transforma en un ambiente colectivo, siendo necesario crear espacios afectivos agradables, los cuales fortalezcan la salud emocional y psicológica dentro de las organizaciones en la cual los colaboradores trabajan. En tiempos del Covid 19, requieren promover la resiliencia. Las organizaciones en estos tiempos de pandemia por Covid 19, necesitan que sus colaboradores asuman la capacidad de resiliencia, como mecanismo de valoración y superación, al estar expuestos a cambios laborales como consecuencia de ella. En tal sentido, es vital en la cultura organizacional la resiliencia, ya que en la incertidumbre económica y laboral en que se vive lo difícil para las empresas es mantenerse rentables y proveer de mejores condiciones laborales y de salud, inclusive haciéndole frente al contagio por los colaboradores.

En tal sentido, las exigencias del puesto como organizacionales para el cumplimiento de metas ponen a prueba la capacidad de resiliencia para sobreponerse o no a las adversidades del contexto laboral. En el caso que la resiliencia y los recursos personales se encuentren limitados, existe la posibilidad de la prevalencia de un estrés crónico o burnout. El estrés en el trabajo afecta la fuerza laboral, siendo la resiliencia un recurso para afrontar y manejar el estrés como el burnout, ya que el trabajador resiliente al improvisar soluciones siendo capaz de enfrentar el fracaso laboral, de lo contrario verá afectada la salud y el trabajo.

Lo expuesto motivó la realización del presente estudio, el cual buscó relacionar entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores en una empresa minera, Lima 2021. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, transversal y de corte correlacional, participando 120 colaboradores. Se evaluó con la escala de resiliencia y el inventario burnout. Los resultados evidenciaron nivel bajo en resiliencia (92%) y nivel moderado en burnout (70%). Concluyendo la existencia de relación negativa media y significativa entre resiliencia y burnout ($Rho = -.454^* p = .012 < .05$), en colaboradores de una

empresa minera, Lima 2021. El presente estudio se expone a través de capítulos metodológicamente organizados y sistematizados.

ÍNDICE

Pág.

Dedicatoria

Agradecimiento

Introducción

Índice

Índice de tablas

Índice de figuras

Capítulo I. Planteamiento del estudio

1.1. Formulación del problema

1.2. Objetivos

1.3. Importancia y justificación del estudio

1.4. Limitaciones del estudio

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Marco histórico

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

2.3. Bases teórico-científicas del estudio

2.4. Definición de términos básicos

Capítulo III. Hipótesis y variables

3.1. Supuestos científicos

3.2. Hipótesis

3.3. Variables de estudio

Capítulo IV. Método

4.1. Población y muestra

4.2. Tipo y diseño de investigación

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Capítulo V. Resultados

5.1. Presentación de datos

5.2. Análisis y discusión

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas

6.2. Recomendaciones

6.3. Resumen. Palabras clave

6.4. Abstract. Key words

Referencias

Anexos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.

Definición operacional de las variables resiliencia y burnout

Tabla 2.

Baremo de la escala de resiliencia

Tabla 3.

Baremo de la escala de burnout

Tabla 4.

Nivel de resiliencia en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 120)

Tabla 5.

Nivel de burnout en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 120)

Tabla 6.

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (n = 120)

Tabla 7.

Correlación entre resiliencia en general y sus dimensiones con el síndrome de burnout mediante coeficiente Rho de Spearman (n = 120)

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.

Nivel de resiliencia en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 120)

Figura 2.

Nivel de burnout en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 120)

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

La rutina laboral diaria se ha visto expuesta a cambios a causa de la emergencia sanitaria (Wang et al., 2020), por incertidumbres, presiones económicas, laborales por trabajo remoto (Nicola et al., 2020), en situación de confinamiento (Caballero y Campo, 2020), o a causa del el contagio (Lorenzo et al., 2020). Afectando la salud psicológica de los colaboradores (Lima et al., 2020). Desde la perspectiva organizacional, también se vieron afectados todos los campos empresariales, incluida la industria minera, viéndose expuesta a una serie de vulnerabilidades en la cadena de valor productivo.

En tal sentido, los problemas en la producción acaecidos por las órdenes gubernamentales (Tavil, 2020, citado en Portal Minero 2020), lo que ocasionaría problemas en el mantenimiento del talento humano en los puestos laborales generando ello estrés a este grupo humano, como consecuencia de la pandemia (Nicola et al., 2020). Uno de los aspectos que sin lugar a duda permite afrontar aquellas situaciones estresantes es la resiliencia. Es así como el sobreponerse a las adversidades logra hacer frente tanto a las demandas personales por generarse bienestar, como aquellas que provienen de la organización empresarial, donde la alteración de la capacidad de resiliencia, desencadenando con mayor probabilidad el burnout (Ribot et al., 2020). Un año antes de la pandemia MeQuilibrium (2019) señaló en un estudio que 44% de los participantes presentaron baja resiliencia enmarcándose en el grupo de prevalencia de sufrir del síndrome de burnout, en comparación con el 6% de colaboradores altamente resilientes.

Demostrándose además que el nivel de agotamiento en colaboradores resilientes en más de 70% es menor que en aquellos con baja resiliencia (MeQuilibrium, 2019). Bajo esta

premisa, es posible notar la incidencia negativa del burnout generando que el desempeño de las labores en los puestos de trabajo tienda a ser bajo. A nivel internacional, es posible señalar los efectos del burnout en diferentes países de Europa en el año 2020, es así como se detectan trabajadores que presentan mayor riesgo potencial en Francia: 60.5%; Luxemburgo: 53.6%; y Suiza: 44.2%. Por otro lado, en Portugal, la presencia del síndrome, donde el riesgo potencial detectado fue del 38.6%; Islandia es el país con 37.6% de los trabajadores con la existencia de riesgo de sufrir burnout. En España, el riesgo detectado por los trabajadores es de 26.6% (Small Bussines Prices, 2020). Por otro lado, en Bélgica, más de 10,000 colaboradores se encuentran sufriendo de estrés por agotamiento (Agencia EFE, 2021).

A nivel de Latinoamérica, es posible visualizar la prevalencia de burnout en diferentes países, es así como en Argentina, más del 80% sufren de burnout, en tiempos de la pandemia. Perú obtuvo alrededor del 90% de casos de agotamiento, siendo las cifras más altas respecto a otros países latinoamericanos, como Ecuador con 72%, Panamá con 74% y México las más bajas con un 69,57%. Para afrontar la crisis sanitaria en la región Latinoamericana se planteó llevar a cabo el trabajo a distancia o remoto, el cual los expuso a largos periodos de trabajo que implicaban un estado de sobrecarga emocional, horarios de trabajo largos, excesivo trabajo físico siendo el país que más sufrió de ello Chile en el 77% de los trabajadores, conllevándolos al estrés crónico en el 78% de los trabajadores mexicanos (Búmeran, 2021). En Perú, se indicó la presencia de síndrome de burnout, manifestado en ausentismo en el 20% de colaboradores del estado, accidentes de trabajo en 18% de ellos y sufrir trastornos mentales el 11% de ellos, de una muestra de 1,000 trabajadores encuestados (Ministerio de Trabajo Promoción Social y el Empleo [MTPE], 2017).

El Estado peruano, considerando el avance del síndrome de burnout en el contexto laboral, e interesado en la salud laboral promulgó la Ley de salud y seguridad en el trabajo que busca prevenir riesgos laborales evitando situaciones de enfermedad en la salud física y mental.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017), señaló que más del 30% de colaboradores estatales se encuentran en riesgo de afectarse por el síndrome de burnout. Por otro lado, sobre problemas de salud mental y social en el trabajo es posible enumerar que la pandemia ha provocado mayor presencia de estrés laboral, desmotivación, ansiedad e insatisfacción laboral, generando el aumento de casos de este síndrome (Calizaya et al., 2020).

Respecto al síndrome de burnout, Maslach y Jackson (1981), refirieron lo devastador de su acción en los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (2000, como se citó en Hernández, 2017) considera que es una enfermedad peligrosa que afecta la salud mental. Además, la Organización Internacional del Trabajo (2014 y 2015, citado en Hernández, 2017) señaló el impacto negativo del estrés laboral en la productividad por problemas de salud de los trabajadores. En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (2018, citado en Organización Médica Colegial de España, 2021), reconoció al burnout como enfermedad del trabajo ratificando la revisión de la (CIE-11), del año 2018, la cual se activará en el año 2022.

Desde el gremio minero la pandemia conllevó a que sus trabajadores cumplieran con las disposiciones del gobierno, ingresando a confinamiento asumiendo el trabajo de manera remota. Al cabo de un tiempo las disposiciones legales del Ministerio de Energía y Minas (2020 citado en Delgado y Quiñón, 2020), dispuso la operatividad de la industria minera cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y protección del personal de la empresa. Sin embargo, a nivel de contexto laboral de la empresa privada de minería los trabajadores eran trasladados desde la ciudad donde residen hacia las unidades mineras no encontrando confianza en el desarrollo de herramientas y mecanismos adecuados de seguridad para minimizar riesgo de contagio; así como en la disposición de los periodos largos en los campamentos para reducir los ciclos de movimiento, generando la baja exposición a éste.

A ello se sumaba las exigencias y demandas de realización de trabajo de campo aumentando las horas de trabajo compensando la empresa el tiempo perdido por el

confinamiento. Ante este escenario, ha sido posible percibir en los colaboradores estrés, insatisfacción laboral, agotamiento provocado por las jornadas de trabajo. Además, se ha podido observar en algunos casos de colaboradores que se han visto afectados por el trato del jefe inmediato y desmotivación por bajos salarios. Las asociaciones entre ambas variables durante la situación pandémica se tornan en un evento negativo que irrumpe en la habilidad para afrontar amenazas en el centro laboral (Ribot et al., 2020). Donde las demandas exigen la acción de recursos personales y habilidades de resiliencia en la actividad laboral (Hernández, 2020).

1.1. Formulación del problema

En base a lo expuesto, considerando la problemática de la resiliencia y la sintomatología del burnout, el presente estudio plantea el siguiente problema.

¿Cuál es la relación existente entre la resiliencia y burnout en colaboradores de una empresa minera?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación existente entre resiliencia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

1.2.2. Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre sentirse bien solo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Establecer la relación existente entre ecuanimidad y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Establecer la relación existente entre confianza en si mismo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Establecer la relación existente entre perseverancia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Establecer la relación existente entre satisfacción personal y burnout en colaboradores de una empresa minera.

