

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Burnout y resiliencia en trabajadores de rubro culinario de
Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Hurtado Vidal, Maria Alejandra (orcid.org/0000-0003-0916-1698)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (orcid.org/0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Burnout y resiliencia en trabajadores de rubro culinario de Trujillo, 2023", cuyo autor es HURTADO VIDAL MARIA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 12 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELARDE CAMAQUI DAVIS DNI: 70030097 ORCID: 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 12- 08-2024 23:53:05

Código documento Trilce: TRI - 0859043



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HURTADO VIDAL MARIA ALEJANDRA estudiante de la de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Burnout y resiliencia en trabajadores de rubro culinario de Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
HURTADO VIDAL MARIA ALEJANDRA DNI: 77421250 ORCID: 0000-0003-0916-1698	Firmado electrónicamente por: MAHURTADO el 14-08- 2024 17:21:14

Código documento Trilce: INV - 1780074

Dedicatoria

A Dios quien desde su divinidad me cuida y me guía con mis decisiones a tomar. A mi madre quien ha sido mi motor a seguir mis sueños, siempre ha creído en mí, en mis capacidades y me ha apoyado en cada locura que se me ocurría para mi futuro, desde un pequeño emprendimiento hasta la carrera que elegí para mi vida.

Agradecimiento

A los encargados de cada restaurante y pastelería que me permitieron ingresar a sus locales para poder llevar a cabo los cuestionarios para la investigación, como también agradecer a todos los participantes que brindaron un momento de su tiempo para responder los inventarios. Al asesor que me guió para poder llevar a cabo una buena investigación y poder llegar a entregar una buena tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	0

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de normalidad.....	20
Tabla 2: Matriz de Correlaciones de burnout y resiliencia	20
Tabla 3: Matriz entre burnout y las dimensiones de resiliencia	21
Tabla 4: Matriz de Correlaciones entre resiliencia y las dimensiones de burnout	22
Tabla 5: Nivel de burnout	23
Tabla 6: Nivel de resiliencia.....	23
Tabla 7: Resultados cualitativos.....	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. El estudio fue de tipo básico, de diseño transversal no experimental de nivel correlacional y con un enfoque mixto. La muestra la conformaron 120 trabajadores del rubro culinario de la ciudad de Trujillo a quienes se les aplicó el inventario de burnout de Maslach (Vásquez, 2020) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young (Córdoba y Vega, 2020), ambos adaptados a la población peruana. A través de los instrumentos se apreciaron como resultado que existe relación entre las variables de burnout y resiliencia, siendo estas una correlación inversa, baja y con un tamaño de efecto bajo ($p < .001$; $r = -.382$; $r^2 = .147$). También encontrándose correlación entre sus dimensiones, aceptándose las hipótesis de investigación. De igual manera, se observa que la población tiene un nivel alto de burnout (92.5%) y poseen un nivel muy bajo frente a su resiliencia (52.5%). Se concluye que, si los niveles de burnout aumentan, la resiliencia se verá disminuida.

Palabras clave: Correlación, enfoque mixto, estrés laboral, resiliencia, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between burnout and resilience in culinary workers in Trujillo, 2023. The study was a basic, cross-sectional, non-experimental, correlational, non-experimental design with a mixed approach. The sample consisted of 120 culinary workers in the city of Trujillo who were administered Maslach's burnout inventory (Vásquez, 2020) and Wagnild and Young's resilience scale (Córdoba and Vega, 2020), both adapted to the Peruvian population. The instruments showed that there is a relationship between the variables of burnout and resilience, with a low inverse correlation and a low effect size ($p < .001$; $r = -.382$; $r^2 = .147$). Correlation was also found between their dimensions, thus accepting the research hypotheses. Similarly, it is observed that the population has a high level of burnout (92.5%) and a very low level of resilience (52.5%). It is concluded that if burnout levels increase, resilience will decrease.

Keywords: Correlation, mixed approach, job stress, resilience, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, conocer a alguien que tenga o haya sufrido de agotamiento ya no es una rareza. Con la inclusión del síndrome de agotamiento en la 11.a edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2022, este padecimiento pasó a ser definido como un "estado de agotamiento vital" (National Geographic, 2022).

