



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

DE PAZ VALDERRAMA, Yesica Noemí

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

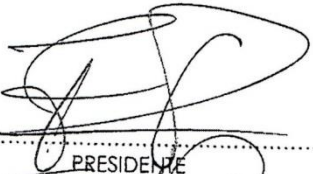
LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a) *De Paz Valderrama, Yesica Veeui*  
 cuyo título es: *Resiliencia y Síndrome de Burnout*  
*en docentes al nivel primario de instituciones*  
*educativas estatales del distrito de Comas 2017*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (número)  
*Quince* (letras).

Lima, *06* de *Marzo* del 20*18*.

  
 PRESIDENTE  
*Fernando Rosuro*  
 32990613

  
 SECRETARIO  
*Rafael Rodríguez Falcón*  
 09951176

  
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria:**

A Dios, a mis padres y a mi hermana por el apoyo que me han brindado durante este tiempo de aprendizaje y estar conmigo en los momentos buenos y malos.

### **Agradecimiento:**

A Dios por su amor, fortaleza y sabiduría para seguir cumpliendo cada meta anhelada.

Al profesor Juan José Kaneko Aguilar por su paciencia, tiempo y orientación en cada revisión de la Tesis. A mis padres y hermana por su amor, comprensión y por ayuda brindada.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Yesica Noemí De Paz Valderrama con DNI N° 46017901, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Marzo del 2018

-----  
Yesica Noemí De Paz Valderrama  
DNI 46017901

## **Presentación:**

Estimados miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo” para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, tengo el honor de presentarle ante ustedes la tesis titulada “Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017”.

La investigación tiene como finalidad determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

En el capítulo I se define el planteamiento del problema, se formula el problema, se plantea la justificación pertinente, así también se describe los antecedentes tanto Nacionales como Internacionales que tengan relación con el problema a investigar, y se determina cuáles son los objetivos tanto generales como específicos según la necesidad del investigador. El capítulo II comprende el marco teórico, se describe las teorías de ambas variables estudiadas en la investigación y los puntos más relevantes que se deben conocer como definiciones, tipos o clasificaciones, los cuales son de suma importancia para poder determinar el estudio. Consecutivamente el capítulo III hace referencia al marco metodológico usado en la investigación pues es allí donde se explica las hipótesis, la definición conceptual y operacionalización de las dos variables a investigar y las pruebas que se utilizan en la recopilación de datos, siendo este estudio de tipo descriptivo correlacional, el diseño es no experimental de tipo transversal, así mismo también se detalla la población, muestra y muestreo. El capítulo III se aborda resultados encontrados, capítulo IV se encuentra la discusión, en el capítulo V comprende de conclusiones y por último en el capítulo VI estarán las referencias bibliográficas y anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teoría relacionadas al tema	7
1.4 Formulación del Problema	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de la investigación	35
2.2 Variable y operacionalización	36
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad de los instrumentos	40
2.5 Métodos de análisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS	84

ANEXOS	Pág.
Instrumentos	79
Consentimiento Informado	84
Carta de Permiso	85
Matriz de Consistencia	91
Firma de Jueces	93
Acta de aprobación de Originalidad de Tesis	98
Autorización de Publicación en repositorio institucional Ucv	99



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validez de contenido de la escala de resiliencia, según el coeficiente V de aiken	40
Tabla 2 Validez de contenido de la escala de resiliencia, según la prueba binomial	41
Tabla 3 Confiabilidad según alfa de cronbach de la escala de resiliencia	42
Tabla 4 Confiabilidad para la escala de resiliencia, según coeficiente de dos mitades de Guttman	42
Tabla 5 Percentiles para las cinco áreas y puntaje total de la escala de resiliencia	44
Tabla 6 Validez de contenido del inventario de burnout de maslach, según el coeficiente V de aiken	47
Tabla 7 Validez de contenido del inventario de burnout de maslach, según la prueba binomial	48
Tabla 8 Confiabilidad según alfa de cronbach del Inventario de burnout	48
Tabla 9 Confiabilidad para el inventario de burnout según coeficiente de dos mitades de Guttman	49
Tabla 10 Percentiles para las tres dimensiones y puntaje total del cuestionario de síndrome burnout	50
Tabla 11 Correlación entre resiliencia y síndrome burnout	52
Tabla 12 Estadísticos descriptivos de resiliencia	53
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes satisfacción personal	54
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de ecuanimidad	54
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de sentirse bien solo	55

Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de confianza a sí mismo	55
Tabla 17 Frecuencia y porcentajes de perseverancia	56
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de resiliencia	56
Tabla 19 Resiliencia y sus áreas según sexo	57
Tabla 20 Resiliencia y sus áreas según edad	57
Tabla 21 Estadística descriptiva de la resiliencia según edad	58
Tabla 22 Estadísticos descriptivos del síndrome burnout	59
Tabla 23 Frecuencias y porcentajes de agotamiento emocional	60
Tabla 24 Frecuencias y porcentajes de despersonalización	60
Tabla 25 Frecuencia y porcentajes de realización personal	61
Tabla 26 Frecuencias y porcentajes síndrome burnout	61
Tabla 27 Síndrome burnout y sus dimensiones según sexo	62
Tabla 28 Estadísticas descriptivas del síndrome burnout según sexo	62
Tabla 29 Síndrome burnout y sus dimensiones según edad	63

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017. El diseño de investigación fue no experimental de corte transeccional, de tipo correlacional. El muestreo fue no probabilístico – intencional. La muestra estuvo conformada por 170 docentes de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 25 a 60 años. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de burnout de maslach y la escala de resiliencia de Wagnild y Young, para las que se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron que no existe relación entre el puntaje total de resiliencia y síndrome burnout ( $p>0.05$ ). Sin embargo a nivel de los factores se encontró relación negativa, significativa baja entre el área confianza a sí mismo y la dimensión agotamiento emocional ( $r=-,169$ ). Así mismo se aprecia que existe relación muy significativa, negativa y moderada baja entre confianza a sí mismo y despersonalización ( $r=-,258$ ), realización personal ( $r=-0.218$ ) y total de Síndrome Burnout ( $r=-,261$ ). Entre el resto de las áreas de la resiliencia y dimensiones del síndrome burnout no existen relación significativa ( $p>0.05$ ).

**Palabras claves:** Resiliencia, síndrome burnout y docentes del nivel primario de Instituciones Educativas estatales.

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship that exists between Resilience and Burnout Syndrome in teachers of the primary level of State Educational Institutions. The type of research was non-experimental transversal, correlational design. The sampling was non-probabilistic - intentional. The sample consisted of 170 teachers of both sexes, whose ages ranged from 25 to 60 years. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory and the Resilience Scale of Wagnild and Young, for which a pilot adaptation was carried out, prior to the investigation. The results showed that there is no relationship between the total score of Resilience and Burnout Syndrome ( $p > 0.05$ ). However, at the level of the factors, a negative relationship was found, a significant decrease was found between the confidence area and the emotional exhaustion dimension ( $r = -, 169$ ). Likewise, it can be seen that there is a very significant, negative and moderate low relation between self-confidence and depersonalization ( $r = -, 258$ ), personal fulfillment ( $r = -0.218$ ) and total Burnout Syndrome ( $r = -, 261$ ). Among the rest of the areas of resilience and dimensions of the burnout syndrome, there is no significant relationship ( $p > 0.05$ ).

Keywords: Resilience, Burnout Syndrome and teachers of the primary level of State Educational Institutions.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad los índices de estrés han ido en aumento, datos reportados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009) en una encuesta elaborada en Argentina presentó que el 26.7% de los colaboradores manifestaron estrés mental debido a su excesiva carga de trabajo, en Chile se encontró que el 27.9% de trabajadores y 13% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas. Los trabajadores sienten una serie de presiones tanto internas como externas que originan ciertos malestares a su salud lo cual provoca que no se desenvuelvan satisfactoriamente en su centro de labores, llegando en casos extremos a desarrollar Síndrome Burnout, definido por Freudenberger (1974) como un estado de agotamiento físico y emocional resultantes de la situación del trabajo o exceso profesional. Una de la variable más estudiada dentro del ámbito laboral para poder mantener bajo control al Síndrome Burnout es la resiliencia, definido por Wagnild y Young (1993, p.6) como la aptitud para resistir, tolerar la presión, las adversidades y pese a ellos hacer correctamente las cosas, cuando todo parece actuar en nuestra contra.

A nivel latinoamericano Fontaines y Urdanteta (2009), en Venezuela, encontraron que las docentes presentan mayor nivel de resiliencia en comparación con los docentes varones.

En relación al Síndrome de Burnout en el 2008, en México, Aldrete, Preciado, Franco, Pérez y Aranda, encontraron que el 15.9% de mujeres y el 22.8% de hombres presentan Síndrome Burnout, identificando que el mayor porcentaje de docentes presentan agotamiento emocional, siendo así en mujeres con un 42.3% y varones con un 45%; según sus dimensiones el 11.6% de despersonalización se dio mujeres y un 15% en varones, el 17.5% de baja realización personal se dio

en ambos sexos. Así mismo en Guatemala, Echeverría (2013) encontró que de 170 maestros el 60% presentaban un bajo nivel de agotamiento emocional, el 69% nivel bajo de despersonalización y 52% nivel bajo de realización personal.

En el Perú, Mendoza (2015) investigó la relación entre resiliencia y síndrome Burnout en docentes del nivel Secundario, demostrando que existe relación negativa y significativa entre resiliencia y agotamiento emocional y despersonalización; también observa que la relación es positiva muy significativa entre resiliencia y realización profesional.

Si bien es cierto el Síndrome Burnout se da de manera general en diferentes instituciones que brindan atención a clientes; esta realidad es mucho más fuerte dentro de las Instituciones de Educación Básica debido a las condiciones de trabajo negativas que perjudican a los docentes, quienes no solo tienen que orientar a los alumnos sino también a los padres. Este síndrome va deteriorando paulatinamente la salud de estos, ya que no se sienten valorados, tienen altas cargas pedagógicas, las constantes evaluaciones que miden el desempeño en el aula siendo así que va deteriorando su salud, rendimiento profesional, familiar y social.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Díaz, López y Varela (2013) investigaron los factores asociados al Síndrome Burnout. La muestra fue 44 maestros de una institución educativa privada y 38 de una institución educativa estatal de la ciudad de Cali, Colombia. Se utilizó el cuestionario de Burnout de Profesores- Modificado (CBP-M). Los resultados muestran que el 15% de profesores de la institución privada presentan un nivel de burnout moderado y el resto en un nivel normal; mientras que en la institución pública 22% es estos se encuentran en un nivel moderado y el resto en un nivel normal. Entre ambos colegios no existen diferencias estadísticamente significativa ( $\chi^2=0.576$ ;  $p=0.322$ ). Al relacionarlo con los

factores sociodemográficos, halló que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Muñoz y Correa (2012) analizaron la prevalencia de Burnout. La muestra estuvo conformada de 120 docentes del nivel primario y secundario de diversas instituciones privado y público de Colombia. Se empleó el Inventario de Burnout Maslach (MBI) y la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Demostraron que el 43% de los profesores se encuentran en un nivel medio de Burnout, el 41% bajo nivel y el 16% alto nivel. Así mismo en Agotamiento Emocional es superior en hombres con un 23% mientras que en mujeres el 10%, Despersonalización es mayor en mujeres con un 9.5% que en hombres con un 7% y finalmente en Realización Personal indica una prevalencia alta en hombres con 42% y en mujeres con 38%.

Olaya (2015) investigó las variables intervinientes que ocasiona el Síndrome Burnout en los docentes. La muestra estuvo constituida por 50 maestros distritales de la localidad de Usme, Bogotá. Se aplicó el cuestionario sociodemográfico y el Inventario Maslach Burnout– General Survey (MBI-GS). Los resultados muestran que el 88% no presenta Síndrome Burnout; según el género el, el Síndrome Burnout prevalece en mujeres con el 8%; mientras que en los varones 4%, estado civil el 8% de docentes que presentan Burnout son solteros, el 8% que presentan SB son de estrado medio, docentes de 26-35 son más propensos a presentar SB, según estudios realizados el 6% de docentes con estudios universitarios son más susceptibles, según la experiencia el 3% de docentes con tienen entre 11 y 15 años, según la jornada el 5% de docentes que trabajan por la mañana son los que presentan SB.

Padilla, Gómez, Rodríguez, Dávila, Avella, Caballero, Vives, Stella, Márquez, Prieto, Sandoval, Cotes y Hernández (2012) analizaron la prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP). La muestra estuvo conformada de 367 docentes de 3 colegios públicas de Bogotá-Colombia. Se utilizó el Inventario de Maslach para SAP, versión adaptada. Los resultados mostraron que los docentes presentan un alto nivel de

despersonalización y falta de realización personal y un nivel bajo de agotamiento emocional.

Rionda y Mares (2012) analizaron si su tarea laboral de los docentes se ve perjudicada cuando presentan Síndrome Burnout. La muestra estuvo conformada de 304 profesores del distrito de Federal. Se utilizó como instrumentos Maslach Burnout Inventory – Educators Survey y la prueba ENLACE (Evaluación nacional del logro Académico en centros escolares). Los resultados demostraron que el 56 % de docentes presentan un nivel medio de Burnout, el 31% un nivel bajo y el 13% nivel alto. Así mismo el 60 % de docentes presentan un nivel medio de cansancio emocional, el 50% presenta un bajo nivel de despersonalización y el 43% presentan un alto nivel de realización personal. Concluyeron que no hay relación entre el grado de Burnout y el desempeño laboral.

### **1.2.2. Nacionales**

Mendoza (2015) analizó la relación existente entre Resiliencia y Síndrome Burnout y sus factores en docentes del nivel secundario. La muestra estuvo conformada por 150 docentes de 6 colegios del distrito de Villa María del Triunfo. Se usó el Inventario de Burnout y la Escala de Resiliencia. Los resultados demuestran que existe una relación negativa y significativa entre Resiliencia y Agotamiento emocional ( $r=-0.180$ ) y despersonalización ( $r=-0.187$ ). Así mismo que la relación es positiva y muy significativa entre resiliencia y realización profesional ( $r=0.3280$ ). Concluye que los docentes que presentan mayor resiliencia muestran menores indicadores de Síndrome Burnout.