1.3. Importancia y justificación del estudio

El aporte teórico de la investigación fue enunciar los hallazgos acerca de la forma cómo se presentan las características y aspectos predominantes de ambos constructos, explicados en patrones de comportamiento acorde al contexto laboral del sector minero. Desde esa perspectiva, los hallazgos fueron contrastados con teorías, conceptos y estudios vinculados a los constructos, tornándose en un aporte a la temática. Desde la perspectiva metodológica, si bien existen instrumentos válidos, el aporte será obtener la consistencia interna de los mismos en el contexto del campo minero. Desde la perspectiva práctica, los hallazgos orientarán a los directivos asumir la toma de decisiones en pro del fortalecimiento de la resiliencia adaptándolo a las nuevas condiciones de trabajo, así como la creación de estrategias pertinentes para el mejor manejo del estrés y no llegue a prevalecer el síndrome de burnout fortaleciendo recursos personales a fin de no afectar el proceso personal en cuanto a salud mental, así como laboral.

La realización del presente estudio nace del reconocimiento que el burnout ha aumentado en tiempos de pandemia, analizando los diferentes estudios su implicancia en el ámbito laboral. En este caso con colaboradores del campo de la minería que se han reintegrado al trabajo presencial, luego de un periodo de teletrabajo y confinamiento por el COVID 19, quienes han presentado una serie de comportamientos negativos en el desempeño de su labor a raíz de las exigencias y demandas del puesto como de la empresa.

En tal sentido el estudio presenta importancia al estudiar la posible merma de la resiliencia afectando sus labores y sus efectos asociativos con la prevalencia de burnout. Otro aspecto motivacional es la existencia de diversos estudios de las variables resiliencia y burnout en el sector salud, siendo limitados aquellos en el campo organizacional relacionados al campo de la minería, donde los colaboradores sometidos a estrés, ante la exigencia de presentación de trabajos que quedaron pendientes durante la etapa de confinamiento total.

1.4. Limitaciones del estudio

Los hallazgos solo podrán generalizarse en contextos de colaboradores que laboran en proyectos mineros, que posean las características contextuales y sociodemográficas similares. Entre otras limitaciones en el proceso del estudio es que por la modalidad del trabajo que se realizaba en campo, la administración de los instrumentos se prolongó ante el tiempo estipulado, además que hubo colaboradores que se contagiaron del coronavirus y tuvieron que hacer cuarentena.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

El termino resiliencia, remonta al siglo XVIII, comprendida como la capacidad de resistir a los impactos empleando las propias fortalezas (Becoña, 2006). Este concepto emergió desde la perspectiva del análisis de comportamientos patológicos desde la perspectiva positiva (Kalawski y Haz, 2003). Ello se dio a través de estudios psiquiátricos de pacientes que podían asumir comportamientos de alto riesgo (Garmezy, 1971). Siendo ello estudiado en primera instancia en niños, observando la capacidad de adaptación ante situaciones difíciles, asumiendo el concepto de invulnerabilidad desarrollados por Anthony (1969) y Garmezy (1971). Masten y Garmezy (1985) en estudios posteriores delimitaron que el concepto de invulnerabilidad era sinónimo de inmunidad, cambiándolo por resiliente, o resistente al stress a modo de cualidad o atributos personales.

Rutter (2006) establece que la resistencia al estrés es relativa, no pudiendo adherirse a una cualidad fija como invulnerabilidad. Además, señala que existen factores situacionales vinculadas al tiempo y circunstancia los cuales asocia con la resiliencia. Werner (1989) describe los tipos de factores de protección como los atributos individuales, como soporte interno y los sistemas de soporte externo ante los riesgos laborales, como los diferentes contextos sociales, que bajo un sistema de creencias generan la protección ante los riesgos o amenazas y el estrés.

En una segunda etapa, la resiliencia se estudió como proceso (García y Domínguez, 2013). Desarrollado en paralelo con las teorías ecológicas, resaltando la vinculación e importancia del contexto donde el sujeto se desenvuelva, considerando desde la familia hasta la sociedad en general siendo importantes la dinámica relacional entre sujeto y ambiente

(Bronfenbrenner, 1981). Por otro lado, Kotliarenco y Dueñas (1992) señalan la importancia de las condiciones de vida ante las cuales se expone el sujeto en el contexto de vida, lo cual posibilita el desarrollo de la resiliencia, haciendo frente a los riesgos sociales. Siendo uno de los riesgos sociales como la pobreza (Kotliarenco et al., 1997). Además de las consecuencias de ella, como violencia, drogadicción, etc. (Rodríguez, 2018).

Respecto al síndrome de Burnout, Bradley (1969, como se citó en López, 2017), lo tipificó como fenómeno psicológico producido en labores de acción social humanitaria. Freudenberger (1974), indicó que era un problema de salud psicológica producida en la actividad laboral, caracterizada por el contacto y las relaciones interpersonales. Pines et al. (1978) consideran que el síndrome de quemarse en el trabajo es un cansancio físico como mental. Maslach y Jackson (1986), indican que este síndrome involucra cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Gil (2005) por su parte señala que este síndrome tiende a anular las fortalezas de los individuos y acrecentar sus debilidades ante las amenazas. Fidalgo (2013) detalla que los síntomas clínicos devienen de un estado de frustración generado por las exigencias del medio. En el siglo XXI, López (2017), señala que los estudios del burnout se expandieron a diferentes áreas profesionales, determinando su naturaleza individual, grupal y/u organizacional. Por último, los esfuerzos empíricos se orientaron a crear modelos de intervención preventivos en el ámbito organizacional en general.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1. Antecedentes internacionales

Yildirim y Solmaz (2020) en Turquía, relacionaron resiliencia y burnout en tiempo de pandemia COVID 19. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 402 adultos. Los instrumentos empleados fueron la Escala de agotamiento asociado con COVID-19 y la Escala de estrés asociado con COVID 19. El estudio concluyó que la resiliencia fue mediadora del

estrés y el burnout durante la pandemia, señalando que a menor resiliencia mayor estrés y burnout.

Wang et al. (2020) en Canadá, relacionaron el agotamiento y resiliencia entre los médicos canadienses de cuidados paliativos. El estudio fue tipo básico y correlacional, siendo la muestra 165 médicos. Evaluándose con el Inventario burnout y la Escala de resiliencia. Los hallazgos indicaron que 36,4% informó un alto agotamiento emocional, 15,1% informó una alta despersonalización y 7,9% informó un bajo logro personal. En general, 38,2% presentó alto grado de agotamiento, y en resiliencia, se presentó una baja resiliencia en 45%. Concluyendo que el alto agotamiento se debe a las bajas habilidades de resiliencia a nivel individual.

Oeste et al. (2020) en Estados Unidos, relacionaron resiliencia y agotamiento entre los médicos estadounidenses. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 5445 médicos. La medición fue con la Escala de resiliencia y el Inventario completo de agotamiento. Los hallazgos señalaron que los participantes sin agotamiento general tuvieron puntuaciones de resiliencia media más altas que los médicos con agotamiento y la puntuación de resiliencia fueron 36% más bajas de agotamiento general. Sin embargo, 29% de médicos con resiliencia alta tenían agotamiento. El estudio concluyó que la resiliencia se asoció inversamente con los síntomas de agotamiento.

Purvis y Saylor (2019) en Estados Unidos, relacionaron entre burnout y resiliencia en personal de la unidad de cuidados críticos de neurociencias. La investigación fue básica y correlacional, participando 65 participantes. La medición se efectuó con el Inventario abreviado de agotamiento y la Escala de resiliencia. Los hallazgos indicaron nivel alto en agotamiento emocional y en despersonalización en 45% y el 28% de los participantes, respectivamente; las habilidades de resiliencia se presentaron a nivel bajo en el 45%. El estudio

concluyó que, ante el alto agotamiento en los participantes, se debe al menor empleo de habilidades de resiliencia.

Santos et al. (2019) en España, relacionaron resiliencia, engagement y burnout en enfermeras. La investigación fue descriptiva y correlacional, participaron 42 enfermeras, se evaluó mediante la escala de resiliencia, la escala de engagement y la escala de agotamiento profesional. Los resultados indicaron la prevalencia de nivel medio (45.2%) de engagement; en burnout, prevalecieron nivel medio (26.2%) en burnout, en cinismo nivel medio (31%), así como en eficacia (33.3%). Registrándose nivel alto de resiliencia (16,7%) de los encuestados. El estudio concluyó no existencia de relación entre resiliencia y burnout indicando que ambas variables son independientes, dado el proceso mediador del engagement

2.2.2. Antecedentes nacionales

Vildoso (2021) en Ica, relacionó resiliencia y burnout en enfermeras. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 50 enfermeras. La medición fue con la Escala de resiliencia y el Maslach Burnout. Los resultados indicaron la existencia de relación negativa entre resiliencia y la dimensión agotamiento, en la dimensión de cinismo y en la dimensión de eficacia profesional. Por otro lado, se halló relación negativa entre la resiliencia específicamente en las dimensiones ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal, sentirse bien solo y el burnout. El estudio concluyó correlación negativa entre resiliencia y burnout, indicando que a menor resiliencia mayor presencia del burnout en enfermeras de un Hospital en Ica.

Hurtado (2020) en Lima, relacionó resiliencia y burnout en trabajadores. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 60 trabajadores. La medición fue con la Escala de resiliencia y el Inventario de burnout. Se evidenció que 30% de los encuestados presentó alto burnout; el 28.33% y el 48.33% de los encuestados se orientó en resiliencia hacia niveles bajo

y moderado respectivamente. Además, se halló correlación negativa entre resiliencia y cansancio emocional, realización personal y despersonalización. El estudio concluyó que existió relación entre resiliencia y burnout.

Alegre et al. (2019) en Lima, relacionaron resiliencia y burnout en enfermeras. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 150 enfermeras. Se evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de resiliencia. Los resultados indicaron la existencia de relación inversa entre resiliencia y desgaste emocional e indiferencia, mientras que con la eficacia profesional fue positiva. El estudio concluyó la existencia de relación negativa entre resiliencia y burnout, señalando que, a menor resiliencia, mayor prevalece el burnout.

Tacca y Tacca (2019) en Lima, relacionaron burnout y resiliencia en profesores. La investigación fue cuantitativa y correlacional, encuestando 183 profesores del nivel secundaria. La información se recolectó con el Inventario de burnout para docentes y la Escala de resiliencia. Según los resultados, la resiliencia se correlaciona en forma inversa con agotamiento emocional y despersonalización; además, se halló relación positiva con realización personal. Concluyendo que, a mayor burnout, menor resiliencia.