En 2022, la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) unieron fuerzas para combatir diversos problemas de salud mental observados en diversos sectores laborales. Se estima que cada año se pierden aproximadamente 12 mil millones de días laborales debido a la depresión y la ansiedad, con importantes consecuencias para la economía global (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

El síndrome de burnout es un problema creciente a nivel mundial. En México, antes de la pandemia de COVID-19, el 75% de los trabajadores ya sufría de estrés laboral, superando a China (73%) y Estados Unidos (59%) (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2023). Este síndrome causa insatisfacción y falta de resiliencia, lo que puede llevar al absentismo laboral. En España, aproximadamente 1,243,229 trabajadores se ausentan de sus puestos, con un aumento del 6.1% en el absentismo en el último trimestre de 2022 (Randstad Research, 2023).

Torres (2023) menciona que, en varios países de América Latina, los trabajadores enfrentan desafíos como salarios bajos, prestaciones insuficientes, múltiples empleos, largos desplazamientos y falta de equidad de género, junto con abuso y acoso laboral (UNAM Global, 2023). Estos problemas contribuyen a una alta deserción laboral que impacta numerosos sectores. Según el "Panorama Laboral 2023" de la OIT, aunque la tasa de desempleo se redujo al 7,2% en 2022, la informalidad sigue siendo alta, alcanzando el 50%, y muchos empleos son de baja calidad con salarios insuficientes (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

En Sudamérica, un estudio de Bumeran revela que en Argentina y Chile el 80.2% de los trabajadores sufre de burnout, mientras que en Panamá el porcentaje es del 53.6% (Infobae, 2021). Asimismo, el colaborador, al sentirse más agotado

en el trabajo, estará desmotivado para realizar sus actividades diarias; en Colombia, 2 de cada 10 empleados están desmotivados, aunque cerca del 60% está ocupado y satisfecho con su trabajo, no poseen la pasión inicial. Solo el 29% se siente constantemente motivado y entusiasta (Infobae, 2023).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), en taller organizado sobre el tema “La importancia de la salud mental y la ergonomía en el trabajo”, destacó la importancia de abordar la salud mental y la ergonomía en el trabajo. 1,6 millones de casos de problemas de salud mental solo en 2022. reportado en Perú (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2024).

En Perú, el 55% de los trabajadores desea retirarse de su empleo, según un estudio de Bumeran. El 39% siente que tiene pocas oportunidades de crecimiento, el 14% recibe un salario inadecuado y el 11% sufre de un mal ambiente laboral (Forbes Perú, 2022). Un estudio de Adecco en 2018 observó que el 13% de los trabajadores usó pretextos falsos para no presentarse a trabajar. Actualmente, las ausencias no planificadas afectan entre el 10% y el 15% de la productividad, impactando la satisfacción del cliente y los objetivos comerciales (Adecco, 2023, como se citó en Gestión, 2023).

A nivel local no se han encontrado estudios que aborden la problemática estudiada, demostrando así el poco interés que se ha tenido en trabajar el bienestar emocional en la población de la región La libertad.

La resiliencia emerge como una estrategia decisiva para compensar los efectos del burnout, permitiendo a los trabajadores mantener un equilibrio emocional y hacer frente al constante estrés laboral. En este contexto, la ciudad de Trujillo destaca por su arraigada tradición culinaria y la expansión de su industria gastronómica, otorgando una dimensión aún más significativa a la investigación sobre el síndrome de burnout y la resiliencia en los profesionales del sector culinario.

Luego de observar los datos a nivel mundial del burnout frente a la falta de resiliencia de diversos trabajadores, se reconoce la problemática existente, asimismo se observa que en la ciudad de Trujillo dichos padecimientos no se toman en consideración e incluso se deja de lado a los trabajadores de los rubros

culinarios y en escasas ocasiones se ha llegado a trabajar con ellos. Por ende, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Esta investigación es relevante por su valor teórico, ya que considera puntos clave de cada variable y proporcionará información útil para futuras investigaciones sobre la interacción de estas variables. Metodológicamente, los resultados obtenidos con instrumentos psicométricos válidos y confiables serán útiles para estudios similares. Además, en la práctica, ayudará a implementar nuevas estrategias para mejorar el clima laboral en pequeñas, medianas y grandes empresas.