López (2012) analizó el nivel de resiliencia en docentes de instituciones públicas del Callao y Ventanilla. La muestra estuvo constituida por 286 docentes. 134 de Ventanilla y 152 del Callao. Se empleó la escala de resiliencia docente (ER-D) creada por Guerra La Torre. Los resultados mostraron que el nivel de resiliencia en los docentes es promedio. Así mismo



se halló que no existían diferencias significativas en los niveles de resiliencia entre los docentes de primaria de los distritos de Ventanilla y Callao.

Arias y Jiménez (2013) analizaron la incidencia del Síndrome Burnout en profesores. La muestra estuvo conformada de 233 profesores de 20 a 65 años de edad, que trabajan en centros educativos y privados del departamento de Arequipa. Se empleó el cuestionario de Burnout para docentes. En los resultados demostraron que el 93.7% de profesores presentaban un grado moderado, el 6.3% un grado severo; mientras que el 91.5% de las profesoras un grado moderado, y el 7.5% un grado severo de Burnout. Concluye que los profesores se ven levemente más afectados, pero estas diferencias no es significativa, y las profesoras tienen un nivel de Burnout más rígido.

Chávez y Cumpa (2015) identificaron el Síndrome Burnout en profesores de primaria. La muestra fue de 269 profesionales de los centros educativos estatales del departamento de Chiclayo. Se usó el cuestionario de Burnout adaptado por Fernández. Los resultados mostraron que el 93% de docentes no presentan Síndrome Burnout, sin embargo el 7% de los docentes si lo padece. Así mismo el 55% de docentes presentan un alto nivel de agotamiento emocional, el 20% un bajo nivel de despersonalización y el 98% de estos presentan un bajo nivel de realización personal.

Fernández (2002) estudió el Síndrome de desgaste psíquico (Burnout) en docentes. La muestra estuvo compuesta de 264 docentes del nivel primario de Lima Metropolitana. Empleó el instrumento Maslach Burnout Inventory. Los resultados indicaron que el 43.2% de docentes alcanzaron niveles alto y el 36.3% niveles bajos de desgaste psíquico (Burnout). Así mismo el 33.7% de docentes presentaron altos niveles de agotamiento emocional, el 33% altos niveles de despersonalización y el 50% de docentes presentan niveles altos de realización personal.

Soto y Valdivia (2012) analizaron los niveles de Síndrome Burnout en las profesoras del nivel inicial. La muestra estuvo conformada de 153 profesoras de instituciones estatales de inicial de la región Callao. Utilizaron como prueba

el Inventario de Burnout. Los resultados demostraron que el 73.9% de profesoras presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, el 83% un bajo nivel de despersonalización y el 60.8% un alto nivel de realización personal. Concluyeron que las profesoras de inicial del Callao presentan niveles bajos de Burnout.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Resiliencia**

##### **1.3.1.1 Concepto**

Para la Real Académica Española (RAE, 2001) ha agregado una definición “La resiliencia, es la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas”.

A continuación se describen algunos conceptos relevantes

Rirkim y Hoopman (1991) afirma que:

La resiliencia específicamente dirigida al ámbito académico, que la considera como la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y desarrollar competencias sociales, académicas y profesionales, superando a la hipotética exposición a un entre grave o, más comúnmente, a la sobreexigencia y a las tensiones inherentes al número contemporáneo (p.79).

Para Poltti y Doobs (2015) mencionan;

El concepto de resiliencia permite que cada uno sepa que es posible” vivir de pie”, como muy bien lo dice Martin Gray. Permite a los profesionales de la educación, de la asistencia, de la salud, de la justicia encarar de otro modo el desarrollo de sus alumnos, sus pacientes, sus clientes (p.15)

Walsh (1998, citado por Oblitas, 2009) refiere que “se trata de la capacidad potencial de un ser humano de salir herido pero fortalecido de una experiencia aniquiladora” (p.229).

Grotberg (1999) define “la resiliencia como la capacidad humana para enfrentar sobreponer y ser fortalecido o transformado por experiencias adversas” (p.229).

Utria, Amar, Martínez, Colmenares y Crespo (2015) refieren que “la resiliencia es el proceso de una adaptación exitosa a pesar de las circunstancias desafiantes o amenazantes” (p.37).

Puente (2011) refiere que “la resiliencia son cambios cognitivos y conductuales que el individuo realiza para resolver la dificultad y adaptarla a la nueva situación” (p.258).

### **1.3.1.2 Teoría de Resiliencia**

#### **1.3.1.2.1 Teoría de Wagnild y Young**

Wagnild y Young (1993) definen la resiliencia es una particularidad de la personalidad que amortigua los efectos de la alteración física y promueve a la adecuación de dicha situación.

Esta conceptualización exterioriza la energía emocional, siendo usado para describir a personas que presentan valentía y adaptabilidad ante los problemas (Pais, 2012, p.22).

La resiliencia se ubica en la corriente de psicología positiva y dinámica que impulsa a la salud mental, siendo confirmada por muchas personas que a pesar de haber vivido situaciones traumáticas han logrado acoplar y seguir desempeñándose y viviendo, incluso, en un nivel superior, como si el trauma se hubiera desarrollado en ellos (Cáceres, 2012, p.24).

Wagnild y Young (1993) mencionan que la resiliencia está conformada por dos factores, reflejando la definición teórica de resiliencia (p.30).

Factor I: Denominada “Competencia Personal”. Es la certeza de que la persona está preparada para enfrentar las situaciones adversas que se presente. Es la convicción de buscar respuestas y encontrar solución. Este factor indica autoconfianza, autonomía, firmeza, invencibilidad, dominio, ingenio y constancia.

Factor II: Denominada “Aceptación a uno Mismo” simboliza adaptabilidad, balance, flexibilidad y un panorama de vida saludable.

Estos dos factores determina el instrumento, teniendo en consideración las siguientes características:

- Ecuanimidad: Definida como una actitud equilibrada entre su vida y experiencia, es la capacidad tener en cuenta sus experiencias y a pesar de ello permanecer tranquilo, paciente, tomando las cosas con serenidad, por ende calmará las respuestas que vengan de la adversidad.

- Perseverancia: Refiere a la persistencia ante la adversidad o desánimo. El deseo de continuar luchando para edificar su propia vida, mantenerse comprometido y ejercer la autodisciplina.

- Confianza en sí mismo: Definida como la seguridad en uno mismo y en sus propias capacidades; considera como capacidad de depender de sí mismo, reconoce su poder y restricciones.

- Satisfacción Personal: Definida al comprender que la vida tiene una razón y evaluar las propias cargas.

- Sentirse bien solo: Refiere a la comprensión de que la vida de cada persona es exclusivo mientras se comparte experiencias, pero quedan otras que deben de enfrentarse solos, el sentirse bien, solo nos da un sentido de libertad.

### **1.3.1.2.2 Teoría del Desafío de Steven Wolin y Sybil Wolin**

Wolin y Wolin (1993) afirman que a pesar de aceptar diversos tipos de problemas y el hecho haber permanecido en familias conflictivos, estas personas pueden desarrollar resistencias internas, sirviéndoles como fuente de salida para superar cualquier daño (Henderson y Milsteins, 2003, p.29).

Estos autores recomiendan resaltar y elogiar con continuidad la conducta resiliente (p.30).

Wolin y Wolin, crearon el Mándala de la Resiliencia, que postulan 7 características internas denominada "Resiliencias":

- Iniciativa: Capacidad de promover acciones, placer por exigirse y poner a prueba tarea progresivamente exigente.
- Independencia: Conduce a la autonomía, capacidad de adaptarse a situaciones externas, determina límites entre uno mismo y el medio de adversidades.
- Introspección: Capacidad de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta justa.
- Humor: Encuentra lo cómico de su propio problema.
- Creatividad: Capacidad de dar orden, belleza a partir del caos y el desorden.
- Moralidad: Implica tener altruismo y actuar con integridad.
- Relación: Conjunto de destrezas que le permite al individuo a establecer relaciones con otros, balanceando la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a los demás.

### **1.3.1.2.3 Teoría del Desarrollo Psicosocial de Edith Grotberg**

Grotberg (2006), menciona que el reconocimiento de las situaciones adversas y las características resilientes son esenciales para fomentarlos en uno mismo

como en los demás, por lo mismo que la resiliencia es soporte, energía, aptitud y acciones para afrontar las adversidades que presenta a diario en la vida (citado por Reyzábal, 2014, p.81).

Plantea 3 niveles de resiliencia:

-YO SOY – Fuerza Interior

Son características el cual la persona trata de agradar a las personas, son generalmente tranquilos, predispuestos, se esfuerza por lograr lo que se propone y piensa en su futuro, persona que se autorespeta y respeta a los demás, empático, optimista y confiado; se responsabiliza por sus acciones aceptando consecuencias.

-YO PUEDO – Capacidades interpersonales y resolución de problemas

Son características el cual la persona genera nuevas ideas para hacer las cosas, siempre finaliza sus tareas, reduce la tensión mediante el humor expresa pensamientos y sentimientos a los demás, resuelve conflictos de diferentes áreas, controla su comportamiento sentimientos, impulsos y pide ayuda cuando necesita.

-YO TENGO –Apoyo Exterior

Son características el cual la persona tiene familiares que puede confiar, tiene una o dos personas que pueda confiar fuera de su entorno, recibe ayuda de otros para ser independencia, tiene modelos a imitar, su entorno familiar y social son estables (p. 80).

Este planteamiento de Grotberg, define que una persona sea resistente debe tener buenos modelos (Yo tengo), si no presenta fortalezas internas (YO SOY) o alguna habilidad interpersonal (Yo puedo) difícilmente será resiliente.

Se interesa por la mejora de estrategias que sirven para la preparación para cuando la adversidad se presenta

Explican la relación y la interacción del sujeto con el medio, describe cuales son los recursos con los que cuenta que tienen origen al exterior (p.83).

### **1.3.1.3 Características de la Resiliencia**

Polk (1997) afirma cuatro patrones de características personales que complementan el constructo de resiliencia (p.11).

Patrón Disposicional: Incluye características psicosociales, psicológicas y físicos de la persona. Las características psicosociales incluye la capacidad personal y el sentido de uno mismo; las características físicas son los factores constitucionales y genéticas como la salud, el temperamento y la inteligencia.

- Patrón Relacional: Comprende los aspectos internos y externos, definido como el valor de la cercana relación en cuanto a su red social (roles y relaciones), así también a nivel intrínseco como darle sentido a las experiencias, tener destreza en reconocer y vincularse con modelos positivos y tener el anhelo de hallar a alguien en quien confiar.

- Patrón Situacional: Se refiere a la habilidad de solución de problemas ante las situaciones estresoras, capacidad de actuar; así mismo evaluar de forma realista las acciones, consecuencias de las mismas. Es relevante la perseverancia, flexibilidad y control interno. Este patrón también se manifiesta en la búsqueda de innovación, indagación, naturaleza exploratoria y creatividad.

- Patrón Filosófico: Se refiere a las certezas personales. La certeza sobre el autoconocimiento y la atención a uno mismo. Seguridad de que llegará tiempos agradables y hallar el significado positivo de las experiencias. Seguridad de que la vida tiene un objetivo y que cada persona tiene un camino en la vida que es exclusivo y que es importante tener una visión equilibrada de la propia vida.

### **1.3.1.4 Factores de la Resiliencia**

Kumpfer y Hopking (1993) consideran siete factores que componen la resiliencia en una persona (p.15):

Empatía

Insight

Competencia Intelectual

Dirección o misión

Perseverancia.

Optimismo

Autoestima

Estos factores están asociados con capacidades de afrontamiento específicos, a través de su relación con el ambiente.

### **1.3.1.5 Importancia de la Resiliencia**

Bueno (2007) afirma que la importancia de la resiliencia radica en fortalecer al crecimiento personal y académico, así mismo desarrollar vínculos y redes de apoyo (p.44):

Fortalece el crecimiento personal y académico: La resiliencia beneficia al entendimiento de cualidades y debilidades. Los aspectos positivos son observados como motivo de sentirse bien así mismo.

La persona resiliente tiene la capacidad de enfrentar las situaciones adversas. Al no afrontarlas de manera positiva pone en peligro el logro de sus metas personales y académicas; a su vez puede restringir sus relaciones interpersonales y su entorno.

La persona resiliente es competente fija metas claras a corto, mediano y largo plazo, sus actividades diarias se dirigen a las metas que quiere lograr. La resiliencia permite reforzar su autoestima, admitiendo su valor como persona, sus derechos y responsabilidades.

Fortalece y desarrolla sus vínculos y redes de apoyo: La resiliencia mejora las relaciones, favorece en la búsqueda de amistades el cual influye positivamente, facilita el desarrollo de las destrezas de socialización y comunicación asertiva.

Añade que las personas resilientes tienen una adecuada autoimagen, se critican menos a sí mismas, son más optimistas y afrontan retos. Pineda



(2013, citado en Sánchez, 2015) afirma que la práctica de fortalecimiento de la resiliencia, resulta positiva, no con grados altos pero permite fortalecer factores resilientes (p.52).

### **1.3.1.6 Características del Profesor Resiliente**

Hawkins y Catalano (1990) afirma que un profesor resiliente tiene las siguientes características (citado por Henderson y Milstein.2003, p.48).

**Enriquece Vínculos:** Prioriza la participación de la familia en las actividades escolares, integrándoles roles a los padres en la escuela, se comunica con los padres para transmitirles buenas noticias sobre sus hijos. Ante el alumno varia las actividades que interesan al niño, ofreciéndoles arte, música, teatro, todo tipo de deporte, toman en cuenta la inteligencia múltiple y los múltiples estilos de aprendizaje. Suelen incrementar su eficacia en la enseñanza, cooperación profesional, establece metas claras para toda la institución y actividades interpersonales.

**Fija límites claros y firmes:** Considera valioso la opinión de los demás, es importante que sus alumnos participen en determinar límites, que consiste en reglas de conducta y técnicas para hacerlos cumplir. Para el docente es primordial que el alumno, los padres de familia y el personal escolar, conozcan y entiendan las normas de la escuela.