Escalante y Paz (2018) en Casma, relacionaron burnout y resiliencia en operarios. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 145 trabajadores. La medición fue con el Cuestionario de Burnout y la Escala de resiliencia. Los resultados indicaron la existencia de nivel alto de Burnout en un 63%, nivel alto en agotamiento emocional (48%); asimismo un cinismo nivel medio en 49%; además una realización personal media en 51%. En cuanto a resiliencia se halló nivel alto en 66% de los operarios, nivel alto en satisfacción personal en 57%, ecuanimidad en 52%, sentirse bien solo en 54%, confianza en sí mismo en 61%, perseverancia en 57%. Además, se evidenció la existencia de relación inversa entre burnout y resiliencia con sus dimensiones sentirse bien solo y confianza en sí mismo. Se evidenció

también la relación inversa entre las dimensiones agotamiento emocional, cinismo, eficacia profesional con satisfacción personal, ecuanimidad y perseverancia de la resiliencia. El estudio concluyó relación inversa entre burnout y resiliencia, indicando que, a mayor burnout, menor resiliencia.

Oliva (2018) en Lima, asoció síndrome de burnout y resiliencia en personal de salud. El tipo de estudio fue básico y correlacional, participando 99 encuestados. Los instrumentos empleados fueron el Inventario Burnout y la Escala de resiliencia. Los resultados indicaron que en Burnout 47% presentó nivel alto y 26,2% resiliencia baja. Además, existió asociación entre el agotamiento emocional, realización personal con resiliencia; por otro lado, no existe asociación entre despersonalización y resiliencia. El estudio concluyó que a mayor burnout, menor es la resiliencia ($\chi^2 = 19.576$; $p < 0.001$).

2.3. Bases teórico – científicas del estudio

2.3.1 Resiliencia

2.3.1.1. Concepto de resiliencia

La resiliencia ha sido estudiada y conceptualizada como aquella capacidad de recuperación ante las desgracias vitales, siendo una característica de la personalidad, moderando el estrés, poniendo sobre relieve la fuerza emocional promoviendo la adaptabilidad (Wagnild y Young, 1993). Por otro lado, se refiere que es la capacidad de sobreponerse, soportar penas a situaciones adversas de la vida, enmendándose uno mismo (Wolin y Wolin, 1993). También se plantea que es la capacidad de afrontar los infortunios vitales, la cual se desarrolla en las diferentes etapas de la vida (Grotberg, 1995).

Además, se sostiene que es la capacidad de disminuir, impedir y superar los efectos negativos de la adversidad (Vanistendael, 2003). Incluso, se considera que es la acción de los atributos internos del individuo en relación con las condiciones externas del medio, para superar riesgo y adversidades de la vida (Meneguel et al., 2013). Mientras que se indica que es

adaptarse y superar situaciones de estrés (García et al., 2014). También se señala que es la capacidad mantenerse fuerte ante las dificultades de la vida, incrementando las fortalezas ante los conflictos de la vida (Trujillo y Bravo, 2014). Asimismo, se refiere que es la autorregulación personal para poder afrontar los riesgos sociales (Henderson y Milstein, 2015). Finalmente, se indica que es la acción de superación frente a una experiencia traumática, logrando bienestar (Cyrulnik y Capdevila, 2017). Para efecto del estudio se trabajará con el concepto de Wagnild y Young (1993).

2.3.1.2. Enfoques teóricos explicativos de la resiliencia

Entre los enfoques de la resiliencia se tienen.

a) Enfoque del desarrollo psicosocial de Grotberg.

El modelo de Grotberg (1995) sostiene que, para hacer frente a las adversidades se emplean cuatro fuentes de tipo verbal: yo tengo, yo puedo, yo soy y yo estoy. Grotberg (2006) relievó que los recursos personales son la fuente de desarrollo, potencialización y refuerzo de la resiliencia. En este enfoque se relievó la interacción sujeto – medio, manifestándose a través de la relación dinámica y funcional entre ellos como respuesta a la adversidad (Marquina, 2016).

b) Enfoque ecológico de Bronfenbrenner.

El modelo ecológico propugnado por Bronfenbrenner sostiene que el contexto donde se desenvuelve el sujeto influye en su comportamiento. Se indica que en el contexto ambiental - ecológico interaccionan cuatro sistemas: microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema. Indicando que al ser procesual, ello se da a través de la interacción ambiente y sujeto, que mediante acciones diversas y aprendizajes los individuos se adaptan para hacer frente a los cambios y adversidades (Rodríguez, 2009).

c) Enfoque del desafío de Wolin y Wolin

Este enfoque establece que los individuos pasan de una situación de riesgo hacia uno de desafío, donde cada adversidad representa un daño. Es así que estos factores adversos activan la capacidad de afronte, que lejos de mantener el daño, beneficia positivamente conllevando a la superación personal (Wolin y Wolin, 1993). Los autores señalan un conjunto de pilares que sostienen la resiliencia: introspección, independencia, relaciones, iniciativa, creatividad, humor, moralidad (Wolin y Wolin, 1993).

d) Modelo de los rasgos de personalidad de Wagnild y Young

Se indica que un rasgo hace que una persona se enfrente a una situación adversa o no (Cattell, 1979). Por otro lado, se designa que la resiliencia es una característica positiva de los rasgos de la personalidad que permite a las personas afrontar adversidades diversas, a través de dos factores, competencia personal y aceptación de uno mismo y de la vida (Wagnild y Young, 1993). Los rasgos como parte de la personalidad apoyan a las personas para asumir riesgos en la decisión de afrontar diversas situaciones de la vida (Cloninger, 2003). Asumiendo la capacidad predictiva ante patrones de comportamiento de superación de situaciones traumáticas, actuando de manera regularmente consecuente (Fayombo, 2010). Los autores Wagnild y Young, señalan que la personalidad contribuye a que una persona enfrente situaciones amenazantes (Son et al., 2015).

2.3.1.3. Dimensiones de la resiliencia

Las dimensiones de la resiliencia según Wagnild y Young (1993), son las siguientes:

- a) confianza en sí mismo, implica la actuación segura y productiva de la persona.
- b) ecuanimidad, implica tomar las cosas de manera tranquila y reflexiva.
- c) perseverancia, implica llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar lo decidido.
- d) satisfacción personal, implica sentirse feliz por el logro alcanzado.
- e) sentirse bien solo, es la capacidad de la persona de reflexionar situaciones en momento de intimidad personal.

2.3.2. Burnout

2.3.2.1 Concepto de burnout

Es conceptualizada como la sensación de agotamiento ante las exigencias del contexto laboral (Freudenberger, 1974). También se señala que es la pérdida progresiva de energía y vitalidad para alcanzar las metas organizacionales como producto de las exigencias de las condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980). Por otro lado, se indica que es un proceso continuo de tensión en el ámbito laboral, generando desajuste en la salud mental (Álvarez y Fernández, 1991). Asimismo, se refiere que es una manifestación de estrés emocional crónico, cuyos rasgos son cansancio físico y/o psicológico, representado en agotamiento emocional, implicando una actitud fría y despersonalizada, así como falta de logro personal (Maslach, 2009). Inclusive se señala que es un conjunto de experiencias subjetivas de carácter negativo basada en pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo (Gil, 2011). También se indica que es el desgaste de trabajadores que laboran bajo condiciones difíciles (Asociación Americana de Psicología [APA], 2014). Finalmente se señala que es resultado del estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado (Jarasevik, 2020).

2.3.2.2. Modelos teóricos de burnout

Desde la perspectiva psicosocial, Gil y Peiró (2014), establecen la existencia de teorías explicativas del síndrome de burnout.

a) Teoría sociocognitiva

Esta teoría considera que las cogniciones inciden en la percepción y comportamiento de los colaboradores (Bandura, 1986). Sin embargo, estas cogniciones sufren modificaciones en base a afectando la autoeficacia en los colaboradores incidiendo en el desarrollo del burnout (Bandura, 1987).

b) Teoría del intercambio social

Esta teoría explicativa, propone que el burnout se origina de las percepciones de inequidad, al comparar las ganancias entre colaboradores en el proceso de interacción social-laboral (Worchel et al., 2002).

c) Teoría organizacional

Esta teoría sostiene que burnout se origina por situaciones laborales donde prevalece las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional, aspectos que influyen en la generación de situaciones estresantes en la organización, tornándose el síndrome en un sistema de alerta (Furnham, 2004),

d) Teoría de Golembiewski

Ella denota que empieza con la despersonalización, por problemas de autorrealización, concluyendo en cansancio emocional. Ello va a depender de las experiencias y condiciones laborales (Golembiewski et al., 1983).

e) Teoría de Gil y Peiró

Esta se sustenta en la propuesta teórica transaccional del estrés, donde el burnout es una respuesta al estrés laboral, donde las valoraciones cognitivas negativas y las estrategias de afrontamiento son rebasadas (Lazarus y Folkman, 1984).

f) Teoría de la Mediación de Leiter

Esta teoría considera que el burnout se vincula a efectos personales y contextuales, donde los estresores generan un desempeño deficiente, causando la experiencia mediadora hacia el burnout o la experiencia mediadora hacia el engagement, llevando tanto a consecuencias personales como organizacionales Leiter (2012).

2.3.2.3. Dimensiones de burnout

Las dimensiones del burnout se han clasificado en las siguientes.

a) agotamiento físico y emocional, es la pérdida de energía y recursos personales. Es un primer momento ante las demandas estresantes, manifestando síntomas físicos y emocionales (Maslach y Leiter, 2000; Maslach et al., 2001; Maslach y Leiter, 2003; Maslach y Jackson, 2009).

b) despersonalización, son aquellas actitudes negativas de colaboradores afectados manifestando actitudes insensibles y distantes para con ellos (Maslach et al., 2001).

c) falta de realización personal, es entendida como la baja autoestima laboral por falta de realización personal y laboral, evidenciándose falta de logros personales ocasionado por las dos dimensiones anteriores a manera de fases previas (Maslach et al., 2001; Maslach y Jackson, 2009).

2.3. Definición de términos básicos

Agotamiento físico y emocional

Es la pérdida de energía física y emocional (Maslach y Jackson, 2009).

Confianza en sí mismo

Es la creencia en sí mismo (Wagnild y Young, 1993).

Despersonalización

Son las actitudes negativas, insensibles y distantes con los demás (Maslach y Jackson, 2009).

Ecuanimidad

Denota una actitud balanceada y tranquila en sus actitudes hacia lo adverso (Wagnild y Young, 1993).

Falta de realización personal

Es la falta de logro personal y profesional en el ámbito laboral (Maslach y Jackson, 2009).

Perseverancia

Es la persistencia de acciones para lograr superar la adversidad (Wagnild y Young, 1993).

Resiliencia

Es aquella capacidad de recuperación que connota resistencia emocional muestran coraje y adaptabilidad a raíz de la desgracia de la vida (Wagnild y Young, 1993).

Satisfacción personal

Es el logro en la vida personal y profesional (Wagnild y Young, 1993).

Sentirse bien solo

Es la capacidad de reflexionar en situaciones de intimidad acerca de la adversidad (Wagnild y Young, 1993).