La incidencia del síndrome de burnout se ha vuelto una preocupación recurrente en el ámbito laboral, y los profesionales del sector culinario no escapan a esta realidad. Este síndrome, caracterizado por el agotamiento físico y emocional, conlleva a la pérdida de motivación y al deterioro del rendimiento laboral. En la ciudad de Trujillo, los colaboradores enfrentan a diario exigencias y presiones propias de la industria gastronómica, reflejando la relevancia de abordar esta problemática de manera local.

El objetivo general de este estudio es determinar cómo se relacionan el agotamiento y la resiliencia en los trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023. Asimismo, se planteó como objetivos específicos determinar la relación entre el agotamiento y los aspectos de confianza, sintiéndose bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo. Además, debe determinar cómo se relacionan el agotamiento emocional, la despersonalización y la relación personal con la resiliencia. También es importante conocer el grado de agotamiento y resiliencia en la población mencionada.

La hipótesis general de esta investigación es que existe una correlación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. Como hipótesis nula es que no existe una relación significativa entre dichas variables. Así también en las hipótesis específicas se toma que existe relación entre burnout y las dimensiones resiliencia, como también de que existe relación entre las dimensiones de burnout y resiliencia.

Se realizó una exhaustiva revisión de investigaciones anteriores que abordan las variables pertinentes al presente estudio. Tras un análisis detallado, se identificaron estudios que resultan relevantes para esta investigación, ya que permitirán comparar sus resultados con los obtenidos previamente.

León-González et al. (2023) estudiaron cómo la capacidad de innovación afecta la resiliencia empresarial en los restaurantes del Valle de Toluca, Estado de México, durante la pandemia de Covid-19. Este estudio cuantitativo, de diseño no experimental y alcance explicativo, incluyó a 216 trabajadores de 75 restaurantes y utilizó PLS-SEM. Los resultados mostraron que la capacidad de innovación influye positivamente en la resiliencia, con un fuerte poder predictivo.

Sinaga y Nurjanah (2022) realizaron una investigación para analizar la relación entre los años de trabajo y los turnos laborales con el estrés en los agentes de un centro de llamadas de una empresa de atención al cliente en Surabaya – indonesia. Este estudio, de carácter observacional descriptivo y con un diseño transversal, incluyó una muestra aleatoria de 45 trabajadores. Los resultados revelaron que el 51.1% de los trabajadores presentaba un nivel de estrés muy elevado, lo que permitió concluir que existe una correlación moderada entre los años de trabajo y el estrés laboral.

El objetivo principal de García y Gambarte (2020) fue descubrir una relación entre las percepciones de agotamiento y resiliencia en la población encuestada. La investigación fue transversal, descriptiva y correlacional; la población consistió en 1268 docentes españoles; se utilizaron adaptaciones españolas del inventario de agotamiento de Maslach y la Evaluación de resiliencia de Serrano-Martínez; los hallazgos indicaron un bajo índice de agotamiento y un nivel medio de resiliencia, lo que indica que la resiliencia reduce la vulnerabilidad al agotamiento.

Tarucháin y Mayorga (2020) realizaron un estudio en el que evaluaron el nivel de estrés laboral entre empleados de gobiernos autónomos descentralizados municipales en Cevallos, Píllaro y Quero, Ecuador. El estudio tuvo un enfoque de investigación descriptivo y un diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 280 empleados de los municipios autónomos descentralizados de los cantones mencionados. El inventario de agotamiento de Maslach se utilizó para evaluar el

síndrome de agotamiento. Los resultados mostraron un alto nivel de despersonalización, así como un nivel medio de agotamiento emocional y autorrealización. Además, se encontró que los hombres eran más propensos a la fatiga en comparación con las mujeres, y el cantón más afectado fue Quero.

El objetivo general de Vicente y Gabard (2019) fue identificar la relación entre el burnout y los factores de resiliencia entre trabajadores de educación secundaria de una provincia española. El estudio fue transversal e incluyó a 167 docentes de secundaria, y los datos se recolectaron a través de la Encuesta Maslach Burnout Inventory y la Encuesta Serrano de Resiliencia. Estos instrumentos arrojaron resultados que identificaron burnout en un 1,20% de los sujetos y resiliencia en un 13,17%, concluyendo que la resiliencia reduce la vulnerabilidad al burnout.