**Enseñar habilidades para la vida:** Tiene la capacidad de tener buenas relaciones interpersonales, trabajar en equipo, expresar opiniones, fijar metas y toma decisiones. Busca aprender y capacitarse por su propia satisfacción.

**Brindan afecto y apoyo:** Se siente valioso, ama su trabajo. toma en cuenta a todos sus alumnos, investiga e interviene cuando uno de sus alumnos enfrenta circunstancias difíciles. Construye un modelo de participación eficaz para los alumnos que están pasando por problemas. Ofrece a cada alumno una oportunidad de éxito, premia cuando hacen algo bien o realiza reuniones para celebrar las buenas acciones.

Establece y transmite expectativas elevadas: Realizan sus clases más significativas y participativas para todos los alumnos, su evaluación reflejan la visión de las inteligencias múltiples, realizan actividades variadas el cual permite que todos los alumnos participen. Impulsa a la cooperación antes que la competencia, se centra en la motivación intrínseca del alumno basado en sus propios intereses. Hace participar y tomar decisiones respecto a su aprendizaje, aplica la enseñanza personalizada y valorada la adversidad.

Brindar oportunidad de participación y significativa: La base fundamental es contemplar a los alumnos como bienes, y no como objetos o problemas, realiza sus clases con alegría porque sabe que su aporte es valioso. Da mayor oportunidad de participación a los alumnos.

### **1.3.1.7 Factores Asociados**

#### **Resiliencia y edad**

Gonzales, López y Valdez (2008) realizaron un estudio a un conjunto de personas mexicanas, dividiendo en 4 grupos de edades; niños de 9 a 14 años, adolescentes de 15 a 17 años, adultos jóvenes de 18 a 30 años y adultez media de 31 a 59 años; indicando que los niños y adolescentes presentan resiliencia baja; mientras que el grupo de adultos jóvenes y adultez media muestran un nivel de resiliencia alta. En tanto en un estudio que se realizó Clemente, Molero y Gonzáles (2000) acerca de la relación que existe entre la edad de las personas con la satisfacción personal, este estudio fue llevado a personas de ambos sexos, cuyas edades oscilaba entre los 18 y 65 años, siendo las personas de 40 a 65 años presentan alto nivel de Satisfacción personal (p.193).

#### **Resiliencia y sexo**

Según el estudio realizado por Gonzales, López y Valdez (2008) mostraron que las mujeres indican un nivel de resiliencia alta a comparación de los hombres que presentan un nivel de resiliencia baja. Así mismo en una investigación que se realizó en México a un grupo de personas del área de Psicología, indicaron

que la resiliencia predomina más en mujeres que en los varones (Camacho, et. al.2006, p.104).

### **1.3.2. Síndrome Burnout**

#### **1.3.2.1 Concepto**

El Síndrome Burnout también llamado “Síndrome de estar quemado” “Síndrome de quemarse por trabajo”. Este síndrome se ha asociado con trabajadores que tienen relación con clientes, pacientes, usuarios o alumnos, es decir profesionales que brindan servicios humanos.

Este Síndrome aparece a la persona en un proceso progresivo y continuo dentro del ámbito laboral generando consecuencias negativas que va a repercutir tanto en lo personal como también en la organización (Mancilla, 2010, p.57).

Diferentes autores han intentado definirlo, así tenemos a:

Freudenberger (1973, citado por Gil y Peiro 1997) define el Síndrome Burnout como “estado de cansancio físico y emocional resultantes de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional” (p.15).

Chernis (1993) lo definió como “Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas” (p.198).

Maslach y Jackson (1982) lo conceptualiza como “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con otras personas” (p.52).

Gil-Monte y Peiro (1997) identifica al “Burnout como una estrategia de afrontamiento disfuncional cuya prolongación en el tiempo deriva en consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador y para la eficacia de la organización” (p.199).

### **1.3.2.2 Teoría del Síndrome Burnout**

#### **1.3.2.2.1 Teoría de Maslach y Jackson**

En la conferencia Europea de Burnout profesional realizada en Helsinki en 1989. Maslach y Jackson definieron al Síndrome Burnout como un constructo con 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Napione, 2008, p. 54).

Este síndrome ha atravesado por 2 grandes etapas en su desarrollo: Fase Pionera y Fase empírica.

##### *Fase Pionera*

La primera fase fue exploratoria. En los años 70 en EEUU, el psiquiatra Herbert Freudenberg encargó de los cuidados alternativos de la salud y Christine Maslach psicóloga social, que estaba estudiando las emociones de los trabajadores; su primer aporte fue describir el fenómeno Burnout y evidenciar que no era un resultado común (p.57).

Otero (2011) sostiene que los primeros artículos de Maslach fueron basados con personas que tenían experiencia en servicios humanos, en el cuidado de salud y en los que podían ser estresores interpersonales e emocional. Al entrevistar a una cierta cantidad de trabajadores con estrés emocional, evidenciaron que las estrategias de afrontamiento son de importancia para la identidad del profesional y conducta laboral (p.60).

Freudenberg (1974, citado en Gil y Peiro, 1997) hace referencia que el Síndrome Burnout es una experiencia de agotamiento, decepción y desinterés por la actividad laboral, manifestándose en los sujetos que trabajan en contacto directo con las personas.

##### *Fase Empírica*

A partir de los 80, la investigación de Burnout, se sitúa en una investigación Empírica sistemática; en esta fase se utilizaron cuestionarios, refuerzos teóricos e investigadores empezaron a suscitar modelos explicativos y a

sistematizar el estudio, consecuencias y a sugerir estrategias preventivas y tratamiento de Burnout (Otero, 2011, p. 164).

Maslach abandera la 2 etapa y empieza un estudio en el campo dando definición dimensional del Síndrome Burnout. A partir de la investigación entrevista a trabajadores de distintos ámbitos (profesionales de salud, asistentes sociales, abogados, etc.) (p.165).

Maslach (1982) define al burnout como un estrés crónico que presentan los sujetos que tienen contacto directo con los clientes que lleva a un extremo distanciamiento emocional hacia los clientes. Este concepto se extiende a investigar otras ocupaciones profesionales. Junto con Jackson estipularon una definición más precisa cerca de Burnout (p.164).

Mencionan que el síndrome de quemarse es definido como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral que se desarrolla en la persona cuyo elemento de trabajo es el contacto directo (p.240).

Según Maslach y Jackson, el Síndrome Burnout mide 3 dimensiones que son cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

- Agotamiento Emocional: Se Manifiesta como aburrimiento, fatiga tanto física como psíquicamente o ambos. Siente que no pueden más consigo mismo. Sus acciones hace que se distancie emocionalmente y cognitivamente de su trabajo, aparentando que puede enfrentar la sobrecarga de su trabajo

- Despersonalización: Son sentimientos, respuestas y actitudes negativas distantes y frías hacia los demás en especial a sus compañeros de trabajo. Son personas irritables que pierden el interés por sus labores. Se distancian de sus compañeros, mostrándose cínicos, irritables e irónicos e incluso usa etiquetas despectivas, atribuyéndoles culpabilidad por sus frustraciones y su bajo rendimiento laboral.

- Falta de Realización Personal: No son capaces de realizar su trabajo de manera competente, implicando que sean respuestas negativas hacia ellos

mismos como también hacia su trabajo. Evita relacionarse con los demás, bajo rendimiento laboral, no tolera la presión y presenta baja autoestima.

#### **1.3.2.2.2 Modelo desde la Teoría Sociocognitiva del Yo**

Desarrollado por los trabajos de Bandura, se detalla los factores psicológicos que intervienen en especificación de la acción y el papel que representa el pensamiento alusivo en el funcionamiento humano (Gil-Monte y Peiro, 1997, p.29).

Las causa más importante:

- Las cogniciones del individuo influye en lo que perciben y hacen, pero a su vez van modificando por las consecuencias observadas.
- El empeño que la persona pone para la obtención de sus objetivos.

##### **a. Modelo de Competencia Social de Harrison**

Harrison (1993) señalan que las principales causas asociados al Síndrome Burnout es la competencia y la capacidad observada.

Esto explica que un buen número de profesionales al inicio de un trabajo presentan un alto nivel de ayuda hacia los demás y un sentimiento de altruismo. Harrison (1993), considera que los factores de ayuda facilitara el trabajo a la persona y los factores de barrera dificultara el trabajo a la persona (p.31).

##### **b. Modelo de Chernis**

Para Chernis (1993) el Síndrome Burnout se desarrolla cuando los profesionales tienen grandes expectativas y metas en el ámbito profesional. Cuando aquellas se sienten motivadas y muy identificadas en su ámbito laboral, atribuyen un significado existencial; pero cuando fracasan en obtener sus metas se frustran sus expectativas y sienten que es imposible llegar a obtenerlos (p.135).

Los sujetos con alto nivel de sentimientos autoeficacia distinguida soportan menos estrés en las situaciones amenazantes y afrontan las adversidades de modo victorioso.

### **c. Modelo de Thompson y Cooper**

Thompson, Page y Cooper (1993) resaltan cuatro elementos que implican la aparición de Burnout, indicaron que la autoconfianza es un papel fundamental.

Desacuerdo entre las demandas laborales y los recursos personales.

El nivel de autoconfianza

Esperanza de éxito

Sentimientos de autoconfianza

La persona con alto nivel de entendimiento se caracteriza por percibir y enfocarse en experiencia de estrés, percibiendo altos niveles de estrés que las personas con bajo nivel de entendimiento (p.221).

### **1.3.2.2.3 Modelos desde la Teoría de Intercambio Social**

Este modelo propone que la causa del Síndrome Burnout es principalmente por la apreciación de falta de ganancia o igualdad que desarrollan las personas como efecto del proceso de comparación social; es decir las personas perciben que aportan más de que se recibe a cambio de su participación personal y esfuerzo (Gil y Peiro, 1997, p.36).

### **a. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli**

Según Buunk y Schaufeli (1993) explican el Síndrome Burnout en enfermeras; plantea 2 tipos de causas de Burnout, la primera refiere la interrelación con sus pacientes y la segunda procesos de afiliación y comparación social.

Existen tres variables que desarrollan este Síndrome:

- 1) La incertidumbre: La falta de claridad del sujeto de lo que piensa y siente acerca del cómo comportarse.
- 2) Percepción de Equidad: Estabilidad del sujeto de lo que dan y reciben en el periodo de sus interacciones.

3) Falta de control: Explica la capacidad del sujeto de dominar las consecuencias de sus acciones laborales.

Respecto a los procesos de afiliación y comparación social, el personal de Enfermería no busca apoyo, al contrario evitan contacto con sus compañeros (p.60).

#### **b. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy**

Hobfoll y Fredy (1989, citado por Gil y Peiro, 1997) mencionan que la teoría de conservación de recursos se debe cuando los trabajadores perciben aquello que les motiva se encuentra amenazado o negada, llevándoles a un estrés, a su vez produciéndole Burnout.

Según la teoría para disminuir los niveles de Burnout se debe de aumentar los recursos de los trabajadores de modo que disminuya la inseguridad. También renovar las percepciones y cogniciones de los trabajadores con el fin de reducir los niveles de estrés (p.39).

#### **1.3.2.2.4 Modelos desde la Teoría Organizacional**

Según este modelo son diversas las variables que juegan un papel importante en el origen del síndrome; las cuales son la estructura, el clima y cultura de la organización, conjuntamente con la manera de dar soluciones para afrontar las situaciones amenazantes.

#### **a. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter**

En este modelo refieren que el Síndrome Burnout es una respuesta laboral destacando tres dimensiones: Despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, citado por Mansilla, 2010) mencionan que los trabajadores pierden el compromiso hacia el trabajo como resultado al estrés laboral y la tensión generada; resaltando que se produce por la sobrecarga laboral y pobreza de rol. Ambos casos hace que el sujeto



disminuya su autoimagen y en ocasiones generen sentimientos de irritabilidad (p.59).

#### **b. Modelos de Cox, Kuk y Leiter**

Cox, Kuk y Leiter (1993, citado por Gil y Peiro, 1997) sugiere desde la perspectiva transaccional de estrés laboral. El Síndrome Burnout es una respuesta del estrés laboral que se origina cuando el sujeto no desarrolla estrategias de afrontamiento para manejar el estrés laboral.

Estos autores señalan que el agotamiento emocional engloba variables emocionales siendo así la principal causa de Síndrome Burnout, la despersonalización es percibida como una técnica de afrontamiento que aparece del cansancio emocional; así mismo los resultados de baja realización personal son el resultado de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su vivencia de estrés (p.40).

#### **c. Modelo de Winnubst**

Winnubst (1993) se focaliza en la conexión entre la estructura organizacional, clima, cultura y apoyo social.

El Síndrome Burnout va a depender del tipo de estructura organizacional y del apoyo social. En las burocracias mecánicas el síndrome burnout es originada por el cansancio emocional; debido a que el trabajo es rutinario, monótono y falta de control.

Dicho autor al igual que Golembiewski, Munzenrider y Carter, sostiene que este síndrome podría perjudicar a diversos profesionales, y no solo a los que tengan contacto directo (p.42).

#### **1.3.2.2.5 Modelo desde la Teoría Transaccional**

Este modelo toma en cuenta el nivel personal, interpersonal y organizacional para dar entender la etiología del Burnout. Se basa en modelos transaccionales, planteando que el estrés se origina por falta de estabilidad de conocimientos entre la búsqueda y la posibilidad de respuesta de la persona (p.43).

#### **a. Modelo de Gil-Monte y Peiró**

Gil Monte y Peiro (1997) mencionan que el Síndrome Burnout tiene en cuenta las variables de tipo personal, organizacional y estrategias de afrontamiento. Refieren que en Síndrome Burnout es una reacción al estrés laboral observado por conflictos, pobreza de rol, que surge cuando el sujeto no tiene la forma de afrontamiento a las situaciones amenazantes. Una variable mediadora entre el estrés y sus consecuencias es el estado de salud, insatisfacción laboral y la pasividad (p.44).