Síndrome de burnout

Es una manifestación derivada del estrés emocional crónico, cuyos rasgos son cansancio físico y/o psicológico, implicando una actitud fría y despersonalizada, afectando el bajo logro personal y profesional (Maslach y Jackson, 2009).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos científicos

Los supuestos científicos se sustentan en lo referente a resiliencia es la teoría del enfoque ecológico de Bronfenbrenner (1981) y la teoría de los rasgos de la personalidad de Cattell (1979) y la medición operacional de Wagnild y Young (1993). Los supuestos científicos para síndrome de burnout, se sustenta en el enfoque de la teoría social cognitiva de Bandura (1969) y la conceptualización y medición operacional de Maslach y Jackson (1981). Considerando que la resiliencia rasgos de la personalidad positivos que permite soportar y resistir a las dificultades o las condiciones adversas, superándolas y saliendo además fortalecidos. Es así que los rasgos distinguen a las personas y origina que un individuo se comporte de manera predictiva, explicándose que el rasgo de personalidad es lo que hará una persona cuando se enfrente con una situación determinada (Cattell, 1979). En tal sentido, los rasgos de personalidad y cogniciones modifican el comportamiento y los efectos de las acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas afectando la autoeficacia para afrontar situaciones amenazantes y estresantes lo cual provoca el desarrollo del síndrome (Bandura, 1987).

3.2. Formulación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Hg.- Existe relación significativa entre resiliencia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

3.2.2. Hipótesis específicas

H1.- Existe relación significativa entre sentirse bien solo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

H2.- Existe relación significativa entre ecuanimidad y burnout en colaboradores de una empresa minera.

H3.- Existe relación significativa entre confianza en sí mismo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

H4.- Existe relación significativa entre perseverancia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

H5.- Existe relación significativa entre satisfacción personal y burnout en colaboradores de una empresa minera.

3.3. Variables de estudio

3.3.1. Variable 1. Resiliencia

Definición conceptual. - Es la capacidad de recuperación, siendo una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés, promoviendo la fuerza emocional, valentía y adaptabilidad (Wagnild y Young, 1993).

Definición operacional. - Es la medición de la resiliencia y sus dimensiones considerando las puntuaciones, rangos y niveles establecidos por Wagnild y Young (1993), en la escala de resiliencia.

3.3.2. Variable 2. Burnout

Definición conceptual. - Es una manifestación derivada del estrés emocional crónico, cuyos rasgos son cansancio físico y/o psicológico, implicando una actitud fría y despersonalizada y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo (Maslach y Jackson, 2009).

Definición operacional. - Es la medición de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal considerando puntuaciones, rangos y niveles establecidas en la escala de burnout (Maslach y Jackson, 2008).

3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

Definición operacional de las variables resiliencia y burnout

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Resiliencia	Sentirse bien solo	Soledad Independencia Opinión	3,5,19	Ordinal
	Ecuanimidad	Pensar en el futuro Autoestimarse Indagar razones Analizar	7,8,11,12	
	Confianza en sí mismo	Satisfacción Manejo de asuntos	6,9,10,13,17,18,24	
	Perseverancia	Planear de manera consistente Presionarse Resolutivo	1.2.4.14,15,20,23	
	Satisfacción personal	Alegre No lamentarse Consciente de debilidades	16,21,22,25	
Burnout	Agotamiento emocional	Agotarse Exceso de esfuerzo Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal
	Despersonalización	Insensible con los compañeros de trabajo Despreocupación ante situaciones laborales diversas Dificultad para tratar problemas de los compañeros Sentimiento de culpa ante problemas en el trabajo	5,10,11,15,22	

Falta de realización personal	Insatisfacción laboral Intolerancia laboral	4,7,9,12,17,18,19,21
-------------------------------	--	----------------------

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Población y muestra

4.1.1. Población

Fresno (2019), señala que la población es el conjunto de componentes similares que pertenecen a un contexto ubicados en el lugar donde se presenta el fenómeno a estudiar. En este caso, la población es el conjunto total de colaboradores de la empresa privada de proyectos cuyo número fue de 120 (Recursos Humanos de la Empresa Privada de Proyectos Mineros – 2021).

4.1.2. Muestra

Fresno (2019), indica que es aquella porción representativa de la población que mantiene aspectos similares. La técnica de muestro fue no probabilística, intencional de tipo censal, al respecto, Kerlinger y Lee (2002) establecen el empleo de criterios para seleccionar la muestra mediante la técnica denominada intencionada, empleándose requisitos para ser incluido en la muestra. En este caso los criterios a emplear serán:

Criterios de inclusión

- 1) Consentimiento informado: es la aceptación de parte de los colaboradores de participar en el estudio.
- 2) Presencia: estar presente fecha, día y hora en el momento de la administración de los instrumentos.

- 3) Protocolos: respuesta en los protocolos acorde a las instrucciones habiendo respondido todos los ítems.
- 4) Salud: Aquellos que no estén en cuarentena, no se encuentren en el grupo vulnerable por comorbilidades, ni contagiados por coronavirus.
- 5) Condición laboral: Aquellos que no se encuentren en suspensión perfecta.

Criterios de exclusión:

- 1) Consentimiento informado: es la no aceptación voluntaria de parte de los colaboradores de participar en el estudio.
- 2) Presencia: no estar presente fecha, día y hora en el momento de la administración de los instrumentos.
- 3) Protocolos: respuestas dobles o en blanco en el máximo de 5 ítems.
- 4) Salud: Aquellos que estén en cuarentena, se encuentren en el grupo vulnerable por comorbilidades, contagiados por coronavirus.
- 5) Condición laboral: Aquellos que se encuentren en suspensión perfecta

El estudio trabajó con la población de 120 colaboradores.

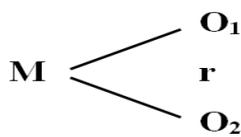
4.2. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básico, definido por Fresno (2019), como aquel que mediante sus hallazgos profundiza en el estudio teórico del fenómeno o situación estudiada. Desde esta perspectiva el estudio aportó con los hallazgos a la temática de la resiliencia y burnout en colaboradores de la empresa minera, mediante el contraste con teorías, conceptos y antecedentes de estudios previos, contribuyendo con el desarrollo del conocimiento ampliando la literatura académica con los hallazgos.

El diseño fue no experimental, transversal y correlacional, definido por Fresno (2019), como aquel estudio en el cual no hay manipulación de las variables, efectuándose la recolección

de datos en un solo momento y cuantitativamente se busca relacionar las variables a fin de encontrar la respectiva asociación entre las variables. Para efectos de la investigación, se observaron las variables a través de la administración de los instrumentos, donde no hubo manipulación de estas, efectuándose ello en determinado día, fecha y hora. Luego de recolectar la información, y mediante tratamiento estadístico se buscó asociar ambas variables a fin de establecer la forma en que se presentan y el grado.

Cabezas et al (2018), indica que el diseño del esquema correlacional fue el siguiente:



Dónde:

M = muestra

O1 = medición de la variable 1 (Resiliencia)

O2 = medición de la variable 2 (Burnout)

r = grado de correlación

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fresno (2019), que una de las técnicas de recolección de datos es la encuesta, entendida como aquella que permite recolectar la información requerida empleando la medición de las variables mediante instrumentos. Los instrumentos para emplear son los siguientes:

Instrumento 1

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Resiliencia.

Autores: Wagnild y Young.

Procedencia: Estado Unidos.

Año: 1993

Adaptación en Lima: Gómez

Año: 2019

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

Aplicación: Adolescentes y adultos.

Significación: Evaluación de la resiliencia

Ítems. 25

Descripción: La escala tipo Likert consta de 25 ítems, estando conformada por dos factores: competencia personal, comprendiendo 15 ítems; el factor aceptación de uno mismo, comprendiendo 10 ítems. Se puntúa sobre la base de las gradientes: Totalmente en desacuerdo = 1; Muy en desacuerdo = 2; En desacuerdo = 3; Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 4; De acuerdo = 5; Muy de acuerdo = 6; Totalmente de acuerdo = 7. La puntuación máxima es 175 y la mínima 25. La interpretación se realiza a través del siguiente baremo

Tabla 2

Baremo de la escala de resiliencia

Niveles	Puntuaciones
Alto	125 – 175
Medio	75 – 124
Bajo	25 - 74

Validez: Rodríguez et al. (2009), en Argentina, determinaron validez de contenido con V de Aiken entre .75 y .86. En Lima, Gómez (2019), mediante análisis factorial exploratorio obtuvo buena validez interna de constructo obteniendo puntuaciones KMO = .87 y Chi cuadrado de = 4372.95 Sig. 0.000; mediante análisis factorial se obtuvo en el factor I r entre .18 y .49 y el factor II entre .22 y .73.

Confiabilidad: Rodríguez et al. (2009), en Argentina, determinaron su confiabilidad con alfa de Cronbach, cuya puntuación fue de 0.72. En Lima, Gómez (2019), obtuvo una consistencia interna de .87, significando un alto nivel de fiabilidad.

Instrumento 2

Ficha Técnica

Nombre: Inventario Burnout Maslach

Autores: Maslach y Jackson

País: Estados Unidos

Año: 1981

Adaptación española: Seisdedos, N.

País: España

Año: 1997

Adaptación a Perú: Llaja, V., Sarria, C., y García, P.

Año: 2007

Adaptado para Lima: Aguirre

Año: 2019

Forma de aplicación: individual y colectiva

Sujetos de aplicación: adultos

Número de ítems: 22

Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación: clínico, educativo y organizacional

Significación: evaluar agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en colaboradores de una organización.

Descripción: está conformado por 3 dimensiones: a) agotamiento emocional, conformada por 9 ítems despersonalización, compuesta por 5 ítems; y, c) falta de realización personal,

conformada por 8 ítems. La escala s tipo Likert de 7 puntuaciones, que va desde 0 = Nunca; 1 = Pocas veces al año o al mes; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Unas pocas veces al mes; 4 = Una vez a la semana; 5 = Pocas veces a la semana; 6 = Todos los días. Para la interpretación, el inventario de burnout no brinda un puntaje total que revele el diagnostico, pues sólo evalúa los niveles de cada una de sus escalas o variables.

En agotamiento emocional la puntuación máxima es de 54, en despersonalización la puntuación máxima es de 30 puntos, y en falta de realización personal la puntuación máxima es de 48 puntos. En la adaptación peruana, Llaja et al (2007), afirmaron que el inventario permite determinar y describir la presencia del síndrome de Burnout. Ellos crearon niveles adicionales, dado que la experiencia del Burnout puede ser entendida como una variable continua, de niveles crecientes. Los criterios clínicos para diagnosticar la presencia del Burnout, es la siguiente: a) riesgo: la persona se encuentra en riesgo de presentar burnout si el síntoma de agotamiento emocional o el de despersonalización reflejan un valor alto. Esta condición también se presenta sólo si la realización personal es baja, indicando que la presencia de un síntoma significaría riesgo; tendencia, cuando la persona presenta una tendencia a desarrollar el burnout cuando dos de los síntomas tienen un puntaje alto, como es el caso del agotamiento emocional y la despersonalización, o también si realización personal presenta el puntaje bajo; y burnout, cuando los tres síntomas están presentes; en consecuencia, la persona ya desarrolló el síndrome de Burnout.