A nivel nacional también se realizaron investigaciones previas con las variables estudiadas en esta investigación; si bien son estudios trabajados con las mismas variables, no se encontraron trabajos realizados con la población seleccionada para esta investigación.

Chavesta y Claribel (2023), en su investigación titulada "Resiliencia empresarial en las MIPYMES del sector panadero durante la pandemia por COVID-19, Lambayeque 2021", analizaron la resiliencia empresarial en las MIPYMES del sector panadero en la ciudad de Lambayeque durante la pandemia de COVID-19 en 2021. El estudio, con enfoque cualitativo y diseño no experimental, utilizó entrevistas para recolectar datos y contó con la participación de trabajadores de seis empresas activas durante al menos dos años. Los hallazgos revelaron las estrategias que ayudaron a las panaderías a seguir operando, así como la carencia de una estructura organizacional en estos negocios. En conclusión, se confirmó la existencia de resiliencia empresarial en este sector y la viabilidad práctica de sus estrategias en el ámbito panadero.

Arbulu (2021) tuvo como objetivo analizar la similitud entre resiliencia y burnout en el profesorado universitario de una universidad específica de Chiclayo. Su estudio fue un estudio no experimental y descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 60 profesores universitarios, las escalas utilizadas fueron el cuestionario de síndrome de burnout para profesores universitarios y el cuestionario

de Resiliencia para profesores universitarios. Su estudio encontró que el 61,7% de la muestra necesitaba mejorar sus habilidades de resiliencia, mientras que el 36,37% tenía altos niveles de agotamiento. Se concluyó que cuando los docentes desarrollan su resiliencia, es menos probable que experimenten agotamiento.

Hurtado-Yumbato (2020) estudió la relación entre resiliencia y burnout en 60 empleados de atención al cliente en Lima. Utilizando la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Inventario de Burnout de Maslach, encontró una relación significativa entre ambos factores ($p=0.03$). El 30% de los trabajadores sufría de burnout, y el 28.33% y el 48.33% tenían niveles de resiliencia bajos y moderados, respectivamente. Concluyó que los empleados con menor resiliencia tienen mayor riesgo de sufrir burnout.

El estudio de Santa María-Rodríguez y Cerrón-Eguiluz (2019) investigó la relación entre los rasgos de personalidad y el síndrome de cansancio en 50 directivos de empresas de transporte público usando el cuestionario 16pf-5. Encontraron que la personalidad retraída estaba significativamente relacionada con el síndrome de cansancio ($p=.0312$). La realización personal del agotamiento emocional se relacionaba con el nivel educativo ($p=0,048$), y el agotamiento emocional con el número de hijos ($p=0,014$) y los ingresos mensuales ($p=0,014$). El consumo de alcohol también mostró una correlación ($p=.003$). En resumen, la baja extraversión estaba relacionada con el agotamiento, y los directivos eran más susceptibles al estrés y agotamiento por su falta de flexibilidad y menor receptividad social.

El objetivo principal del estudio de Tacca (2019) fue determinar cómo el síndrome de agotación y la resiliencia se relacionan con los docentes peruanos. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional sin realizar experimentos. La muestra constaba de 183 maestros de secundaria. La Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Inventario de Burnout de Maslach se utilizaron para recopilar datos en Perú. Se descubrió que la resiliencia estaba inversamente correlacionada con el agotamiento emocional y la despersonalización al utilizar estos instrumentos. No obstante, se registrará una mejora positiva en los logros personales.

Durante años diversos psicólogos han estudiado el estrés y la forma en que este se manifiesta en la vida del sujeto, obteniendo diversas teorías en busca de soluciones que permitan al individuo tener una mejor calidad de vida.

El estrés laboral impacta la salud mental del empleado a nivel emocional, cognitivo y fisiológico. En 1979, Robert Karasek desarrolló un modelo que examina la relación entre el estrés laboral, las demandas psicológicas del trabajo y su gestión, con dos componentes: oportunidades para el desarrollo de habilidades e independencia en la toma de decisiones. Johnson y Hall añadieron el apoyo social como una tercera dimensión. Actualmente, el modelo muestra que el bajo apoyo social es un factor de riesgo independiente y puede agravar el estrés cuando es insuficiente (Chiang et al., 2013).