#### **1.3.2.3 Causas**

Según Gil y Peiro (1997) establece 4 categorías para el estudio de estresores laborales:

- Ambiente físico de trabajos y contenido del Puesto:

Los estresores que causan síndrome Burnout son el ruido que el personal tiene que soportar, el control, las características de iluminación, así también las temperaturas y las condiciones climáticas e higiénicas del lugar de trabajo. Topf y Dillo (1988 citado en Gil- Peiro, 1997) refiere que los estresores del personal de salud son la visita de los pacientes, los ruidos provenientes del teléfono y los aparatos de motorización. Parte de ello también son los turnos rotativos y la sobrecarga de trabajo.

- Desempeño de roles y relaciones interpersonales:

Uno de los orígenes del estrés laboral para los profesionales es la actividad de roles en las organizaciones, está integrada 2 alteraciones de rol: confusión y problemas de rol. La confusión de rol, es el nivel de inseguridad que la persona presenta debido a un rol, ya sea por déficit de información impidiendo un desarrollo adecuado; a su vez los problemas de rol ocurre cuando no cumplen con las perspectiva de rol que se indica; es decir el sujeto no puede cumplir dos o más expectativas de varios compañeros de una organización.

Según los vínculos interpersonales los profesionales están en contacto con sus supervisores, subordinados, compañeros y clientes a los que atienden. En ese

sentido Leite (1988) señala que las relaciones interpersonales de carácter formal, aumentan sensaciones de cansancio emocional; mientras que las relaciones de carácter informal se intensifican los sentimientos de realización personal en su centro de labores (p.67).

Estresores relacionados con las nuevas tecnologías:

Peiro (1992, citado por Gil y Peiro 1997) señala que los trabajadores con alto nivel de tecnología generan puestos cognitivos separando el proceso de información de los procesos sociales que tradicionalmente han acompañado.

Siendo así los desencadenantes de estos estresores, son las nuevas tecnologías; facilitando o dificultando el cumplimiento de las actividades que conlleva un cambio en las competencias que la persona debe de poner en práctica en su trabajo, afectando el sistema cognitivo y emocional de mayor a menor medida de acuerdo a como se adapte.

#### **1.3.2.4 Consecuencias**

Gil y Peiro (1997) Las consecuencias asociadas al Síndrome Burnout se agrupan en:

##### **- Consecuencias en el Individuo**

Desde la perspectiva individual perjudica la salud de las personas y sus relaciones interpersonales fuera del área laboral, se identifica 4 grupos; Emocional, actitudinal, conductual y psicósomáticas.

En las emocionales sus sintomatologías son sentimientos de soledad, ansiedad, impotencia; mientras que en lo actitudinal muestran cinismo apatía, hostilidad y suspicacia; siendo estos un soporte cognitivo de las conductas que se identifican en las relación interpersonales identificadas en las manifestaciones psicósomáticas.

##### **- Consecuencia en las relaciones interpersonales**

Las repercusiones del Síndrome Burnout no finalizan cuando la persona culmina su trabajo, sino que afecta también su vida personal, puesto que sus actitudes frías, insolentes y de desprecio, impactan a su entorno familiar y

amistades, siendo así que se muestran irritables e impacientes ante conflictos matrimoniales o de pareja.

Además estas personas tienen deseos de estar solas, evitando todo contacto con amistades inclusive se distancia de sus familiares.

#### - Consecuencia en la Organización

Las repercusiones del Síndrome Burnout en las organizaciones es la insatisfacción laboral. El cual la persona tiene sentimientos negativos hacia su ambiente de trabajo, tomándolo como un ambiente de disgusto e inclusive empiezan a abandonar su centro de laboral (p.133).

### **1.3.2.5 Síndrome Burnout en docentes**

Uribe (2015) señala que una de las profesiones más susceptibles a generar burnout, son los docentes, debido que en la actualidad la tarea que ellos cumplen es retador, pero a la vez estresante.

Del docente se espera que enseñe, que forme, que oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas veces, la tarea de los padres, esta responsabilidad más los cambios, reformas del sistema educativo están originando que la docencia sea una profesión de alto riesgo (p.115).

Así mismo Salanova, Cifre, Grau, Llorens y Martínez (2005) menciona que los docentes perciben dos tipos de obstáculos, social que refiere a la indisciplina, desinterés y falta de motivación; y el técnico que son los problemas de recursos tecnológicos de la Institución y material didáctico. Así también, las demandas a lo que los profesores se encuentran sujetos es la sobrecarga mental, debido a que exigen altos niveles de concentración, exactitud y atención; y sobrecarga emocional, implica a nivel emocional con los estudiantes, padres de familia y compañeros de trabajo (p.117).

Los factores que ocasionan Burnout en los docentes (p.120):

- El exceso de trabajo que les sobrepasa.
- La sobrecarga emocional.
- La ambigüedad de rol o grado en que el docente no tiene claro el rol.

- Conflicto de rol o instrucciones contradictorias que el docente percibe.
- Falta de ayuda por parte de sus compañeros.
- Falta de coordinación entre compañeros.
- Desmotivación, apatía, e indisciplina por parte de los alumnos.
- Problemas con el material didáctico.

Alcaraz (2006) menciona que el docente adquiere mayor seguridad en la tarea que desempeña haciendo que se convierta menos vulnerable a este Síndrome.

Gil y Peiro (1997) mencionan que la profesión de docente es un factor de riesgo para desarrollar Burnout, refiriendo que existen variables sociodemográficos asociados a este Síndrome; entre las que destacan el nivel educativo impartido y el tipo de centro donde se desarrolla la actividad laboral.

A nivel educativo impartido, a medida que sube el ciclo educativo, el nivel de Burnout se incrementa de manera que los docentes del nivel secundario serían los más perjudicados. En cuanto al tipo de centro que labora el docente, es uno de los factores que también conlleva a desarrollar burnout.

Estos autores afirman que existen mayores niveles de burnout en instituciones suburbanos “marginales” que en instituciones urbanas o rurales, debido a que los alumnos de dichas instituciones pertenecen a una población marginada y a familias conflictivas (p.119).

### **1.3.2.6 Factores asociados**

#### **Síndrome Burnout y edad**

Según el estudio de profesores de ESO de la comunidad Autónoma Gallega (citado en Otero 2011) confirma que los profesores de mayor edad son los que presenta menos Burnout. Los profesores de etapa intermedia que son de 30 - 50 años e intervalo 40-49 años son los que presentan mayores puntuaciones. Entre tanto en un estudio que se realizó Díaz, López y Varela (2010) en una muestra de docentes de instituciones educativas privadas y publica de la ciudad de Cali – Colombia. En cuanto a las variables, edad, sexo, número de hijos, la experiencia laboral, numero de materias y años de experiencias encontraron que no existen diferencias significativas.

## **Síndrome Burnout y Sexo**

Según Ayuso y Guillén (2007) realizaron un estudio a docentes del nivel secundario en España. Detectando que los varones presentan puntajes mayores en las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización que las mujeres. También presentan una carencia de realización personal, sintiéndose con menos competencias para realizar su trabajo con eficacia

### **1.3.3. Resiliencia y síndrome burnout**

Las investigaciones sobre relación entre ambas variables, tanto nacionales como internacionales son escasas.

Una investigación relevante a nivel nacional es la de Mendoza (2015), quien en una muestra de docentes del nivel secundario, encontró que existe una relación negativa y significativa entre resiliencia y agotamiento emocional ( $r=-0.180$ ) y despersonalización ( $r=-0.187$ ). Así mismo se observa que la relación es positiva y muy significativa entre resiliencia y realización profesional ( $r=0.3280$ ). Concluye que los docentes que presentan mayor resiliencia muestran menores indicadores de Síndrome Burnout.

## **1.4. Formulación del Problema**

¿Existe relación entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017?

## **1.5. Justificación del Estudio**

Dicha investigación presenta pertinencia teórica, puesto a que no ha sido posible encontrar antecedentes nacionales alguno que relacione las dos variables en una muestra semejante, por lo tanto, los resultados obtenidos se tomará como punto de partida para posteriores investigaciones.

También presenta Pertinencia Aplicativa ya que a partir de los resultados obtenidos de la variable Síndrome Burnout, los directores podrán destinar cursos y diseñar políticas para facilitar la realización de talleres destinados a disminuir el Síndrome Burnout en los docentes a fin de que estos puedan ejercer de manera más saludable su trabajo educativo; así mismo el área de

recursos humanos podrá diseñar talleres preventivos promocionales con el fin de evitar a que los docentes puedan padecer a futuro de este síndrome.

Los docentes siendo consciente de los resultados participarán de la manera más activa de los talleres realizados ya que conocerán de los efectos negativos del Síndrome Burnout en su salud, debido a todas las actividades realizadas, los estudiantes se verán beneficiados ya que tendrán un docente con una estabilidad emocional adecuada para brindar la clase.

Así mismo conociendo los resultados de la variable resiliencia, la Institución educativa podrá generar programas para incrementar esta competencia en los docentes de tal manera que puedan usarlas para enfrentarse a los estresores que se les presenta en sus quehaceres cotidianos.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe correlación negativa estadísticamente significativa entre resiliencia y síndrome Burnout en los docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específicos**

H1: Existen diferencias significativas en la resiliencia y sus áreas en docentes del nivel primario según edad y sexo en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

H2: Existe diferencias significativas en el síndrome burnout y sus dimensiones en docentes del nivel primario según edad y sexo en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

H3: Existe relación negativa y significativa entre las áreas de resiliencia y dimensiones del síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel Primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Describir el nivel de resiliencia y sus áreas en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

Determinar diferencias en la resiliencia y sus áreas según edad y sexo en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

Describir el nivel de síndrome burnout y sus dimensiones en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

Determinar diferencias en el síndrome burnout y sus dimensiones según edad y sexo en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.

Determinar la relación entre los áreas de resiliencia y dimensiones del síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, 2017.



## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

#### **Diseño**

El diseño de estudio de la presente investigación fue de tipo no experimental, ya que no se manipulan las variables independientes o se posee control directo sobre estas, solo se examinan los fenómenos de la manera que se den en su contexto original, para poder ser estudiados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

De igual manera, fue transversal o transeccional porque tuvo como propósito recoger información en un momento y tiempo determinado (Hernández, et al. 2014, p.157).

#### **Tipo**

Esta investigación fue de tipo correlacional. Ya que analizaremos la relación que existe entre las variables resiliencia y síndrome burnout en instituciones educativas del distrito de Comas, 2017, es decir, procura calcular o reunir información de forma independiente sobre los conceptos a las que se alude. De la misma manera su objetivo fue enlazar variables y estudiar su influencia e interrelación en un momento determinado (Hernández, et al. 2014).

#### **Nivel**

De acuerdo a la clasificación realizada por Gay y Airasian (2003), el presente estudio fue de nivel básico puesto que para los autores, estos se caracterizan por tener como prioridad la recolección y el estudio de datos que ayuden a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Resiliencia**

#### **Definición Conceptual**

Según Wagnild y Young (1933) “es la capacidad para tolerar, resistir la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra” (p.6).

#### **Definición Operacional**

Puntaje obtenido a través de la Escala de Resiliencia (RS).

#### **Factores**

Factor I: Competencia Personal: (Ítems 1,2,3,,5,6,9,10,13,14,15,17,18,19,20,23,24)

Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida: (Ítems 7, 8, 11, 12, 16, 21, 22,25)

#### **Indicadores**

Las áreas que emplea esta Escala son

- Ecuanimidad: (Ítems 7, 8, 11, 12)
- Perseverancia: (Ítems 1, 2, 4, 14, 15, 20, 23)
- Confianza en sí mismo: (Ítems 6, 9, 10, 13, 17, 18, 24)
- Satisfacción Personal: (Ítems 16, 21, 22, 25)
- Sentirse bien solo: (Ítems 5, 3, 19)

#### **Escala de Medición**

Ordinal

#### **Variable Sociodemográfica**

Para la presente investigación se tomó en cuenta la variable

Sexo: Masculino y Femenino.

Edad: Según las etapas de desarrollo de Erik Erickson: Adulto Joven de 21 a 40 años – Intimidad v/s Aislamiento; Adulto mayor de 40 a 60 años – Generarividad v/s Estancamiento (Erickson, 1980, citado por Woolfolk, 2006)

## **2.2.2. Síndrome Burnout**

### **Definición Conceptual**

Maslach y Jackson (1981, citado por Gil y Peiro, 1997) mencionan que el síndrome de quemarse es definido como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral que se desarrolla en la persona cuyo elemento de trabajo es el contacto directo (p.240).

### **Definición Operacional**

Puntaje obtenido a través de Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

### **Indicadores**

- Agotamiento Emocional: (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20)
- Despersonalización: (Ítems 5, 10, 11, 15, 22)
- Falta de Realización Personal: (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

### **Escala de Medición**

Ordinal

### **Variable Sociodemográfica**

Para la presente investigación se tomó en cuenta la variable

Sexo: Masculino y Femenino.

Edad: Según las etapas de desarrollo de Erik Erickson: Adulto Joven de 21 a 40 años – Intimidad v/s Aislamiento; Adulto mayor de 40 a 60 años – Generarividad v/s Estancamiento (Erickson, 1980, citado por Woolfolk, 2006).

### 2.3.1. Población

Según Hernández, et al. (2014), es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente entorno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).

Para esta investigación la población estuvo constituida por 250 docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas, conformada por 6 colegios nacionales de la UGEL 4.

### 2.3.2. Muestra

Hernández, et al. (2014), una muestra es “un subgrupo de la población, Es decir, es un subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto determinado en sus características al que denominamos población” (p.175).

La muestra estuvo constituida por 170 docentes de los diferentes colegios, con un 95% de confianza y un 5% de margen de error.

El tamaño de la muestra fue determinada con la fórmula de muestreo de Gabaldon (1980):

$$n_{opt.} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= Población

E= 0.05 (margen de error)

### **2.3.3. Muestreo**

Según Hernández, et al. (2014), es un muestreo no probabilístico-intencional; debido que no todos los docentes tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizados a toda la población.

#### **Criterios de inclusión:**

Edad: 25 y 60 años.

Sexo: femenino y masculino

Docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales pertenecientes del distrito de Comas.

#### **Criterios de exclusión:**

No será parte de la muestra aquellos docentes que:

- Que no sean del nivel primario de Lima Norte.
- Menor de 25 o mayores de 60 años.
- Que dejen el cuestionario incompleto.
- Que tengan más de una opción marcada por pregunta.