Para efecto del estudio se empleará el siguiente baremo.

Tabla 3

Baremo de escala de burnout

Niveles	Inventario total	Dimensión agotamiento emocional	Dimensión despersonalización	Dimensión falta de realización personal
Alto nivel de Burnout	67 – 99	27 a más	Superiores a 10	0 - 33

Nivel medio de Burnout	34 – 66	19 – 26	6 – 9	34 – 39
Bajo nivel de Burnout	1 - 33	19 a menos	Menores de 6	Superior a 40

Nota: Elaboración propia, obtenido en la escala total fue a través de las puntuaciones máximas y mínimas del inventario total

Interpretación:

Puntuación: elevada en AE y DP, baja en RP son indicadores de estrés alto.

Puntuación: baja en AE y DP, elevada en RP indicadores de estrés bajo.

Por otro lado, puntajes altos en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y bajas en la dimensión de realización personal concluyen la aparición del Síndrome de Burnout.

Puntuaciones medias en las tres dimensiones reflejan un grado medio del síndrome.

Bajas puntuaciones en cansancio emocional y despersonalización acompañas de un alto puntaje en realización personal indican un grado bajo o nulo del síndrome (Gil Monte; Peiró, 1999).

Validez y confiabilidad: Maslach y Jackson (1981) mostraron índices que variaban entre $r = 0.35$ y $r = 0.75$ con un promedio de $r = 0,56$, resultando la validez de constructo (Maslach y Jackson, 1997). En Perú, Llaja et al. (2007), en el estudio de adaptación del inventario en personal de salud como de no salud, se obtuvo validez de constructo mediante análisis factorial el cual arrojó que el cansancio emocional tuvo mayor varianza 39.97%, mientras que la despersonalización 37.59% y la realización personal 34.90 %, implicando que han alcanzado menos de 40% de la varianza. En cuanto a la validez concurrente, se relacionaron las puntuaciones del inventario con las puntuaciones de constructos relacionados al estrés laboral, obteniendo correlaciones mayores a .70. Aguirre (2019), en un estudio sobre burnout en trabajadores de una municipalidad de Lima Norte, obtuvo validez de contenido, mediante juicio de expertos, indicando que el inventario era aplicable.

Respecto a la confiabilidad del inventario, en su versión original, Maslach et al. (1981) hallaron un Alfa de Cronbach de 0.73 para agotamiento emocional; 0.68 para despersonalización, y 0.78 para realización personal. En Perú, Llaja et al. (2007) obtuvieron en personal de salud alfa de Cronbach .80 para el agotamiento emocional, .56 para la despersonalización y .72 para la realización personal, y para personal administrativo, alfa de Cronbach de .80 para el agotamiento emocional, .64 para la despersonalización y .70 para la realización personal. Aguirre (2019), la consistencia interna mediante alfa de Cronbach de .904 para la prueba total

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Para el estudio, se presentó ante la oficina de Recursos Humanos una carta dirigida a la Gerencia, solicitando una cita para exponer el proyecto y obtener el consentimiento de la empresa para la realización del trabajo de campo que consistirá en la obtención del número de colaboradores y posteriormente la administración de los instrumentos. Una vez aceptado lo solicitado, se procedió a obtener el consentimiento informado para que voluntariamente acepten participar en la investigación, indicando a su vez que los datos obtenidos serán de máxima confidencialidad. Luego del proceso de trabajo de campo y recolectada la información en el tiempo planificado, el investigador procedió a la calificación, realización de la base de datos y posterior tratamiento estadístico.

Referente al trabajo estadístico en el estudio, se empleó en primera instancia estadística descriptiva de distribución de frecuencia y porcentaje, a fin de establecer el nivel y rango hacia el cual se orientan los colaboradores en ambas variables. En segunda instancia y para efecto de la comprobación de hipótesis, se empleó estadística inferencial, donde previo a realizar el tratamiento estadístico para la correlación, se obtuvo la prueba Kolgomorov – Smirnov, utilizándose el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Con la aplicación del estadístico matemático correlacional respectivo, se obtuvo los resultados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de datos

Los resultados que se presentan considerando los objetivos planteados en el estudio, comprobándose las hipótesis con los hallazgos respectivos. En primera instancia se exponen los hallazgos descriptivos a través de distribución de frecuencia y porcentaje. Luego se muestran los resultados mediante estadística inferencial.

Se observa en la tabla 4, que a nivel de resiliencia 92% se orientó hacia nivel bajo, y 8% se orientó hacia nivel medio.

Tabla 4

Nivel de resiliencia hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 120)

Nivel	Resiliencia	
	f	%
Alto	0	0.0
Medio	9	8.0
Bajo	111	92.0
Total	120	100.0

Figura 1

Nivel de resiliencia hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 120)



Respecto al síndrome de burnout, la tabla 5 muestra que 70% se orientó hacia nivel medio y 30% hacia el nivel alto.

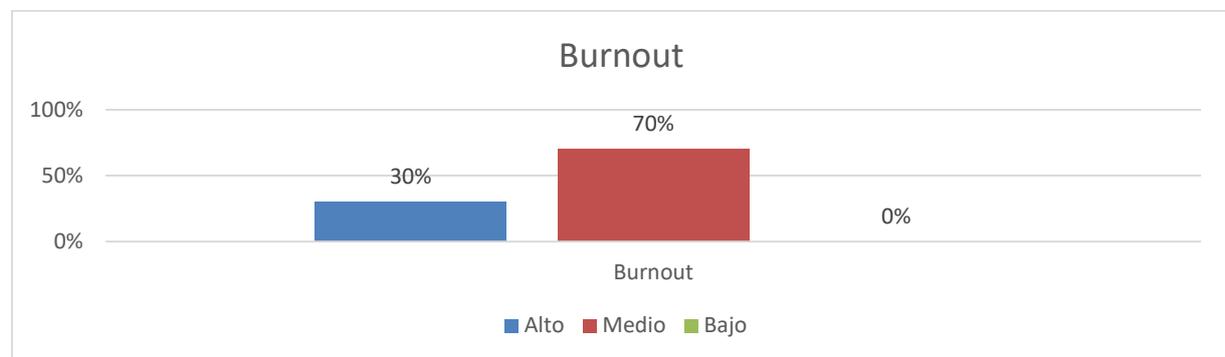
Tabla 5

Nivel de síndrome de burnout hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n =120)

Nivel	Burnout	
	f	%
Alto	36	30.0
Medio	84	70.0
Bajo	0	0.0
Total	120	100.0

Figura 2

Nivel de síndrome de burnout hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n =120)



5.2. Análisis de datos

A continuación, se presenta el análisis inferencial de los datos obtenidos. En primera instancia se expone y analiza los resultados del índice de normalidad Kolgomorov – Smirnov y luego se analiza la tabla resumen de las correlaciones de las variables con lo cual se comprobaron las hipótesis.

En la tabla 6, se evidencia los resultados de la prueba de normalidad, observándose que la variable resiliencia presentó valores $K - S = .138$, a un nivel de significatividad de $.000$ siendo menor a $p .05$, teniendo una distribución no normal; mientras que en la variable burnout se obtuvo valores $K - S = .209$ a un nivel de significatividad de $.000$, siendo menor a $p .05$, teniendo una distribución no normal. Ante ello, implicando que la distribución de ambas variables es similar, se decide emplear una prueba no paramétrica como Rho de Spearman para los análisis estadísticos de la investigación.

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov (n = 120)

Escalas	Media	Desviación estándar	Z de Kolgomorov Smirnov	Sig. Asintótica (bilateral)
Resiliencia	80.10	4.55	.138	.000
Síndrome de Burnout	57.82	12.35	.209	.000

5.2.1. Análisis estadístico acorde a la relación entre satisfacción laboral en general y sus dimensiones con síndrome de burnout y sus dimensiones.

La hipótesis general planteada fue existe relación significativa entre resiliencia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

En la tabla 7 se observa la existencia de relación entre resiliencia y burnout, siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.454^* p = .012 < .05$), siendo el tamaño del efecto bajo ($r^2 = .206$) comprobándose la hipótesis general refiriendo que existe relación significativa entre resiliencia y el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, indicando que, a menor resiliencia, mayor es el burnout en el personal minero.

La primera hipótesis específica planteada fue existe relación significativa entre sentirse bien solo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Respecto a la dimensión sentirse bien solo y síndrome de burnout, se halló relación negativa baja y significativa ($Rho = -.193^* p = .034 < .05$) siendo el tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .037$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) comprobándose la primera hipótesis específica al demostrarse que existe relación significativa entre sentirse bien solo y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, indicando que a menor capacidad de sentirse bien solo mayor es la prevalencia de burnout en los colaboradores.

La segunda hipótesis específica planteada fue existe relación significativa entre ecuanimidad y burnout en colaboradores de una empresa minera.

En cuanto a la relación entre ecuanimidad y síndrome de burnout, se observa que ella es negativa media y significativa ($Rho = -.290^{**} p = .000 < .01$), siendo el tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .084$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) comprobándose la segunda hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre ecuanimidad y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Los resultados indican que a menor ecuanimidad mayor es la presencia de sintomatología de burnout en los colaboradores.

La tercera hipótesis específica planteada fue existe relación significativa entre confianza en sí mismo y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Referente a la relación entre confianza en sí mismo y síndrome de burnout, se evidenció la existencia de relación negativa media y significativa ($Rho = -.250^{**}$ $p = .006 < .01$), siendo el tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .062$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) comprobándose la tercera hipótesis específica al demostrar la existencia de relación significativa entre confianza en sí mismo y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Señalando que, a menor capacidad de confianza en sí mismo, mayor es la presencia del síndrome de burnout en los participantes.

La cuarta hipótesis específica planteada fue existe relación significativa entre perseverancia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Se evidencia también la existencia de relación positiva muy débil y no significativa, siendo nulo el efecto ($Rho = .007$ $p = .937 > .05$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) entre perseverancia y síndrome de burnout, siendo el tamaño del efecto nulo ($r^2 = .000$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) no comprobándose la cuarta hipótesis específica al demostrarse que no existe relación significativa entre perseverancia y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Indicando que la relación es muy tangencial que no permite verificar la asociación entre ellas.

La quinta hipótesis específica planteada existe relación significativa entre satisfacción personal y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Por otro lado, se observa relación entre satisfacción personal y síndrome de burnout, siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.210^{**}$ $p = .022 < .05$), siendo el tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .044$) (Cohen, 1988 citado en Ventura-León, 2018) comprobándose la quinta hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre satisfacción personal y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, señalando que, a menor satisfacción personal, mayor es la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores.