El modelo demanda-control-apoyo social plantea que las demandas psicológicas del trabajo y el control son recursos que se combinan con la autonomía y habilidades de cada persona. Un alto nivel de estrés laboral, con grandes exigencias y bajo control, puede causar ansiedad, depresión, enfermedades físicas y fatiga. En contraste, un estrés moderado o bajo, con altas exigencias y alto control, puede fomentar la motivación. El apoyo social es crucial para reducir el estrés laboral y su ausencia se asocia con enfermedades coronarias (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017).

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI), propuesto por Siegrist en 1996, identifica las características psicosociales perjudiciales en el entorno laboral, enfocándose en costos y recompensas. Según este modelo, los trabajadores perciben un desequilibrio entre el esfuerzo que dedican y la recompensa que reciben, lo que provoca emociones negativas y respuestas psicobiológicas al estrés. El modelo incluye tres dimensiones: esfuerzo, recompensa y compromiso excesivo (Chuang et al., 2019).

El concepto de la espiral del silencio, propuesto por Elizabeth Noëlle-Neumann en 1970, explica cómo la opinión pública se forma a través de la interacción social. El miedo al aislamiento social lleva a las personas a alinear sus opiniones con las mayoritarias para evitar la soledad, renunciando a su capacidad

de decisión. Así, las opiniones minoritarias son silenciadas y las mayoritarias se fortalecen y dominan (Ayala, 2017).

El burnout es el resultado del estrés laboral constante, afecta a individuos y organizaciones. Es una respuesta al malestar por relaciones problemáticas en el entorno laboral. Las intervenciones se dividen en prevención secundaria, que reduce el impacto del estrés y ayuda a manejar factores estresantes, y estrategias para mitigar y prevenir el agotamiento (Maslach & Leiter, 2018).

El burnout explica cómo afecta el estrés en la vida cotidiana del trabajador a través de sus tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal (Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo [INSST], 2022).

El agotamiento emocional está relacionado con las emociones de los trabajadores que se sienten exhaustos debido a su entorno laboral. Es un componente central del burnout y describe a quienes experimentan cansancio extremo y una sensación de agotar sus recursos emocionales (Olivares, 2017).

La despersonalización, por su parte, se manifiesta como una respuesta negativa al trabajo, donde los empleados adoptan actitudes impersonales para distanciarse de ciertos aspectos laborales y restablecer una relación justa con la organización. Esta actitud puede reducir la productividad y la motivación, y en muchos casos, llevar a problemas como enfermedades psicosomáticas, abuso de sustancias y hábitos poco saludables (Gómez y Ruiz, 2015).

La falta de satisfacción personal en el trabajo se refiere a una percepción de insuficiencia y falta de logro, y a una tendencia a evaluarse negativamente, especialmente al interactuar con otros. Los profesionales que experimentan esta falta de satisfacción a menudo tienen una visión negativa de sí mismos, lo cual impacta en su desempeño y en las relaciones que establecen con quienes sirven (Gómez et al., 2009).

La resiliencia es la capacidad de cada persona para adaptarse positivamente al estrés y la adversidad. Busca superar situaciones difíciles y prosperar en un entorno positivo. Aprender a enfrentar las dificultades, buscar apoyo social y

proteger nuestras emociones son aspectos clave para desarrollar una resiliencia sólida (García, 2018).

En 1953, Emmy Werner realizó un estudio longitudinal en una isla de Hawái con 700 niños de familias muy pobres, con adicciones y enfermedades mentales. El estudio, de 30 años, buscaba confirmar que estos niños desarrollarían patologías. Sorprendentemente, el 30% no desarrolló ninguna y vivían vidas estables. Werner concluyó que los niños resilientes tenían una figura de apego, que podía no ser un familiar directo, pero que creía incondicionalmente en ellos. Identificó que la resiliencia se desarrolla desde la niñez hasta la adultez (Werner, 1993).