## 2.3. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

### 2.4.1. Escala de resiliencia de Wagnild y Young

**Autores:** Gail M. Wagnild & Heather M. Young.

**Año:** 1993

**Objetivo:** Establecer el nivel de resiliencia en las personas

**Administración:** Puede ser Individual o colectiva, a individuos de edades oscilen entre 30 y 60 años.

**Estructuración:** Consta de 2 factores, las cuales se considera las siguientes áreas:

Factor I: Competencia personal

Comprende 17 ítems que indica: autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia. Comprende 17 ítems.

Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida

Comprende de 8 ítems, simboliza adaptabilidad, balance, flexibilidad y un panorama de vida saludable a pesar de la adversidad.

Estos dos factores determina el instrumento, teniendo en consideración las siguientes características:

❖ Ecuanimidad: Definida como una actitud equilibrada entre su vida y experiencia, es la capacidad tener en cuenta sus experiencias y a pesar de ello permanecer tranquilo, paciente, tomando las cosas con serenidad, por ende calmará las respuestas que vengan de la adversidad.

❖ Perseverancia: Refiere a la persistencia ante la adversidad o desánimo. El deseo de continuar luchando para edificar su propia vida, mantenerse comprometido y ejercer la autodisciplina.

❖ Confianza a sí mismo: Definida como la seguridad en uno mismo y en sus propias capacidades; considera como capacidad de depender de sí mismo, reconoce su poder y restricciones.

❖ **Satisfacción Personal:** Definida al comprender que la vida tiene una razón y evaluar las propias cargas.

❖ **Sentirse bien solo:** Refiere a la comprensión de que la vida de cada persona es exclusivo mientras se comparte experiencias, pero quedan otras que deben de enfrentarse solos, el sentirse bien, solo nos da un sentido de libertad.

**Administración:** La escala se aplica en 25 a 30 minutos, puede ser administrada de manera general o individual, dándole como consigna que marque con un aspa la alternativa que mejor lo describa, dándoles a conocer que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

**Calificación e interpretación:** La escala consta 25 reactivos, respecto de los cuales las personas deben indicar el nivel de aprobación o desaprobación y está constituida por dos factores, cada uno de ellos refleja la definición teórica de resiliencia.

Todos los ítems se evalúan sobre la base de una escala de 7 puntos; a partir del 1 “estar en desacuerdo”, hasta el 7 “estar de acuerdo”. Están descritos en forma positiva y reflejan con exactitud las declaraciones hechas por los examinados. Los resultados varían desde 25 hasta 175 en donde el mayor puntaje se considera que existe una mayor resiliencia (Novella, 2002, p.9).

### **Aspectos Psicométricos**

**Validez:** Las correlaciones positivas en la adaptabilidad (salud mental, física y satisfacción por la vida) y una correlación negativa de depresión demostraron, concurrentemente la validez de la Escala.

Se halló una validez simultánea con medidas semejantes a otras medidas de adaptación tales como moral ( $r = 0.28$ ), satisfacción de vida ( $r = 0.30$ ) y depresión ( $r = -0.37$ ). Las correlaciones han variado desde 0.67 a 0.84 ( $p < 0.01$ ) lo cual propone que la resiliencia es permanente en el tiempo (p.3).

**Confiabilidad:** Wagnild & Young hallaron la consistencia interna de esta escala, a través del alpha de Cronbach, encontrando un valor de 0.94 para toda la escala y

de 0.91 para el Factor I de competencia personal y de 0.81 para el Factor II de Aceptación de sí mismo y de su vida (p.4).

Normas: La escala fue evaluada a una muestra de 810 personas de género femenino residentes en comunidades estadounidenses.

### **Adaptación Piloto para la siguiente investigación**

Al no tener un estudio realizado acerca de la prueba en nuestro medio, se elaborará un estudio piloto para dicho instrumento.

### **Coeficiente de Validez de la Prueba según V de Aiken**

Los valores que se emplea como criterio de medida van de 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor, el ítem tendrá mayor validez de contenido, Tal como lo señala Ecurra (1988) la fórmula para hallar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde

S= Es la sumatoria de si (valor asignado por el juez)

N= Número de jueces

C= Número de valores de la escala, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo).

También refiere que para que un ítem se considere válido, debe de haber obtenido un nivel de significancia de 0.05, es importante conseguir con la aprobación de 4 jueces como mínimo, en el caso de que sean 5 jueces (p.107).



Tabla 1

*Validez de contenido de la escala de resiliencia, según el coeficiente V de aiken*

ITEM	Jueces					TA	VV. AIKEN
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	0	1	1	1	1	4	0.80
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	1	1	1	1	1	5	1.00
25	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla 1 se observa que los resultados de la V de Aiken en la Escala de Resiliencia. Los valores obtenidos indican que ningún ítem deberá ser eliminado, quedando la prueba original con 25 ítems.

### **Coeficiente de Validez según la Prueba Binomial**

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece el Ho y la Ha:

**Ho:** La proporción de los jueces es mayor a 0.05, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

**Ha:** La proporción de los jueces es menor o igual de 0.05, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 2

*Validez de contenido de la escala de resiliencia, según la prueba binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	24	,96	,50	,000
	Grupo 2	0	1	,04		
	Total		25	1,00		
J2	Grupo 1	1	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
J3	Grupo 1	1	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
J4	Grupo 1	1	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
J5	Grupo 1	1	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		

En la tabla 2 se observa que los valores de la Escala de Resiliencia son significativos debido a que  $p < .001$ , es decir hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

### **Confiabilidad por consistencia interna**

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) afirman que la consistencia interna explica estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hay distintos métodos para evaluar este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcón, 1991, p. 302-304).

### **Método Alfa de Cronbach**

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre ítems. Pueden ser valores entre 0 y 1, donde: 0 representa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.567).

Tabla 3

*Confiabilidad según alfa de cronbach de la escala de resiliencia*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	25

En la tabla 3 los resultados muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0.861, por lo tanto la prueba presenta alta confiabilidad por consistencia interna.

### **Método de División por Mitades**

Díaz (1993, p.377, citado en Ferreras, 2008) refiere que el procedimiento de la división en dos mitades, es el cálculo de la fiabilidad consistente en la construcción de dos formas paralelas de la misma prueba separando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro lado los que ocupan los lugares impares.

Dicha fiabilidad se obtendrá calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la formula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p.377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad para la escala de resiliencia según coeficiente de dos mitades de Guttman*

Estadísticas de fiabilidad	
Correlación entre formularios	.708
Coeficiente de dos mitades de Guttman	.821

En la tabla 4 los resultados de la confiabilidad a través del método de división en dos mitades muestran una r de 0.821, lo cual implica que la prueba es confiable.

## **Proceso de Baremación**

Abad, Garrido y Ponsada (2006) refieren que este proceso se basa en retribuir a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que indica sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (p. 119).

A continuación se presentan los percentiles para cada uno de los factores total de la muestra piloto.

Tabla 5

*Percentiles para las cinco áreas y puntaje total de la escala de resiliencia*

Interpretac.	Pc	Satisf. Personal	Ecuanim.	Sen. Bien solo	Conf. en sí mismo	Persev.	Total
Muy bajo	1						
	2	4 a 10	4 a 8	3 a 5	7 a 16	7 a 18	25 a 57
	3						
	4		9 a 11		17 a 32	19 a 29	58 a 118
	5						
	6	11 a 17	12			30 a 32	119 a 120
	7						
	8	18	13		33 a 34		121 a 127
	9						
Bajo	10	19	14	6 a 14	35		128
	15	20	15		36 a 37	33 a 34	129 a 130
	20			15	38		131
Promedio	25		16		39	35	132 a 133
	30	21	17		40	36	134 a 135
	35			16		37	136
	40	22					137 a 138
	45		18	17	41	38	139
	50	23	19			39	140
	55				42		141 a 142
	60						143 a 144
	65		20	18	43	40	145
70	24		19	44 a 45	41	146 a 148	
75					42		
Alto	80	25	21		46		149 a 150
	85						151 a 153
	90	26	22 a 24	20	47	43	154
Muy alto	91						
	92		25				155 a 158
	93						
	94	27				44 a 45	159
	95						
	96				48		160
	97						
	98					46 a 47	161 a 166
	99	28 a más	26 a más	21 a más	49 a más	48 a más	167 a más
Media		23.08	19.08	17.58	41.98	38.98	140.70
DS		3.275	3.854	2.807	5.593	5.113	16.155

En la tabla 5 los resultados muestran los rangos percentilares de la Escala de Resiliencia obtenidos con la muestra piloto.

## 2.4.2 Inventario de Burnout de Maslach

**Autores:** Maslach y Jackson

**Año:** 1981

**Objetivo:** Identificar el grado de prevalencia del Síndrome Burnout y de sus dimensiones.

**Administración:** Puede ser Colectiva e Individual, a individuos cuyas edades oscilen entre 25 y 60 años.

**Estructuración:** El cuestionario mide 3 dimensiones del síndrome:

- Agotamiento Emocional: Consta de 9 ítems. Describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. Puntuación máxima 54.

- Despersonalización: Consta de 5 ítems. Describe una respuesta fría y distanciamiento hacia las demás personas. Puntuación máxima 30.

- Realización personal: Consta de 8 ítems. Describe sentimiento de competencia y éxito en el trabajo. Puntaje máxima 48.

**Administración:** El cuestionario se aplica de 10 a 15 minutos, se le entrega la ficha donde están las preguntas, puede ser aplicada de manera colectiva o individual, dándole como indicación que marque la opción que considere que mejor lo describa, dándoles a conocer que no hay respuestas incorrectas ni correctas.

**Calificación e interpretación:** Se considera que las puntuaciones de MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en el tercero definen el síndrome.

Dicho cuestionario pretender evaluar la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome Burnout. Las respuestas a los 22 ítems miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

## **Aspectos psicométricos**

**Validez:** La validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1986) fue determinada a través del análisis factorial encontrando tres áreas bien definidas, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Confiabilidad:** Se encontró que en las tres dimensiones del Inventario de Burnout alcanzaron valores de consistencia interna, alpha de Cronbach 0.90 para agotamiento emocional, alpha 0.79 para despersonalización, y alpha 0.71 para realización personal.

**Norma:** La muestra estaba conformada por 1025 personas de distintas profesiones asistenciales: policías, enfermeras, administradores, profesores, asistentes sociales, orientadores, empleados de centros de salud, médicos, psicólogos y psiquiatras, abogados y otras profesiones.

## Adaptación Piloto para la siguiente investigación

### Coeficiente de Validez de la Prueba según V de Aiken

Tabla 6

*Validez de contenido del inventario de burnout de maslash, según el coeficiente V de aiken*

ITEM	Jueces					TA	V. AIKEN
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 6 se observa que los resultados de la V de Aiken del Inventario de Burnout de Maslash. Los valores alcanzados indican que ningún ítem deberá ser eliminado, quedando la prueba original con 22 ítems.



## Coeficiente de validez según la prueba binomial

Tabla 7

*Validez de contenido del inventario de burnout de maslash, según la prueba binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J01	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J02	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J03	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J04	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		
J05	Grupo 1	1	22	1,00	,50	,000
	Total		22	1,00		

En la tabla 7 se observa que los valores del Inventario de Burnout son significativos debido a que  $p < .001$ , es decir hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

## Confiabilidad por Consistencia Interna

### Método Alfa de Cronbach

Tabla 8

*Confiabilidad según alfa de cronbach del inventario de burnout*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	22

En la tabla 8 se aprecia que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.874, por lo tanto el Inventario presenta alta confiabilidad por consistencia interna.

## Método de División por Mitades

Tabla 9

*Confiabilidad para el inventario de burnout según coeficiente de dos mitades de Guttman*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Correlación entre formularios	0.755
Coeficiente de dos mitades de Guttman	0.86

---

La tabla 9 muestra que la confiabilidad a través del método de división en dos mitades revela una  $r$  de 0.860 entre ambas mitades, lo que implica que la prueba es confiable.

## Proceso de baremación

Tabla 10

*Percentiles para las tres dimensiones y puntaje total del inventario de maslach*

Interpret.	Pc	Agotamiento Emocional	Despersonaliz.	Realización Personal	Total
Muy bajo	1				
	2				6 a 14
	3				
	4		5		15
	5				
	6				
	7				
	8			0	16
	9				
Bajo	10				17
	15	9			18
	20	10		1	19
Promedio	25			2	20 a 21
	30	11	6	3 a 4	22 a 26
	35			5	27 a 28
	40	12 a 13	7		29
	45			6	30
	50	14 a 15	8		31 a 32
	55	16	9		33 a 34
	60	17		8	35 a 39
	65	18	10 a 11	9 a 11	40
70	19	12 a 13	12	41 a 44	
75	20	14	13 a 15	45 a 50	
Alto	80	21 a 25		16	51 a 52
	85		15	17	53 a 55
	90		16	18	
Muy alto	91				
	92		17		56 a 57
	93				
	94	26		19	58
	95				
	96	27	18 a 19	20 a 22	
	97				
	98	28 a 36	20	23	67
	99	37 a mas	21 a mas	24 a mas	68 a mas
	Media	16.54	9.96	8.64	35.14
	DS	7.371	4.815	7.253	15.875

En la tabla 10 muestra los rangos percentilares del Inventario de Burnout, obtenidos con la muestra piloto.

## **2.4. Método de Análisis de los Datos**

Para la obtención de los datos de la presente investigación se empleó el programa estadístico SPSS V-22. Los estadísticos a utilizar son:

Estadísticos Descriptivos:

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para saber que niveles se presentan con más frecuencia.

Prueba de Normalidad:

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadística Inferencial:

- Se usó la correlación Rho de Spearman para hallar la relación entre ambas variables (en caso que sea no paramétrico) y la U de Mann-Whitney.

## **2.5. Aspectos Éticos**

Para una adecuada elaboración de la investigación, mediante un consentimiento informado se comunicó a los participantes de forma clara y abiertamente el propósito y alcances del estudio. Debido a la participación libre de cada persona, se recalcó la protección de sus identidades así también de los resultados obtenidos.