Tabla 7

Correlación entre resiliencia en general y sus dimensiones con síndrome de burnout mediante el coeficiente Rho de Spearman (n =120)

Variable	Síndrome de Burnout		
	Rho	r ²	Sig.
Resiliencia	-.454*	.206	.012
Sentirse bien solo	-.193*	.037	.034
Ecuanimidad	-.290**	.084	.001
Confianza en sí mismo	-.250**	.062	.006
Perseverancia	.007	.000	.937
Satisfacción personal	-.210*	.044	.022

**p < .01 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 (2 colas). *p < .05 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

5.3. Análisis y discusión de resultados

Los resultados del estudio demostraron en cuanto a los niveles de ambas variables, se evidenció que a nivel de resiliencia en los colaboradores del estudio, 92% se orientó hacia nivel bajo, similar a lo encontrado por Wang et al (2020) en Canadá, en 45% de los médicos canadienses, así como por Purvis y Saylor (2019) en Estados Unidos, en 45% del personal de la unidad de cuidados críticos de neurociencias, inclusive con el estudio de Hurtado (2020) en Lima, en 48.33% de trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima; y el de Oliva (2018) en Lima, en 26,2% del personal de salud. Difiriendo de lo hallado por Escalante y Paz (2018) en Casma, donde 66% de operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma, presentaron nivel de resiliencia alta. Si bien los diferentes estudios los participantes se ubicaron en un bajo nivel de resiliencia, el porcentaje de participantes del presente estudio es mayor, indicando una menor capacidad de resiliencia respecto a los estudios previos. Ello demuestra lo referido por Henderson y Milstein (2015), donde los colaboradores poseen limitadas estrategias para la recuperación del equilibrio, o la autorregulación, no pudiendo con

facilidad retomar el buen desarrollo posterior a una experiencia traumática, es decir a pesar de haber atravesado por dolor, les cuesta reanudar su vida (Cyrulnik y Capdevila, 2017).

Respecto al síndrome de burnout, 70% de los participantes en el estudio se orientó hacia nivel medio. Similar a los hallado por Santos et al (2019) en España, donde 26,2% del personal de Enfermería prevaleció nivel medio en burnout; difiriendo de los hallazgos de Hurtado (2020) en Lima, donde 30% de los trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima presentó nivel alto de burnout; de la misma forma con el estudio de Escalante y Paz (2018) en Casma, donde 63% de operarios presentó nivel alto de burnout; y con el de Oliva (2018) en Lima donde 47% del personal de salud presentó burnout alto. Los resultados evidencian lo expuesto por Golembiewski et al., 1983, Lazarus y Folkman, 1984, Bandura, 1986, Bandura, 1987, Furnham, 2004, Leiter, 2012, quienes en común refieren que las cogniciones influyen en las percepciones y direccionan el comportamiento, otorgándole importancia a los estresores presentes en el contexto organizacional y donde las estrategias de afrontamiento iniciales resultan fallidas, estableciéndose en primera instancia la despersonalización, seguida de la dificultad de autorrealización y finalmente el cansancio emocional, ocasionando desajustes en el trabajo y tendiendo a sufrir burnout.

Respecto a la existencia de relación entre resiliencia y burnout, siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.454^*$ $p = .012 < .05$), comprobándose la hipótesis general refiriendo que existe relación significativa entre resiliencia y el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, indicando que, a menor resiliencia, mayor es el burnout en el personal minero, señalando en este grupo la tendencia a desarrollar burnout. Los hallazgos coinciden con los resultados de Yildirim y Solmaz (2020) en Turquía, que, al trabajar con 402 adultos, señalaron que la resiliencia desempeñó un papel clave en la transmisión del burnout durante la pandemia, señalando que a menor resiliencia mayor burnout. De la misma forma con lo concluido por Vildoso (2021) en Ica, en enfermeras encontrándose relación negativa

entre resiliencia y burnout, indicando que a menor resiliencia mayor presencia del síndrome de burnout en enfermeras de un Hospital en Ica. De manera similar con los resultados de Hurtado (2020) en Lima, en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima, reportándose que, a menor nivel de resiliencia de los trabajadores, mayor era la prevalencia del síndrome de burnout, riesgo y tendencia a desarrollarlo.

También existe similitud con el estudio de Escalante y Paz (2018) en Casma, con operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma, indicando que, ante la presencia de mayor burnout, menor era la resiliencia demostrada en los operarios. Y de igual manera con los hallazgos de Oliva (2018) en Lima, en personal de salud, indicando que, a mayor burnout, menor es la capacidad de resiliencia. Sin embargo, no presentan coincidencia con los resultados de Santos et al (2019) en España, en el personal de enfermería quienes no hallaron relación entre resiliencia y burnout indicando que ambas variables son independientes. Los hallazgos demuestran lo afirmado por Wagnild y Young (1993) donde la baja capacidad de recuperación, resistencia emocional, el poco coraje, la débil fuerza emocional, valentía y adaptabilidad a desgracias de la vida, presentando limitaciones en la moderación del efecto negativo del estrés, generando conductas desadaptativas, lo cual como refiere Maslach y Jackson (2009) se asocia a la generación de manifestaciones de estrés emocional crónico, representados en cansancio físico y/o psicológico, sensación de no poder dar más de sí mismo, asumiendo una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla implicando un bajo logro personal y profesional.

Respecto a la dimensión sentirse bien solo y síndrome de burnout, se halló relación negativa baja y significativa ($Rho = -.193^* p = .034 < .05$), comprobándose la primera hipótesis específica al demostrarse que existe relación significativa entre sentirse bien solo y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, indicando que a menor capacidad de sentirse bien solo mayor es la prevalencia de burnout en los colaboradores. Lo expuesto

corroborar lo hallado por Vildoso (2021) en Ica, en un grupo de enfermeras y Escalante y Paz (2018) en Casma, en operarios de una empresa pesquera se halló relación negativa entre sentirse bien solo y el burnout, señalando que a menor capacidad de realizar las cosas por sí mismos, mayor es la tendencia de sufrir burnout. Al respecto, los resultados demuestran lo expuesto por Wagnild y Young (1993) donde los colaboradores al asumir la baja capacidad de sentirse bien solo, indica que no se sienten con la suficiente libertad de sentirse únicos e importantes, donde la soledad que experimentan en la intimidad no permite el reforzamiento de la propia identidad dado que no encuentran la naturaleza de su motivación para con su vida y con el trabajo que realizan. Este hecho configura lo que Freudenberg (1974) exponen dado que se configura los colaboradores la sensación de fracaso y una experiencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía como de recursos personales, así como la pérdida de fuerza espiritual del trabajador.

En cuanto a la relación entre ecuanimidad y síndrome de burnout, se observa que ella es negativa media y significativa ($Rho = -.290^{**}$ $p = .000 < .01$), comprobándose la segunda hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre ecuanimidad y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Los resultados indican que a menor ecuanimidad mayor es la presencia de sintomatología de burnout en los colaboradores. Los resultados encontraron similitud con los hallazgos de Vildoso (2021) en Ica, en enfermeras y de Escalante y Paz (2018) con operarios pesqueros donde ante la baja ecuanimidad, mayor es la prevalencia de burnout. Los resultados indican lo referido por Álvarez y Fernández (1991) al indicar que un proceso continuado de tensión y estrés afecta distintas esferas vitales, reflejando una situación de desajuste en la salud mental. A causa de la existencia de desbalance en la propia vida y experiencias, que no los lleva a tomar las cosas tranquilamente, no pudiendo moderar en su totalidad aquellas actitudes ante la adversidad. Conllevándola en ocasiones a la pérdida del estado de calma y serenidad, presentando alteración de las emociones, dejándose

llevar por alguna de ellas, perdiendo los colaboradores la objetiva en la elección y toma de decisiones (Wagnild y Young, 1993).

Referente a la relación entre confianza en sí mismo y síndrome de burnout, se evidenció la existencia de relación negativa media y significativa ($Rho = -.250^{**}$ $p = .006 < .01$), comprobándose la tercera hipótesis específica al demostrar la existencia de relación significativa entre confianza en sí mismo y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Señalando que, a menor capacidad de confianza en sí mismo, mayor es la presencia del síndrome de burnout en los participantes. Ratificando los resultados de Vildoso (2021) en Ica con enfermeras y Escalante y Paz (2018) en trabajadores pesqueros señalando que a menor confianza en sí mismo, mayor es la presencia de sintomatología de burnout. Ello pone de manifiesto lo señalado por Wagnild y Young (1993) donde la limitada confianza en sí mismo y en sus capacidades, exagera los errores cometidos, dejando de lado aquellas aptitudes que le favorecen, actuando de manera insegura conllevándole a perder su capacidad de productividad en el trabajo. Ella se asocia a experiencias subjetivas de carácter negativo compuesta por pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, como hacia las personas con las que el colaborador se relaciona en su trabajo y hacia el propio rol laboral afectando su trabajo (Gil, 2011).

Se evidencia también la existencia de relación positiva muy débil y no significativa ($Rho = .007$, $p = .937 > .05$) entre perseverancia y síndrome de burnout, no comprobándose la cuarta hipótesis específica al demostrarse que no existe relación significativa entre perseverancia y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. Indicando que la relación es muy tangencial que no permite verificar la asociación entre ellas, demostrando cierta independencia entre ellas. Los hallazgos no concuerdan con lo concluido por Vildoso (2021) en Ica en un grupo de enfermeras y Escalante y Paz (2018) con operarios pesqueros donde se halló relación negativa y significativa entre perseverancia y la prevalencia del

burnout, indicando que, ante la baja perseverancia, mayor es la presencia de sintomatología del burnout. En este caso, como señalan Wagnild y Young (1993) son personas que sienten que no pueden luchar ante las nuevas condiciones laborales producidos por la pandemia y las restricciones establecidas por el gobierno lo cual ha alterado el ritmo laboral cotidiano, influyendo el temor al contagio y sus consecuencias, en ese sentido, existe el desaliento, desmotivación pérdida del deseo del logro y autodisciplina ante la adversidad, implicando que no asumen llevar a cabo aquellas acciones necesarias para alcanzar lo que antes se había decidido. Vinculándose ello a la prevalencia de estrés laboral que no ha sido satisfactoriamente manejado en el contexto laboral (Jarasevik, 2020).