En 1993, los cónyuges Wolin ofrecieron una definición de resiliencia como la capacidad de superarse, enfrentar las dificultades y recuperarse por sí mismos. Ellos identificaron siete pilares que se presentan en la vida de cada individuo. Estos pilares incluyen la capacidad de introspección, la independencia, la habilidad para interactuar con los demás, la iniciativa, la creatividad, la ideología personal y el sentido del humor. Estos pilares se agrupan en cuatro categorías que proporcionan una mejor comprensión del concepto de resiliencia. Estas categorías son: competencia social, resolución de problemas, autonomía y sentido de propósito y futuro (García, 2018).

El modelo de Grotberg fue desarrollado en 1995 por Edith Grotberg, a través de este modelo se percibe y se logra entender la forma de desarrollar los recursos y que acciones serán necesarias para promover la resiliencia. Dicho modelo está centrado en los aspectos individuales sin negar la influencia del contexto; este modelo, al ser fácil de realizar, se puede emplear con niños y adultos. En un inicio Grotberg trabajó con tres aspectos: “yo soy, yo tengo y yo puedo”, posteriormente se añadió un cuarto componente que resalta las emociones denominado “yo siento” el cual fue trabajado en Latinoamérica por Eugenio Saavedra y Ana Castro (Echevarria, 2021).

La escala de resiliencia, que Wagner y Young desarrollaron en 1993, se describió como una característica de la personalidad que ayuda a lidiar con los efectos negativos del estrés y fomenta el proceso de adaptación al entorno social.

La resiliencia es la capacidad de una persona para soportar diversas presiones y obstáculos e intentar hacer las cosas correctamente y bien preparadas, incluso en situaciones en las que todo parece estar en contra del otro.

Wagnild y Young dentro de su escala destacan cuatro dimensiones: confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo (Rodríguez-Cueva, 2021).

La confianza en uno mismo y el bienestar personal mejoran la perspectiva individual. Una persona confiada cree en su capacidad para controlar su vida y cumplir sus planes, manteniendo una actitud positiva. No implica poder hacerlo todo, sino tener perspectivas realistas y aceptar la forma en que se es, a pesar de los fracasos (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2005).

Perseverar implica hacer esfuerzos constantes y necesarios para encontrar soluciones, y requiere compromiso, organización y disciplina. A través de la perseverancia, se desarrolla la fuerza de carácter necesaria para evitar la tentación de optar por soluciones fáciles y placenteras. Es esencial cultivar la motivación, especialmente la intrínseca, mediante actividades que sean atractivas, significativas, participativas, colaborativas e inducidas por la curiosidad (Wolfenzon, 2021).

Una persona ecuánime permite que los eventos internos y externos sigan su curso sin juzgarlos ni resistirse. No lucha contra sus sentimientos ni las acciones de los demás. La calma no es apatía, sino comprensión y aceptación de lo que sucede mientras se avanza hacia los objetivos. Mantener la calma significa observar los eventos objetivamente en lugar de reaccionar automáticamente (García, 2020).

La aceptación de uno mismo consiste en considerar diferentes perspectivas y buscar soluciones a ellas. Debe ser un proceso dinámico, enfocado en mejorar las situaciones en las que uno puede sentirse vulnerable. Implica reconocer tanto las debilidades como las fortalezas personales y aprender a sobreponerse cuando las cosas no salen como se esperaba (Arimany, 2021).

II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo básica debido a que se caracteriza por ser un trabajo que detalla de forma teórica fenómenos que son observables en la actualidad, sin intención de realizar algún cambio en ellos (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [Concytec], 2020).

Se empleó un enfoque mixto en el estudio debido a que combina un conjunto de técnicas sistemáticas, empíricas y críticas en la investigación. Esto implica la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como la integración y análisis de estos datos para hacer inferencias basadas en toda la información recopilada, permitiendo un entendimiento más completo del fenómeno investigado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Los estudios correlacionales intentan descubrir cómo se relacionan dos variables distintas. Por otro lado, se sabe que la correlación no significa causalidad. De manera similar, se debe calcular alguna regresión para conocer el grado de variación; como lineal o múltiple (Arias, 2020).

El estudio tuvo un diseño no experimental debido a que no manipula la población con la que están trabajando, ya que este modelo se centra en observar las conductas de estos, los diseños más utilizados son los descriptivos y de correlación (Solís, 2019).