### III. RESULTADOS

Tabla 11

*Correlación entre resiliencia y síndrome burnout*

			Agotamiento Emocional	Despersonaliz.	Realización Personal	Total Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción Personal	Coefficiente de correlación	.136	.189	.129	.148
		Sig. (bilateral)	.075	.013	.093	.053
Ecuanimidad		Coefficiente de correlación	-.056	-.002	-.114	-.074
		Sig. (bilateral)	.468	.977	.137	.335
Sentirse Bien Solo		Coefficiente de correlación	-.044	-.045	-.102	-.098
		Sig. (bilateral)	.566	.556	.184	.203
Confianza a sí Mismo		Coefficiente de correlación	-,169*	-,258**	-,218**	-,261**
		Sig. (bilateral)	.027	.001	.004	.001
Perseverancia		Coefficiente de correlación	.069	.030	-.099	-.008
		Sig. (bilateral)	.371	.696	.199	.915
Total Resiliencia		Coefficiente de correlación	-.034	-.084	-.135	-.117
		Sig. (bilateral)	.656	.272	.079	.128

La tabla muestra que no existe relación entre el puntaje total de Resiliencia y Síndrome Burnout ( $p > 0.05$ ). A nivel de los factores se encontró relación negativa, significativa baja entre el área confianza a sí mismo y la dimensión agotamiento emocional ( $r = -,169$ ). Así mismo se aprecia que existe relación muy significativa, negativa y moderada baja entre confianza a sí mismo y despersonalización ( $r = -,258$ ), realización personal ( $r = -0.218$ ) y total de Síndrome Burnout ( $r = -,261$ ). Entre el resto de las áreas de la resiliencia y dimensiones del síndrome burnout no existen relación significativa ( $p > 0.05$ ).

Tabla 12

*Estadísticos descriptivos de resiliencia*

	Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien Solo	Confianza a si Mismo	Perseverancia	Resiliencia Total
Media	23.05	19.12	17.58	41.90	38.85	140.51
Mediana	23.00	20.00	18.00	42.00	40.00	142.00
Moda	24	20	18	41	43	134
Desviación estándar	3.182	3.731	2.731	5.416	4.962	15.599
Asimetría	-1.244	-.355	-1.668	-1.987	-1.266	-2.546
Curtosis	3.473	.521	5.961	7.442	3.840	12.710

En la presente tabla se observa que el nivel de resiliencia de la muestra es promedio; Media de 140.51 (equivalente a Pc.50), asimismo se observa que la mediana es de 142 (equivalente a Pc.55) y la moda es de 134 (equivalente a Pc.30).

Con respecto a las áreas, el área de Sentirse bien sólo presenta el promedio percentilar más bajo (Media de 17.58, equivalente a Pc. 45), y el área de Satisfacción Personal presenta el promedio percentilar más alto (Media de 23.05, equivalente a Pc. 50).

La desviación estándar es baja (15.60), los puntajes de Asimetría revelan que solo el área de ecuanimidad la es curva simétrica. En las demás áreas y el puntaje total la curva es asimétricamente negativa.

Finalmente los puntajes de curtosis revelan que en todas las áreas y el total de resiliencia la curva es leptocúrtica.

## Frecuencias y Porcentajes

Tabla 13

### *Frecuencia y porcentaje de satisfacción personal*

---

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	13	7.6
Bajo	11	6.4
Promedio	91	53.2
Alto	36	21.1
Muy Alto	20	11.7
Total	171	100.0

---

En la presente tabla se aprecia que el 53.2% (91) de la población presenta un nivel promedio en el área de satisfacción personal, seguido de un 21.1% (36) con un nivel alto y un 11.7% (20) con un nivel muy alto.

Tabla 14

### *Frecuencia y porcentaje de ecuanimidad*

---

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	12	7.0
Bajo	11	6.4
Promedio	86	50.3
Alto	46	26.9
Muy Alto	16	9.4
Total	171	100.0

---

En la presente tabla se aprecia que el 50.3%(86) de la muestra presenta un nivel promedio en ecuanimidad, seguido de un 26.9%(46) con nivel alto y un 9.4%(16) con un nivel muy alto.

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de sentirse bien solo*

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	3	1.8
Bajo	26	15.2
Promedio	91	53.2
Alto	31	18.1
Muy Alto	20	11.7
Total	171	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 53.2% (91) de la muestra presenta un nivel promedio de sentirse bien solo, seguido de un 18.1%(31) con un nivel alto y un 15.2%(26) con un nivel bajo

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de confianza a sí mismo*

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	14	8.2
Bajo	18	10.5
Promedio	90	52.6
Alto	26	15.2
Muy Alto	23	13.5
Total	171	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 52.6% (90) de la muestra presenta un nivel promedio de confianza a sí mismo, seguido de un 15.2% (26) con un nivel alto y un 13.5% (23) con un nivel muy alto.



Tabla 17

*Frecuencia y porcentaje de perseverancia*

---

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	10	5.8
Bajo	16	9.4
Promedio	99	57.9
Alto	46	26.9
Total	171	100.0

---

En la presente tabla se aprecia que el 57.9% (99) de la muestra presenta un nivel promedio de perseverancia, seguido de un 26.9% (46) con un nivel alto y un 9.4% (16) con un nivel bajo.

Tabla 18

*Frecuencia y porcentaje del total de resiliencia*

---

<b>Nivel</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	15	8.8
Bajo	15	8.8
Promedio	90	52.6
Alto	34	19.9
Muy Alto	17	9.9
Total	171	100.0

---

En la presente tabla se aprecia que el 52.6% (90) de la muestra presenta un nivel promedio de Resiliencia, seguido de un 19.9% (34) con un nivel alto y un 9.9% (17) con un nivel muy alto.

## Resiliencia según Sexo

Tabla 19

### *Resiliencia y sus áreas según sexo*

	Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Resiliencia Total
U de Mann-Whitney	2688.500	2794.000	3027.000	2870.000	3020.500	3110.000
Sig. asintótica (bilateral)	.140	.263	.736	.389	.721	.955

En la presente tabla se muestra que la variable sexo no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de Resiliencia y sus áreas ( $p > 0.05$ ).

## Resiliencia según Edad

Tabla 20

### *Resiliencia y sus áreas según edad*

	Satisfacción Personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Resiliencia Total
U de Mann-Whitney	1753.000	2106.500	2216.000	2211.000	2148.500	2069.000
Sig. asintótica (bilateral)	.039	.502	.809	.795	.613	.415

En la tabla 19 se aprecia que la variable edad establece diferencias significativas solo en el área satisfacción personal ( $p < 0.05$ ).

Tabla 21

*Estadística descriptiva de la resiliencia según edad*

	EDAD	N	Rango promedio
Satisfacción Personal	20 años -40 años	138	82.20
	41 años – 65 años	33	101.88
Ecuanimidad	20 años -40 años	138	87.24
	41 años – 65 años	33	80.83
Sentirse bien solo	20 años -40 años	138	86.44
	41 años – 65 años	33	84.15
Confianza en sí mismo	20 años -40 años	138	85.52
	41 años – 65 años	33	88.00
Perseverancia	20 años -40 años	138	85.07
	41 años – 65 años	33	89.89
Resiliencia Total	20 años -40 años	138	84.49
	41 años – 65 años	33	92.30

En la presente tabla 20 se aprecia que los sujetos que se encuentran ubicados en la edad de 41 a 65 años tienen un rango promedio mayor que los sujetos de la edad de 20 a 40 años.

Tabla 22

*Estadísticos descriptivos del síndrome burnout*

	Agotamiento Emocional	Despersonal.	Realización Personal	Total Burnout
Media	16.51	10.06	8.46	35.04
Mediana	15.00	8.00	7.00	31.00
Moda	18	6	1	18
Desviación estándar	7.288	4.719	7.073	15.604
Asimetría	.956	.744	.724	.586
Curtosis	.739	-.292	-.229	-.595

En la presente tabla se observa que el nivel de Burnout de la muestra es Promedio (Pd.35.04 equivalente a Pc.60), asimismo se observa que la mediana es de 31 equivalente a Pc.50 y la moda es de 18 equivalente a Pc.15)

Por otro lado la dimensión de Despersonalización presenta el promedio más alto (Pd. 10.06, equivalente a Pc. 65).

La desviación estándar es moderada (15.60).

Los puntajes de Asimetría revelan en el Burnout total y sus dimensiones la curva es asimétricamente positiva.

En cuanto a los puntajes de curtosis se evidencia que la dimensión Agotamiento emocional la curva es leptocúrtica, mientras que de Despersonalización y realización personal la curva es mesocúrtica; finalmente el de Burnout presenta una curva platicúrtica.

## Frecuencias y Porcentajes

Tabla 23

*Frecuencia y porcentaje de agotamiento emocional*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	12	7.0
Bajo	27	15.8
Promedio	91	53.2
Alto	14	8.2
Muy Alto	27	15.8
Total	171	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53.2% (91) de la muestra presenta un nivel promedio de agotamiento emocional, seguido de un 15.8% (27) con un nivel bajo y un 15.8% (27) con un nivel muy alto.

Tabla 24

*Frecuencia y porcentaje de despersonalización*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	7	4.1
Promedio	122	71.3
Alto	25	14.6
Muy Alto	17	9.9
Total	171	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 71.3% (122) de la muestra presenta un nivel promedio de despersonalización, seguido de un 14.6% (25) con un nivel alto y un 9.9% (17) con un nivel muy alto.

Tabla 25

*Frecuencia y porcentaje de realización personal*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	14	8.2
Bajo	27	15.8
Promedio	94	55.0
Alto	20	11.7
Muy Alto	16	9.4
Total	171	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.0% (94) de la muestra presenta un nivel promedio de realización personal, seguido de un 15.8% (27) con un nivel bajo y un 11.7% (20) con un nivel alto

Tabla 26

*Frecuencia y porcentaje del total de síndrome burnout*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Bajo	13	7.6
Bajo	28	16.4
Promedio	93	54.4
Alto	16	9.4
Muy Alto	21	12.3
Total	171	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 54.4% (93) de la muestra presenta un nivel promedio de Síndrome Burnout total, seguido de un 16.4% (28) con un nivel bajo y 12.3% (21) con un nivel muy alto.

## Síndrome burnout según sexo

Tabla 27

### *Síndrome burnout y sus dimensiones según sexo*

	Agotamiento Emocional	Despersonal.	Realización Personal	Total Burnout
U de Mann-Whitney	3080.000	2457.000	2165.000	2436.500
Sig. asintótica (bilateral)	.875	.023	.001	.021

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo establece diferencias significativas en la dimensión despersonalización, realización personal y el total de Burnout ( $p < 0.05$ ).

Tabla 28

### *Estadísticas descriptivas del síndrome burnout según sexo*

	SEXO	N	Rango promedio
Agotamiento Emocional	Femenino	118	85.60
	Masculino	53	86.89
Despersonal.	Femenino	118	80.32
	Masculino	53	98.64
Realización Personal	Femenino	118	77.85
	Masculino	53	104.15
Total Burnout	Femenino	118	80.15
	Masculino	53	99.03

En la tabla 27 se observa que los hombres poseen mayor despersonalización, menos realización personal y mayor Burnout que las mujeres.

## Síndrome burnout según edad

Tabla 29

### *Síndrome Burnout y sus dimensiones según edad*

	Agotamiento Emocional	Despersonal.	Realización Personal	Total Burnout
U de Mann-Whitney	2001.500	2029.500	1993.000	1950.500
Sig. asintótica (bilateral)	.280	.326	.264	.201

En la presente tabla se muestra que la variable edad no establece diferencias significativas a nivel del puntaje total y sus dimensiones del Síndrome Burnout ( $p > 0.05$ ).



#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de Instituciones Educativas Estatales del distrito de Comas. A continuación se discutirán los resultados encontrados:

Se identificó que existe relación negativa, y moderada baja entre el área Confianza a sí mismo de la variable resiliencia y las dimensiones y el total de Síndrome Burnout. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Mendoza (2015) quien realizó una investigación en docentes del nivel secundario del distrito de Villa María del Triunfo, encontrando una relación negativa y moderada baja entre el área confianza a sí mismo y las dimensiones y el Burnout total. Este hallazgo puede ser explicado que manifiestan que confían en sus propias capacidades para enfrentar las adversidades, logrando disminuir los impactos de estrés que se presenta en el día a día; tratando de manejarlo de la mejor manera. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Álvarez (2005, citado en López, 2013) quien menciona que mientras la persona se encuentra más realizado personalmente confía en sus capacidades lo que le lleva a resultados positivos en el ámbito laboral.

Se encontró que los docentes presentan un nivel promedio de resiliencia. Estos resultados concuerdan con los encontrados por López (2012) quien en una muestra constituida por docentes de instituciones públicas del Callao y Ventanilla, halló que el nivel de resiliencia era promedio. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que en las instituciones educativas no brindan talleres de desarrollo personal en las que ellos puedan desarrollar la autoconfianza, la perseverancia, componentes esenciales de la resiliencia. Bueno (2007) menciona que la resiliencia fortalece el crecimiento personal, beneficia al entendimiento de cualidades y debilidades. Ayuda a que los aspectos positivos sean observado como motivo de sentirse bien a sí mismo. Al igual Pineda (2013, citado por Sánchez, 2015 p. 52) afirma que la práctica de fortalecimiento de la resiliencia, resulta positiva, no con grados altos pero permite fortalecer factores resilientes.

A nivel de las áreas de la resiliencia se obtuvo el puntaje más alto en el área de satisfacción personal. Estos resultados concuerdan parcialmente con Mendoza (2015) quien en una muestra constituida por docentes del nivel secundario presentó un nivel promedio de Satisfacción personal. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que a pesar de las condiciones inadecuadas en las que trabajan, la ausencia de talleres y/o capacitaciones, tratan de sobrellevar las dichas situaciones, buscando por sus propios medios, la manera de como aprender de ello, generando sentirse bien consigo mismo. La explicación a este resultado está en lo manifestado Wagnild Young (1993) quien menciona que la satisfacción personal es comprender que la vida tiene una razón, evaluando las propias cargas y superando las dificultades.