Por otro lado, se observa relación entre satisfacción personal y síndrome de burnout, siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.210^{**}$ $p = .022 < .05$), comprobándose la quinta hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre satisfacción personal y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera, Lima 2021, señalando que, a menor satisfacción personal, mayor es la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores. Implicando la corroboración de los resultados de Vildoso (2021) y Escalante y Paz (2018) quienes demostraron que la baja satisfacción personal se asociaba a la prevalencia del burnout. Los hallazgos implican que este grupo de colaboradores como indican Wagnild y Young (1993) tienden a la valoración cognitiva negativa sobre su propia vida, encubriendo las expectativas y las aspiraciones que en un momento fueron favorables, en la actualidad no guardan relación con objetivos personales, ni con el nivel de calidad de vida expresada en el contexto laboral. Y como bien señala la Asociación Americana de Psicología (2014) ello está vinculado a un proceso de desgaste, dado que laboran bajo condiciones difíciles por el contacto directo que tienen con personas y el temor al contagio por Covid 19, lo cual les genera insatisfacción personal debido a las consecuencias en problemas de salud, así como laborales.

Es necesario referir que los colaboradores en una empresa minera presentan grandes limitaciones en la capacidad de resiliencia, viéndose afectado el nivel de productividad, vinculándose a la tendencia a la prevalencia del síndrome de burnout, donde si bien se evidencia asociación entre las variables, el efecto de la resiliencia y sus dimensiones sobre burnout es bajo. Esto podría explicarse a raíz de que luego de levantarse los dispositivos gubernamentales de restricción de trabajo presencial y de realización de trabajo remoto, se exponen a nuevas exigencias laborales, así como a la exposición al contagio por el virus del Covid 19 por contacto con los demás colaboradores y con miembros de la comunidad circunscrita al terreno de la mina. Evidenciándose por el lado personal que los recursos personales y la energía se encuentran bloqueadas y por el lado organizacional, los estilos de dirección no resultan eficaces para empoderar, dar confianza y seguridad a los colaboradores.

Entre las limitaciones del estudio, pese a la relevancia de los resultados, es posible precisar que la medición de las variables resiliencia y síndrome de burnout fueron obtenidos, luego de concluir las labores diarias de exigencia laboral y mantener contacto con colaboradores y miembros de la comunidad posiblemente contagiados, afectando los niveles de atención - concentración a causa del temor, así como prevalencia de fatiga, tornándose en mediadoras al momento de responder los protocolos evidenciarían una mayor probabilidad de baja resiliencia y tendencia al burnout, siendo una posible fuente de error considerando que los colaboradores hayan exacerbado información, llevando el autoinforme a sesgo en las respuestas.

Por otro lado, un punto que queda sometido a discusión es referido a que, si bien un alto porcentaje de colaboradores presentan baja resiliencia y existe la tendencia a desarrollar síndrome de burnout, ello se da en el contexto de una pandemia, habría que ver si eso mismo se produce en tiempos post pandemia, pese a que en estudios antecedentes los diferentes investigadores concluyeron que frente a la baja resiliencia la prevalencia del burnout es mayor.

Finalmente, se ha expuesto un estudio que aporta evidencias acerca de limitados patrones comportamentales para afrontar las adversidades que se asocian a síntomas de estrés lo cual genera problemas y sufrimiento en colaboradores que laboran en el contexto minero, sin embargo, cabe reconocer que la investigación se realizó en una muestra pequeña y que los resultados sólo pueden generalizarse a grupos humanos y contextos similares, mas no a una población mayor. Sin embargo, los datos obtenidos sirven, por un lado, para someter a prueba postulados científicos, por otro, como indicadores comportamentales que necesariamente tienen que derivar en beneficio del grupo de colaboradores, así como para identificar deficiencias en la organización, con la firme convicción de que puedan traducirse en la reorientación de criterios de liderazgo, así como programas eficaces que solucionen problemas de resiliencia, como en burnout.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones generales y específicas

Como conclusión general se puede afirmar:

La conclusión general es que se determinó la existencia de relación negativa media y significativa entre resiliencia y burnout en colaboradores de una empresa minera.

Como conclusiones específicas se puede afirmar:

Se determinó la existencia de relación negativa baja y significativa entre sentirse bien solo y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera.

Se determinó la existencia de relación entre ecuanimidad y síndrome de burnout, siendo ella negativa media y significativa en colaboradores de una empresa minera.

Se determinó la existencia de relación entre confianza en sí mismo y síndrome de burnout, se evidenció la existencia de relación negativa media y significativa en colaboradores de una empresa minera.

Se determinó la existencia de relación positiva muy débil y no significativa entre perseverancia y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera.

Se determinó la existencia de relación entre satisfacción personal y síndrome de burnout, siendo ella negativa media y significativa en colaboradores de una empresa minera.

6.2 Recomendaciones

Considerando que el estudio se desarrolló en momentos de pandemia por Covid 19, es necesario profundizarlo en la medida de ver la influencia de la resiliencia en el síndrome de burnout en una población mayor de personal que labora en las minas a fin de obtener resultados que den mayor consistencia a la funcionalidad y dinámica de ambas variables.

Diseñar estrategias y programas de intervención a fin de instaurar y fortalecer en los colaboradores la capacidad de resiliencia a fin de que tengan la capacidad de afrontar situaciones intempestivas en el contexto laboral.

Realizar programas de afrontamiento al estrés para que no se llegue a la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores, permitiendo un desenvolvimiento laboral adecuado, orientado a cumplir con las metas organizacionales.

Promover institucionalmente un programa de atención virtual dirigido a los colaboradores con la finalidad de apoyar personalmente que logren de manera consciente disminuir la intensidad del estrés que presentan, activando y fortaleciendo los recursos personales para su afrontamiento.

6.3. Resumen del estudio

El objetivo del estudio fue determinar la existencia de relación entre resiliencia y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa minera. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, transversal y de corte correlacional, participando 120 colaboradores. Se evaluó con la escala de resiliencia y el inventario burnout Maslach. Los resultados evidenciaron nivel bajo en resiliencia (92%) y nivel medio en síndrome de burnout (70%). Por otro lado, se halló relación negativa baja y significativa ($Rho = -.193^* p = .034 < .05$) en sentirse bien solo; ecuanimidad siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.290^{**} p = .001 < .01$), confianza en sí mismo siendo negativa media y significativa ($Rho = -.250^{**} p = .006 < .01$) y satisfacción personal y síndrome de burnout, siendo ella negativa media y significativa ($Rho = -.210^* p = .022 < .05$) con síndrome de burnout. No siendo así entre perseverancia y síndrome de burnout donde se encontró relación positiva muy débil y no significativa ($Rho = -.007 p = .937 > .05$). El estudio concluyó la existencia de relación negativa media y significativa entre resiliencia y burnout ($Rho = -.454^* p = .012 < .05$), en colaboradores de una empresa minera.

Palabras clave: resiliencia, síndrome de burnout, ecuanimidad, confianza en sí mismo, satisfacción personal.

6.4 Abstract.

The objective of this study was to determine the relation between resilience and burnout syndrome in employees of a mining company. The study had a quantitative approach, basic type, non-experimental, cross-sectional and correlational design, with the participation of 120 collaborators. It was evaluated with the resilience scale and the Maslach burnout inventory. The results showed a low level of resilience (92%) and a medium level of burnout syndrome (70%). On the other hand, a low and significant negative relationship was found ($Rho = -.193^*$ $p = .034 < .05$) in feeling good alone; equanimity being medium and significant negative ($Rho = -.290^{**}$ $p = .001 < .01$), self-confidence being medium and significant negative ($Rho = -.250^{**}$ $p = .006 < .01$) and personal satisfaction and burnout syndrome, being medium and significant negative ($Rho = -.210^*$ $p = .022 < .05$) with burnout syndrome. This was not the case between perseverance and burnout syndrome, where a very weak and non-significant positive relationship was found ($Rho = -.007$ $p = .937 > .05$). The study concluded the existence of a medium and significant negative relationship between resilience and burnout ($Rho = -.454^*$ $p = .012 < .05$), in employees of a mining company.

Keywords: resilience, burnout syndrome, equanimity, self-confidence, personal satisfaction.

REFERENCIAS

- Agencia EFE (2021). *El desgaste profesional, uno de los principales problemas laborales en Europa*. <https://www.elspectador.com/mundo/europa/el-desgaste-profesional-uno-de-los-principales-problemas-laborales-en-europa-article/>
- Alegre, A., Bedregal, O., y Rodrich-Zegarra, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima. *Interacciones*, 5(3) e183. <http://dx.doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
- Álvarez, E., y Fernández, L. (1991). *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios*. Universidad de Santiago de Compostela. <http://www.e-thinkingformacion.es/wp-content/uploads/2014/03/bournout.pdf>
- Anthony, E. (1969). A clinical evaluation of children with psychotic parents. *American Journal of Psychiatry*, 126(2), 177-184.
- Asociación Americana de Psicología. (2014). *Manual de publicaciones*. Manual Moderno.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción: fundamentos sociales*. Martínez Roca
- Bandura, A. (1986). *Teoría social cognitiva*. Prentice-Hall.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto *AEPCP*, 11(3), 125–146. [http://aepcp.net/arc/01.2006\(3\).Becona.pdf](http://aepcp.net/arc/01.2006(3).Becona.pdf)
- Bronfenbrenner, U. (1981). *Ecology of human development: experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Bumerán (2021). *Síndrome de burnout y bienestar laboral*. <https://www.bumeran.com.mx/noticias/el-sindrome-de-burnout-y-bienestar-laboral/>
- Caballero, C. y Campo, A. (2020). Problemas de salud mental en la sociedad: un acercamiento desde el impacto del COVID 19 y de la cuarentena. *Duazary*, 17(3), 1-3. <https://doi.org/10.21676/2389783X.3467>

- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calizaya, J., Zapata, F., y Evangelista, J. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa minera de Arequipa. *VÉRITAS*, 21(2), 25-30
- Castro, G. y Morales, A. (2013). *Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de cuarto año de secundaria de una institución educativa estatal en Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Arequipa. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/348>
- Cattell, R. (1979). *Personality and learning theory: The structure of personality in its environment*. Springer-Verlag.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Pearson Educación de México.
- Cyrulnik, B., y Capdevila, C. (2017). *Cyrulnik y Capdevila: Diálogos*. Gedisa. <https://elibronet.ezproxy.ulima.edu.pe/es/lc/ulima/titulos/>
- Delgado, G., y Quiñón, A. (2020). *Covid 19 y Minería*. Universidad del Pacífico.
- Edelwich J. y Brodsky A. (1980). *Stages of disillusion ment in the helping professions*. Human Science Press
- Escalante, C., y Paz, E (2018). *Síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Trujillo.
- Fayombo, G. (2010). The Relationship between personality traits and psychological resilience among the Caribbean adolescents. *International Journal of Psychological Studies*, 2(2), 105-116. <http://doi.10.5539/ijps.v2n2p105>
- Fidalgo, M. (2013) *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/7_01a750/ntp_705.pdf

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. El Cid Editor.

Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.15404560.1974.tb00706.x/epdf?r3_referrer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referer=www.google.com.pe&purchase_site_license=LICENSE_DENIED

Furnham, A. (2004). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford-Alfa Omega.

García, X., Molinero, O., Ruíz, R., Salguero, A., de la Vega, R., y Márquez, S. (2014). La resiliencia en el deporte: fundamentos teóricos, instrumentos de evaluación y revisión de la literatura. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 14(3), 83-98.

<https://www.researchgate.net/publication/268164838>

García, M., y Domínguez, O. (2013). Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4220133>

Garnezy, N. (1971). Vulnerability research and the issue of primary prevention. *American Journal of Orthopsychiatry* 41(1), 101-116. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/5539483/>

Gil, P. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista De Saude Publica*, 39(1), 1-8.

Gil, P. (2011) *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Pirámide.

Gil, P. y Peiró, J. (2014). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Ediciones Pirámide.

- Golembiewski, R., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10265310/>
- Grotberg, E. (1995). The international resilience project: research application and policy. *Symposium International Stress e Violence*, 1(2), 1-13.
<https://eric.ed.gov/?id=ED423955>
- Grotberg, E. (2006). *La Resiliencia en el mundo de hoy*.
<http://cusvide.com/9788497841382/La+Resiliencia+En+El+Mundo+De+Hoy/>
- Gutiérrez, H. (2016). *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Cajamarca.
- Hernández, C. (2017). *Del burnout al engagement en el trabajo*. Universitat Jaume I.
<https://core.ac.uk/download/pdf/85128399.pdf>
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicent Electrón*, 24(3), 578-594.
- Hurtado, W. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Lima.
- Jarasevik, K. (2020). *Ponencia en la 72 Asamblea de Ginebra de la Organización Mundial de la Salud*. OMS
- Kalawski, J., y Haz, A. (2003) Y... ¿Dónde Está la Resiliencia? Una Reflexión Conceptual. *Revista interamericana de psicología*, 37(2), 365 - 372.

- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. Mc Graw Hill.
- Kotliarenco, M. y Dueñas, V. (1992). *Vulnerabilidad versus Resiliencia: Una propuesta de Acción Educativa. Derecho a la Infancia*. Acción Educativa.
- Kotliarenco, M., Cáceres, I. y Fontecilla, M. (1997). Estado del arte en resiliencia. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Fundación Kellogg y Ceanim. <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Resil6x9.pdf>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Leiter, M. (2012). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 32(4), 547-558.
- Lima, C., de Medeiros, P., Lima, I., Nunes, J., Saraiva, J., de Souza, R., y Neto, M. (2020). The emotional impact of coronavirus 2019-Ncov (New Coronavirus Disease). *Psychiatry Research*, 287, 112915. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112915>
- López, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidad de Vigo.
- Lorenzo, A., Diaz, K. y Zaldívar, D. (2020). La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), 1-17.
- Llaja, V, Sarria, C. y García, P. (2007) *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson. Muestra Peruana*. Pinedo Grafic
- Marquina, R (2016). *Estilos educativos parentales y resiliencia en adolescentes de la Institución Educativa Pública Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Lima.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 3-14
<http://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. y Leiter, M. (2003). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies*, 3, 91–134). [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Maslach, C., y Leiter, M. (2000). *Preventing burnout and building engagement: A Complete program for organizational renewal*. Jossey-Bass.
- Masten, A., y Garmezy, N. (1985). Risk, vulnerability, and protective factors in developmental psychopathology. Plenum Press.
- Meneguel, I., Salanova, M. y Martínez, I. (2013) El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica. *Aloma*, 31(2), 13-24
- MeQuilibrium (Junio, 2019). *High agility, low resilience, employees have higher risk of burnout, depression, anxiety and absenteeism, survey reveals*.
<https://www.prnewswire.com/news-releases/high-agility-low-resilienceemployees-have-higher-risk-of-burnout-depression-anxiety-and-absenteeismsurvey-reveals-300875821.html>
- Ministerio de Trabajo Promoción Social y Empleo. (2017). *Ley de salud y seguridad en el trabajo (Ley N° 29783)*. MTPSE.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Estado del arte del síndrome de agotamiento profesional: avances sobre su prevención en operadores/as que atienden a personas afectadas por violencia basada en género*. Inversiones TIAGO'S.

Ministerio de Energía y Minas (2020). Estadística de enfermedades ocupacionales en minería. Minem.

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., y Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193. <https://doi.org/10.1016/j.ijso.2020.04.018>

Oeste, C., Dyrbye, L., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Nedelec, L., Lindsey E Carlasare, L., y Shanafelt, T. (2020). *Resiliencia y agotamiento entre los médicos y la población trabajadora general de los Estados Unidos*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32614425/>

Oliva, G. (2018). *Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora – Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Lima.

Organización Médica Colegial de España. (2021). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado*. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Portal Minero (Agosto, 2020). *El impacto del Covid-19 en la minería*. <https://www.portalminero.com/wp/el-impacto-del-covid-19-en-la-mineria/>

Pines, A., Aronson, E. y Kafry, Y. (1981). *Burnout: del tedio al crecimiento*. Free Press.

Purvis, T., y Saylor, D. (2019). *Burnout y resiliencia entre el personal de la Unidad de Cuidados Críticos de Neurociencias*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31414372/>

Ribot, V., Chang, N. y González, A. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(1), e3307 <https://www.redalyc.org/journal/1804/180465399008/movil/>

Rodríguez, M. (2009). *Familia escuela: resiliencia familiar*. Dunke.

- Rodríguez, D. (2018). *Una revisión al constructo resiliencia. Historia y panorama actual*. Universidad de San Buenaventura.
- Santos, S., Arévalo, J., del Río, N., Cantón, B., San José, E., y Cuéllar, M. (2019). Resiliencia, compromiso laboral y agotamiento profesional en personal de Enfermería. *Metas Enferm*, 22(5), 5-12. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81428/>
- Small Business Prices (2020). *El Burnout en los países de Europa*. <https://www.cinconoticias.com/burnout-ranking-trabajadores-mas-estresados/>
- Son, H., Lee, K., y Kim, N. (2015). Affecting factor son academic resilience of nursing student. *International Journal of u-and e-Service Science and Technology*, 8(11), 231-240. <http://doi.10.14257/ijunesst.2015.8.11.23>
- Tacca, D. y Tacca, A. (2019). Síndrome de burnout y resiliencia en profesores peruanos. *Revista de investigación psicológica*, (22), 11-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Trujillo, E., y Bravo, E. (2013). *Clima social familiar y resiliencia en estudiantes de una Institución Educativa Particular de Lima Norte*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Lima.
- Vanistendael, S. (2003). *La resiliencia: desde una inspiración hacia cambios prácticos*. Mapfre
- Vildoso, N. (2021). *Influencia de la resiliencia en el síndrome de burnout en enfermeras de un hospital en Ica*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Ica.
- Vizcarra, M., Llaja, V., y Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia. *Revista of Nursing Measurement I*, 165- 178.

- Wang, C., Grassau, P., Pedro G Lawlor, P., Webber, C., Bush, S., Gagnon, B., Kabir, M., y Eduardo G. Spilg, E. (2020). *Agotamiento y resiliencia entre los médicos canadienses de cuidados paliativos*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33158428/>
- Wang, C., Horby, P., Hayden, F. y Gao, G. (2020). A novel coronavirus outbreak of global health concern. *The Lancet* 395(10223), 470-473. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30185-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30185-9)
- Werner, E. (1989). High-risk children in young adulthood: A longitudinal study from birth to 32 years. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59, 72-81.
- Wolin, S., y Wolin, S. (1993). *The resilient self: how survivors of troubled families rise above adversity*. Villard Books.
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G. y Olson, J. (2002). *Psicología Social*. Thompson.
- Yildirim, M. y Solmaz, F (2020). *Covid-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 Burnout Scale*. *Death Studies*. <https://doi.org/10.1080/07481187.2020.1818885>

ANEXOS

AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para la participación en la investigación: **RESILIENCIA Y BURNOUT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA MINERA, LIMA 2020**

Asimismo, el consentimiento para la colaboración en responder a los siguientes instrumentos: Escala de resiliencia y Escala de burnout.

La participación será anónima garantizándose la absoluta confidencialidad, la información obtenida tiene por objeto servir para fines científicos.

Si usted acepta participar, por favor complete esta autorización de consentimiento, firmándola de manera voluntaria y entregándola a la persona que le ha solicitado la autorización. En caso de cualquier duda o pregunta no dude en realizarla antes de firmar.

Autorizo mi participación en la investigación en referencia

Firma del participante

DNI.....

INSTRUMENTOS

Escala de resiliencia

Wagnild y Young (1993)

Adaptación a Lima Gomez (2019)

Instrucciones

Marque con una equis (x) debajo de MA, A, D, MD de acuerdo con los siguientes criterios:

MA cuando la frase está muy de acuerdo con su forma de ser o pensar

A si la frase está de acuerdo con su forma de ser o pensar

D si la frase está en desacuerdo con su forma de ser o pensar.

MD si la frase está en muy desacuerdo con su forma de ser o pensar

N°	Ítems	MA	A	D	MD
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo				
2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otra forma				
3	Me siento capaz				
4	Para mí, es más importante mantenerme interesado(a) en las cosas				
5	En caso de que sea necesario, puedo estar solo(a)				
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida				
7	Tomo las cosas sin mucha importancia				
8	Soy mi mejor amigo				
9	Me siento capaz de sobrellevar varias cosas a la vez				
10	Soy decidido(a)				
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo				

12	Tomo las cosas día por día				
13	Puedo superar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad				
14	Tengo auto disciplina				
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas				
16	Por lo general encuentro de que reírme				
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo				
18	Las personas pueden confiar en mí en una situación de emergencia				
19	Puedo analizar una situación desde diferentes puntos de vista				
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no lo deseo				
21	Mi vida tiene un sentido				
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada				
23	Puedo salir victorioso(a) de situaciones difíciles				
24	Cuento con la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer				
25	Acepto el que existan personas a las que no le agrado				

Inventario de burnout de Maslach

Maslach y Jackson (2009)

Adaptación a Lima Aguirre (2019)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados sobre diferentes ideas, sentimientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe responder cada una de las frases indicando la frecuencia o veces que ha sentido lo expresado en las frases que a continuación se presentan. Debe marcar con un aspa (X) según la frecuencia con que lo siente: Nunca; Pocas veces al año o menos; Una vez al mes o menos; Unas pocas veces al mes; Una vez a la semana; Pocas veces a la semana; Todos los días.

Nº	Ítems	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							

4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Siento que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerczo este trabajo.							
11	Siento que este trabajo me esté							

	endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy trabajando demasiado.							
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	Me siento estimulado después de trabajar							

	en contacto con personas.							
19	Siento que he conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.							