Con respecto al sexo, la variable resiliencia y sus áreas no establecen diferencias significativas. Estos resultados coinciden con las investigación de Mendoza (2015) quien en una muestra de docentes del nivel secundario de Villa María del Triunfo, hallaron que en la variable sexo no establece diferencias significativas. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que tanto las docentes mujeres como varones tratan de salir de toda dificultad que se les puede presentar tanto en el ámbito laboral como personal. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por Grotberg (2001, citado por Oblitas, 2009, p.229) que menciona que la resiliencia es la capacidad para enfrentar, sobreponer y ser fortalecido o transformado por experiencias adversas.

Con respecto a edad, la variable resiliencia y sus áreas se encontraron que existen diferencias significativas, siendo mayor el promedio en docentes de adultez intermedia (41 a 65 años) quienes presentan un nivel mayor de satisfacción personal. Estos resultados coinciden con la investigación de Clemente, Molero y Gonzales (2000) quienes en una muestra de personal administrativo de España, hallaron que la de edad de (40 a 65 años) presentó alto nivel de Satisfacción personal. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes de dicha edad quienes mencionan que se sienten satisfechos con todo lo que han logrado en las diferentes áreas de sus vidas, sintiéndose capaces de lograr grandes cosas por todo lo aprendido en la transcurso de su vida. La explicación a este resultado está en lo manifestado por

Sánchez (2015) quien menciona que la vida tiene un significado, un propósito que continuamente va mejorando hasta convertirse en alguien útil, valioso y diferente, superando obstáculos.

El nivel del Síndrome Burnout en los docentes es promedio. Estos resultados coinciden con la investigación de Muñoz y Correa (2012) quienes en una muestra de docentes de nivel primario de Colombia encontraron que el nivel de Burnout era promedio. La explicación tentativa a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que las condiciones laborales en las que trabajan no son las más adecuadas, encontrándose factores como alta carga laboral, constantes evaluaciones y bajo nivel de remuneración en comparación a la alta cantidad de trabajo que realizan, hecho que ha generado un nivel de Síndrome Burnout promedio. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Uribe (2015, p.115) quien señala que los profesionales más susceptibles a generar burnout, son los docentes, debido a que en la actualidad la tarea que ellos cumplen y en las condiciones en las que trabajan son pocas adecuadas.

A nivel de las dimensiones del Síndrome Burnout se obtuvo el puntaje más alto en despersonalización. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Padilla, A. et al. (2012) quien en una muestra constituida por docentes de tres colegios de Bogotá, halló que estos presentaban un alto nivel en Despersonalización. La explicación a este resultado está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que el rol que ellos cumplen es muy importante en las aulas; sin embargo son muy poco valorados, sintiéndose así infelices con lo que hacen, originando sentimientos de irritabilidad y apatía hacia sus alumnos. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Golembiewski, Munzenrider y Carter (1993, citado por Mansilla, 2010, p.59) quienes afirman que la sobrecarga laboral y la pobreza de rol hace que el sujeto disminuya su autoimagen y generen sentimientos de irritabilidad.

Con respecto al sexo, la variable síndrome burnout y sus dimensiones existen diferencias significativas a nivel de Síndrome Burnout, evidenciándose que los varones presentan puntajes mayores que las mujeres. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ayuso y Guillen (2007) quienes en una muestra de docentes del nivel secundario de España, obtuvieron como resultado que los

profesores presentan un puntaje mayor de Síndrome Burnout en comparación con las mujeres. Este hallazgo puede ser explicado debido a los que docentes varones afirman sentirse se sienten más incompetentes frente a problemas planteadas por los alumnos, al no saber cómo abordarlos. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Maslach y Jackson (1985, citado en Otero, 2001, p.241) quienes afirman que las mujeres parecen sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el entorno laboral que los varones.

Con respecto al variable síndrome Burnout según edad se encontró que no establecen diferencias significativas. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Díaz, López y Varela (2013) quienes en una muestra constituida por docentes en Colombia, no encontraron diferencias significativas respecto a la variable edad. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los docentes quienes afirman que a todos por igual les designan responsabilidades para ejecutarlas dentro y fuera del aula, comprometiéndose de manera sensata en cada labor destinada. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Ramos (2006, citado en Malander, 2016) afirma que el docente adquiere mayor seguridad en la tarea que desempeña y esto lo convierte en menos vulnerable al síndrome burnout.

## V. CONCLUSIONES

La investigación concluye lo siguiente:

- **PRIMERA:** Entre la variable Resiliencia y la variable Síndrome Burnout no existe relación.
  
- **SEGUNDA:** El nivel de Resiliencia en los docentes de primaria de las instituciones educativas estatales es promedio, siendo el área de Satisfacción personal el que obtuvo el promedio mayor.
  
- **TERCERA:** El sexo no establece diferencias significativas a nivel de resiliencia. La edad si establece diferencia significativas a nivel del área de satisfacción personal ( $p < 0.05$ ), sin embargo en las áreas de ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza a sí mismo, perseverancia y total de resiliencia no establecen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).
  
- **CUARTA:** El nivel de Síndrome Burnout en los docentes de primaria de las instituciones educativas estatales es promedio, siendo la despersonalización el que obtuvo el promedio mayor.
  
- **QUINTA:** Se encontró que el sexo establece diferencias significativas a nivel de las dimensiones: Despersonalización, Realización personal y el total de Burnout. Sin embargo con respecto a la edad no establece diferencias significativas.
  
- **SEXTA:** Se identificó que existe correlación negativa significativa baja entre el área confianza en sí mismo y la dimensión agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y total de Síndrome Burnout.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A base a los resultados de la investigación, se recomienda lo siguiente.

- Se sugiere realizar con muestras más amplias para ver si la dinámica de ambas variables se mantienen.
  
- Implantar programas de capacitación integral para los docentes de educación del nivel primario, donde desarrollen competencias personales, emocionales, sociales y profesionales con la finalidad de mejorar su nivel de resiliencia.
  
- Evaluar periódicamente el síndrome burnout y la resiliencia para monitorear los cambios que se están implantando.
  
- Establecer estrategias de información a los docentes acerca del Síndrome Burnout, por medio de charlas, talleres donde puedan conocer y reconocer signos y síntomas desde su inicio.
  
- Ampliar la investigación de variables de estudio resiliencia y síndrome Burnout en distintos contextos.

## VII. REFERENCIAS

Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.

Aldrete, M. et al. (2008). Factores psicosociales laborales y síndrome burnout diferencia entre hombres y mujeres docentes de secundaria. *Revista Memorias* Recuperado de [http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos\\_libres/ALDRETE-PRECIADO-FRANCO-ETAL.pdf](http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/ALDRETE-PRECIADO-FRANCO-ETAL.pdf)

Arias, W., Jiménez, N. (2013) Síndrome de Burnout en docentes de Educación básica regular. *Revista de Educación de la PUCP*, 22(42), pp.53-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291/5288>

Ayuzo, J. y Guillen, C.(2007). Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria. Recuperado de <file:///C:/Users/Jessica/Downloads/16442-16518-1-PB.PDF>

Bueno, G. (2007). Resiliencia y apoyo psicosocial al estudiante. *Revista Griot* (1174). Recuperado de <http://journals.upr.edu/index.php/griot/article/view/1912/1714>

Camacho, D. et al. (2015). Tipos y puntajes de resiliencia en hombres y mujeres en el norte chico de México. *Revista Redaly org.*, 20(1), pp. 102-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29242798015>

Chernis, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach. Eds. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington D.C.: Hemisphere.

Clemente, A., Molero, R. y Gonzáles, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Revista anales de psicología* (16). Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v16/v16\\_2/08-16\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf)

Cumpa, F. y Chávez, P.(2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura de psicología, Universidad Juan Mejía Baca). Recuperado de [http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41652/1/Fabiola\\_Cumpa\\_y\\_Pamela\\_Chavez.pdf](http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41652/1/Fabiola_Cumpa_y_Pamela_Chavez.pdf)

Díaz, M. (2012). *Psicología aplicada a la seguridad y control de riesgos*. España: Manual Universal de teleformación.

Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2013). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali. *Revista Redalyc org*, 11 (1), pp.217-227. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/647/64723234018/>

Echevarría, H. (2013). Síndrome Burnout en maestros de Educación Primaria. (Tesis inédita de licenciatura en Psicología. Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Echeverria-Hanea.pdf>

Escorra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.

Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. (Abril 2009). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es#](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es#)



- Fernández, M. (2012). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de lima metropolitana. *Revista Redalyc org*, (5), pp.27-66.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis inédita de doctorado en Educación). Universitat de Valencia, Valencia, España.
- Fontaines, T. y Urdaneta, G.(2009). Aptitud resiliente de los docentes en ambientes universitarios. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 10 (1), pp.163-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1701/170118870009.pdf>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gonzales, N., López, A. y Valdez, J. (2013). Resiliencia: Diferencias por edad en hombres y mujeres mexicanos. *Revista Scielo*, 3(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322013000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322013000100004)
- Grotberg, E. (1999). The International Resilience Research Project. En Rosswith, (ed.), *Psychologists facing the challenge of a global Culture with Human Rights and mental health*. Pasbst: Science Publishers
- Harrison, W. (1983). A model of social competence of exhaustion. *Stress and exhaustion in the human services professions* (20), 29-39. Recuperado en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4893324/>
- Henderson, M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Buenos aires: Paidós
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de Investigación* (5°ed.). México: Mc GrawHill.

- Kumpfer, K. y Hopkins, R. (1993). Prevention: Current research and trends. *Recent Advances in Addictive Disorders*. Vol.16, pp. 11-20
- López, I. (2012). Niveles de resiliencia en los docentes de primaria de las instituciones públicas de Ventanilla y Callao. (*Tesis para optar el grado de maestro en educación*). *Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú*.
- López, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. (*Tesis para optar el grado de doctor*). *Universidad Complutense de Madrid, España*.
- Malander, N. (2016) Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes del Nivel Secundario. *Scielo* (18). Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000300177](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177).
- Mansilla I., F. (2010) *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Mateo, P. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Maslach, C. y Jackson, E. (1982). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologist Press. California: Palo Alto.
- Mendoza, R. (2015). Resiliencia y síndrome burnout en docentes de nivel secundario. (Tesis inédita de licenciatura en psicología). Universidad autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Muñoz, C. y Correa, C. (2012). Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista colombiana de ciencias sociales* 3(2), pp. 226-242. Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/887/836>

- Napione, M. (2008) *¿Cuándo se quema el profesor de secundaria?*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Nunnally, J. y Berstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mc Graw Hill: México.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la Salud y calidad de Vida*. (3.ed.). México: Cengage Learnine.
- Olaya, C. (2015). *El Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional (SAP) en el trabajo de los docentes distritales de la Localidad de Usme*. (Tesis de maestría en educación, Universidad Militar nueva Granada). Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6691/1/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20O%20SINDROME%20DE%20AGOTAMIENTO%20PROFESIONAL%20EN%20DOCENTES%20DISTRITALES.pdf>
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y burnout – en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., Vives, N., Stella, L., Márquez, G., Prieto, Y., Sandoval, N., Cotes, Z. y Hernández, S. (2012). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38, 50-60.
- Pais, E. (2012). *Rasgos de personalidad y características resilientes en adultos en conflicto con la ley penal reincidentes*. (Tesis inédita de licenciatura en psicología, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106645.pdf>
- Polk, L. (1997). Toward a middle range theory of resilience. *Advances in Nursing Science*. Vol.19, pp. 1-13.

- Puente, A. (2011). *Psicología contemporánea básica y aplicada*. Madrid- España: Pirámide.
- Real Academia Española (2001). Resiliencia. Diccionario de la Lengua española. Recuperado de: [lema.rae.es/?val=resiliencia](http://lema.rae.es/?val=resiliencia)
- Reich, J., Zautra, A. y Stuart, J. (2010). *Handbook of adult resilience*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=lyRc8ZshU98C&pg=PA229&dq=masten+y+powell&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=masten%20y%20powell&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lyRc8ZshU98C&pg=PA229&dq=masten+y+powell&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=masten%20y%20powell&f=false)
- Reyzábal, M y Sanz, A. (2014). *Resiliencia y acoso escolar la fuerza de la educación*. Madrid-España: Muralla.
- Rionda, A. y Mares, M. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Redaly org*, 2(1), pp.43-50. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2830/283022016005.pdf>
- Saavedra, E., y Villalta, M.(2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Revista Scielo Perú*, 14(14).Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272008000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272008000100005&script=sci_arttext)
- Salanova, M., Cifre, E., Grau, R. Llorens. y Martínez, I.(2005). Antecedentes de la autoeficiencia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. *Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Vol. (21) pp. 159-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039010.pdf>
- Salgado, C. (2012). Temática psicológica. *Revista Arbitrada de los programas académicos de doctorado y maestría en psicología*, 8(1), pp.21 27.

- Sahili, E. y Felipe, L. (2015) *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno, S.A.
- Sánchez, G. (2015). Programa de intervención terapéutica en resiliencia en una institución de educación superior. *Revista de psicología Universidad de Antioquia* (8). Recuperado de [https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view File/326892/20784917](https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/File/326892/20784917)
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial*. (Tesis inédita de licenciatura en educación). Universidad San Ignacio de Loyola, Callao, Perú.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Manual Moderno.
- Utria, L., Amar, J., Martínez, M., Colmenares y Crespo, F. (2015). *Resiliencia en mujeres víctimas del desplazamiento forzado*. Colombia.
- Wagnild, G. y Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. Springer Publishing Company, 2(1), pp.166-173. Recuperado de [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?linkname=pubmed\\_pubmed&from\\_uid](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?linkname=pubmed_pubmed&from_uid)
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek Eds., *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Franci.

## ANEXOS

### Anexo 1: Prueba de Normalidad de las Variables Resiliencia

		Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien Solo	Confianza a si Mismo	Perseverancia	Resiliencia Total
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	23.05	19.12	17.58	41.90	38.85	140.51
	Desviación estándar	3.182	3.731	2.731	5.416	4.962	15.599
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.120	.103	.122	.147	.112	.140
	Positivo	.071	.103	.106	.095	.091	.094
	Negativo	-.120	-.096	-.122	-.147	-.112	-.140
Estadístico de prueba		.120	.103	.122	.147	.112	.140
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

La presente tabla nos muestra que las áreas de resiliencia y el puntaje total presentan una distribución no normal ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se justifica el uso de estadística no paramétrica, por lo tanto, se usó la Rho de Spearman.

## Prueba de Normalidad de la Variables Síndrome Burnout

		Agotamiento Emocional	Despersonal.	Realización Personal	Total Burnout
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	16.51	10.06	8.46	35.04
	Desviación estándar	7.288	4.719	7.073	15.604
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.132	.189	.140	.113
	Positivo	.132	.189	.140	.113
	Negativo	-.081	-.154	-.116	-.089
Estadístico de prueba		.132	.189	.140	.113
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

La presente tabla nos muestra que las dimensiones de Síndrome Burnout y el puntaje total presentan una distribución no normal ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se justifica el uso de estadística no paramétrica, por lo tanto, se usó la Rho de Spearman.

Anexo 2: Instrumentos

**INVENTORY MASLACH BURNOUT**

Instrumento Versión Original por los Autores Maslach y Jackson (1981)

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

CE:
Dp:
RP:

Sexo: \_\_\_\_\_

Años Trabajados: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = NUNCA

4 = UNA VEZ A LA SEMANA

1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS

5 = POCAS VECES A LA SEMANA

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS

6 = TODOS LOS DÍAS

3 = UNAS POCAS VECES AL MES

Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes (clientes).							
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes (clientes) como si fueran objetos impersonales.							
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes (clientes).							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10 Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13 Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15 Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes (clientes).							
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes (clientes).							
18 Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con mis pacientes (clientes).							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22 Me parece que los pacientes (o clientes) me culpan de algunos de sus problemas.							



## INVENTARIO MASLACH BURNOUT

Maslach y Jackson (1981)

Versión modificada para fines académicos la autora Yesica De Paz (2017)

Edad ..... Sexo..... Fecha...../...../.....

### INSTRUCCIONES

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente, los enunciados son:

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

		1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).						
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis alumnos.						
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
10	Siento que me he hecho más duro(a) con mis alumnos.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis alumnos.						
16	Siento que trabajar en contacto directo con mis alumnos me cansa.						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos						
18	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
22	Me parece que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.						

## ESCALA DE RESILIENCIA

Versión original por los autores Gail M.Wagnild & M. Young (1993)

### INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de afirmación referidas a diferentes aspectos de su vida, donde tendrá que leer cada una de ellas y marcar con un aspa que tan acuerdo o en desacuerdo esta con ella. Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Ítem	Estar en desacuerdo			Estar en acuerdo			
1.- Cuando planeo algo lo llevo a cabo	1	2	3	4	5	6	7
2.- Por lo general consigo lo que deseo de un u otro modo.	1	2	3	4	5	6	7
3.- Me siento muy capaz de mí mismo	1	2	3	4	5	6	7
4.- Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
5.- En el caso que sea necesario, puedo estar solo(a)	1	2	3	4	5	6	7
6.- Me siento orgullo(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7.- Tomo las cosas sin darles mucha importancia	1	2	3	4	5	6	7
8.- Soy amigo(a) de mí mismo(a)	1	2	3	4	5	6	7
9.- Me siento capaz de hacer varias cosas a la vez	1	2	3	4	5	6	7
10.- Soy Decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7
11.- Rara vez me pregunto de que se trata algo	1	2	3	4	5	6	7
12.- Tomo las cosas día por día.	1	2	3	4	5	6	7
13.- Puedo sobrellevar tiempos difíciles, porque ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	2	3	4	5	6	7
14.- Tengo autodisciplina	1	2	3	4	5	6	7
15.- Me mantengo interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
16.- Por lo general encuentro de qué reírme	1	2	3	4	5	6	7
17.- Puedo sobrellevar el mal tiempo debido a mi autoestima	1	2	3	4	5	6	7
18.- Las personas pueden confiar en mí en una emergencia	1	2	3	4	5	6	7
19.- Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista	1	2	3	4	5	6	7
20.- Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo	1	2	3	4	5	6	7
21.- Mi vida tiene sentido	1	2	3	4	5	6	7
22.- No me lamento de cosas por las cosas que no puedo hacer nada	1	2	3	4	5	6	7
23.- Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6	7
24.- Tengo la energía suficiente para llevar acabo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5	6	7
25.- Acepto el que existan personas a las que no les agrado	1	2	3	4	5	6	7

## ESCALA DE RESILIENCIA

Gail M.Wagnild & M. Young (1993)

Versión modificada para fines académicos la autora Yesica De Paz (2017)

Edad ..... Sexo..... Fecha...../...../.....

### INSTRUCCIONES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las oraciones, usando la escala de 7 ofrecida a continuación:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Débilmente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Débilmente de acuerdo
6	Moderadamente de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

Elige la respuesta para cada oración y Coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es examen; no existen respuestas buenas o malas

		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo							
2	Por lo general consigo lo que deseo de un u otro modo							
3	Me siento muy capaz de mí mismo							
4	Para mí, es importante mantenerme interesado en las cosas							
5	En el caso que se necesario, puedo estar solo(a)							
6	Me siento orgullo(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida							
7	Tomo las cosas sin darles mucha importancia							
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a)							
9	Me siento capaz de hacer 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 sobrellevar tiempos difíciles, porque he experimentado lo que es la dificultad							
14	Tengo autodisciplina							
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas							
16	Por lo general encuentro de qué reírme							
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo debido a mi autoestima							
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia							
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo							

21	Mi vida tiene sentido								
22	No me lamento de cosas por las cosas que no puedo hacer nada								
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles								
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer								
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado								

Anexo 3: Consentimiento Informado



Estimado Docente: .....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Yesica Noemí De Paz Valderrama, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Escala de Resiliencia e Inventario de Burnout de Maslach. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Yesica Noemí De Paz Valderrama

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... con  
número de DNI: ..... acepto participar en la investigación  
Resiliencia y Síndrome Burnout del nivel primario en docentes del nivel primario de  
instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017 de la señorita Yesica  
Noemí De Paz Valderrama.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 4: Carta de Permiso



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de noviembre de 2017

### CARTA N° 826-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señora Hna.  
**Fanny Gallego López**  
Directora  
I.E.E. Fe y Alegría N° 10  
Av. Túpac Amará 14.5 Collique – Comas

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DE PAZ VALDERRAMA YESSICA NOEMÍ**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE COMAS, 2017**" agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
**Dra. Yanhi L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

  
**I.E. FE Y ALEGRÍA N° 10**  
DIRECCIÓN

TCR/CCB

UCV.EDU.PE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

BOCAS DE PLATA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de noviembre de 2017

**CARTA N° 828-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señora Mgtr.  
**Rosa Fuentes Nicacio**  
Directora  
I.E.E. N° 2045 Villa Clorinda  
Jr. San Felipe 200 – Comas

**Presente.-**


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DE PAZ VALDERRAMA YESSICA NOEMÍ**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE COMAS, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
**Dra. Yanht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte



TCR/CCB

UCV.EDU.PE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de noviembre de 2017

**CARTA N° 823-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señor Hno.  
**Cosme Salazar Martinez**  
Director  
Institución Educativa Estatal Fe y Alegría 11  
Jr. Bernardo Alcedo N° 400, 3ra Etapa Zona Collique – Comas

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DE PAZ VALDERRAMA YESSICA NOEMÍ**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE COMAS, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Taniht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

**I.E. FE Y ALEGRÍA N° 11**

SUB DIRECCIÓN

UCV.EDU.PE





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de noviembre de 2017

**CARTA N° 824-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señor Mgtr.  
**Hector Reyes Diaz**  
Director  
Institución Educativa Estatal Inca Garcilaso de la Vega N° 2038  
Jr. Santa Cruz 222, 3ra Etapa Zona Collique – Comas



**Presente.-**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DE PAZ VALDERRAMA YESSICA NOEMÍ**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE COMAS, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

UCV.EDU.PE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 21 de noviembre de 2017

**CARTA N° 825-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señora Hna.  
**Fátima Bustillo Fernandez**  
Directora  
Institución Educativa Estatal Fe y Alegria N° 13  
Av. Revolución Cdra. 30 – 5ta Zona Collique – Comas

I.E. FE Y ALEGRIA N° 13  
*Fátima Bustillo*  
DIRECCIÓN

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DE PAZ VALDERRAMA YESSICA NOEMÍ**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE COMAS, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*Taniht L. Cubas Romero*  
**Dra. Taniht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

Anexo 5: Matriz de consistencia de la variable resiliencia y síndrome burnout

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	MÉTODO	INSTRUMENTO
"Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de comas, 2017"	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo y diseño</b>	<b>Escala de Resiliencia</b>
	¿Existe relación entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017?	Existe relación negativa y significativa entre resiliencia y síndrome burnout en los docentes del nivel Primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.	Determinar la relación que existe entre resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel Primario instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.	Correlacional, Diseño no experimental – Transversal	AUTORES: Wagnild y Young (1993) FORMA DE ADMINISTRACIÓN: individual y colectiva DURACIÓN DE APLICACIÓN: Aproximadamente 20 minutos OBJETIVO : Conocer el nivel de resiliencia individual estudiado como una característica de personalidad positiva.
		<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Población - muestra</b>	
		<p>1. Existen diferencias significativas a nivel de resiliencia y sus factores según edad y sexo en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>2. Existe diferencia significativa a nivel del síndrome burnout y sus dimensiones según edad y sexo en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>3. Existe relación negativa y significativa entre los factores de resiliencia y dimensiones del síndrome burnout en los docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017</p>	<p>1. Describir el nivel de resiliencia y sus factores en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>2. Determinar si existen diferencias significativas a nivel de la resiliencia y sus factores según edad y sexo en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>3. Describir el nivel de síndrome burnout y sus dimensiones en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>4. Determinar si existen diferencias significativas a nivel del síndrome burnout y sus dimensiones según edad y sexo en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre los factores de resiliencia y dimensiones del síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.</p>	250 docentes	Muestra = 170
<b>Estadísticos</b>	<b>Inventario de Burnout de Maslach</b>				
				<p>●Descriptiva</p> <p>●K - S</p>	<p>AUTORES: Maslach y Jackson (1982) FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Individual y colectiva DURACIÓN DE APLICACIÓN: Aproximadamente 10 a 15 minutos OBJETIVO : Identificar el grado de prevalencia del Síndrome Burnout y de sus dimensiones.</p>

## Anexo 6: Firma de Jueces

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Síndrome Burnout que forma parte de la investigación Resiliencia y Síndrome Burnout en Docentes del Nivel Primario, Lima Norte 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: CLAUDIA ANGELES DONAYRE  
Formación académica: PSICOLOGÍA  
Áreas de experiencia profesional: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
Tiempo: 8 años  
Cargo actual: DOCENTE  
Institución: UCV.

  
C.P. 14847

**FIRMA**

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Resiliencia** que forma parte de la investigación **Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario, Lima Norte, 2017**.

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Síndrome Burnout** que forma parte de la investigación **Resiliencia y Síndrome Burnout en Docentes del Nivel Primario, Lima Norte 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: KATY LIZBETH ROJAS MOROCMO  
Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL - RECURSOS HUMANOS  
Tiempo: 6 AÑOS  
Cargo actual: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL  
Institución: PERU MASIVO SA

  
Katy Lizbeth Morocmo  
**FIRMA**  
Psicóloga Organizacional  
C. Ps. P. 25566  
Perú Masivo S.A.

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento SINDROME BURNOUT que forma parte de la investigación RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Katherine Analy Rodriguez Romero  
Formación académica: Superior - Licenciado en Psicología  
Áreas de experiencia profesional: 6 años Selección, Capacitación  
Tiempo: 6 años  
Cargo actual: Coordinadora Desarrollo Organizacional  
Institución: YP Mobile SAC



**FIRMA**

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento SINDROME BURNOUT que forma parte de la investigación SINDROME BURNOUT y RESILIENCIA EN DOCENTES.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Koneko Aguilar  
Formación académica: Psicología  
Áreas de experiencia profesional: Organizacional  
Tiempo: 17 años  
Cargo actual: Consultor  
Institución: UCV / UPN / ISIL / OvrTeam

  
FIRMA

## Anexo 7: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo De Paz Valderrama, Yesica Noemí identificada con DNI N° 46017901, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de Instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 46017901

FECHA: 04 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de Instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017", de la estudiante De Paz Valderrama, Yesica Noemí, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de diciembre del 2017

Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

DE PAZ VALDERRAMA, Ysica Noemi

ASESOR:

Resumen de coincidencias X

20%

< >

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 4% >  
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.unsa.edu.pe 2% >  
Fuente de internet
- 3 Entregado a Universida... 1% >  
Trabajo del estudiante
- 4 Entregado a EP NBS S... 1% >  
Trabajo del estudiante
- 5 repositorio.umb.edu.pe 1% >  
Fuente de internet
- 6 repositorio.autonomia.e... 1% >  
Fuente de internet
- 7 Entregado a Universida... 1% >  
Trabajo del estudiante

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo DE PAZ VAUDERRAMA YESICA NOEMI.....  
 identificado con DNI N° 46017901....., egresado de la Escuela Profesional de  
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la  
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 " RESILIENCIA Y SINDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL  
NIVEL PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES  
DEL DISTRITO DE COMAS, 2017  
 .....";  
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 46017901.....

FECHA: 06 de MARZO..... del 2018....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
DE PAZ VALDERRAMA, YESICA NOEMI
D.N.I. : 46017901
Domicilio : MZ. B. CT. 4. COMITE 26
Teléfono : Fijo : 558.3648 Móvil : 933.356323
E-mail : y.de.paz.v@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad : HUMANIDADES
Escuela : PSICOLOGIA
Carrera :
Título :
[ ] Tesis de Post Grado
[ ] Maestría [ ] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
DE PAZ VALDERRAMA, YESICA NOEMI
Título de la tesis:
RESILIENCIA Y SÍNDROME BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL
PRIMARIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO
DE COMAS, 2017.
Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 01-NOV-2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DE PAZ VALDERRAMA, Yesica Noemí

**INFORME TÍTULADO:**

Resiliencia y Síndrome Burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito de Comas, 2017.

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 06/03/2018

**NOTA O MENCIÓN:** 15



*[Handwritten signature]*  
ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613