Un estudio transversal puede ser puramente descriptivo y se utiliza para evaluar la frecuencia y distribución de un tema en un grupo demográfico específico. Estos estudios recolectan datos en un solo momento y pueden tener diferentes objetivos (Cely et al., 2023).

Burnout

Definición conceptual

El burnout es una respuesta amplia a los factores de estrés emocional e interpersonal persistentes en el lugar de trabajo. Las tres dimensiones de agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional lo definen. El agotamiento se sitúa claramente en el contexto organizacional más amplio de las relaciones de las personas con su trabajo, como síndrome de estrés laboral identificable de forma

confiable. El agotamiento daña el funcionamiento social y personal (Maslach & Leiter, 2016).

Definición operacional

La definición operacional se midió a través del puntaje obtenido en el inventario de burnout de Maslach, elaborado por Maslach y Leiter (1982). Las propiedades Psicométricas de este inventario fueron evaluadas en Trujillo por el Dr. Juan C. Vásquez (2020). El inventario consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal.

La escala es de tipo Likert, con valores del 1 al 6, donde: 0 al 3 indican una frecuencia que va desde “nunca” hasta “una vez al mes”, y de 4 a 6 indican una frecuencia que va desde “algunas veces por semana” hasta “todos los días”. En relación a los baremos se considera nivel bajo a partir de 0 hasta 9; nivel medio de 10 a 20 y un nivel alto a partir de 21 en adelante. Esta es una escala de medición de tipo ordinal, ya que los resultados se ordenaron de manera relativa según las características evaluadas.

Resiliencia

Definición conceptual

Según Wagnild y Young (1993), la resiliencia es la capacidad de perseverar, soportar presiones, dificultades y aun así hacer las cosas bien, incluso cuando todo parece estar en nuestra contra. En psicología, puede entenderse como la capacidad que tiene una persona de hacer cosas a pesar de las circunstancias adversas, a pesar de las decepciones, para superarlas y fortalecerse a partir de ellas o incluso cambiarlas.

Definición operacional

El puntaje de la escala de resiliencia creada por Wagnild y Young (1993), y adaptada a la población peruana por Novella en 2002, refleja su definición operativa. Esta escala tiene cuatro dimensiones: aceptación de uno mismo, perseverancia, confianza y sentirse bien solo.

La escala es de tipo Likert, con valores del 1 al 7, donde 1, 2 y 3 indican desacuerdo, 4 indica una posición neutral, y 5, 6 y 7 indican acuerdo. En relación a los baremos, se considera un puntaje alto de 148 a 175, medio/promedio de 140 a 147, bajo de 127 a 139, y muy bajo de 126 a 25. Esta es una escala de medición ordinal, dado que los resultados se clasificaron en un orden relativo según las características evaluadas.

En un estudio de investigación, la población está formada por todos los individuos que comparten las mismas características para ser incluidos en la definición e investigación del fenómeno (Arias-Gómez et al., 2016).

Hace una década, en Perú había 31 193 establecimientos gastronómicos. No obstante, en la actualidad, la situación del sector restaurantero nacional es desfavorable debido a una serie de circunstancias negativas. La ciudad de Trujillo está relacionada con esta realidad. En realidad, se trata de dos elementos esenciales relacionados con asuntos políticos y con la consecución de una inflación sostenible. Ambos aspectos siguen teniendo un impacto significativo en el sector culinario de Trujillo (Lukacs de Perry, 2023).

La población estaba conformada por trabajadores que se dedicaban al rubro culinario en la ciudad de Trujillo.

La muestra es una porción de la población que permite al investigador conocer de qué manera actúa toda la población. Por motivos de conveniencia en ocasiones se selecciona una porción o número adaptable (López, 2004).

La muestra lo conformaron 120 trabajadores de la ciudades de Trujillo, de los cuales 5 fueron entrevistados; 70 de ellos pertenecen al género masculino y 50 son de género femenino, asimismo en su mayoría tienen menos de 3 años en su centro de labores, algunos de ellos se encargan del área de atención al cliente (mozos, azafatas, cajeros), también hay quienes se encuentran en el área de producción de cada local y también se contó con la participación de los encargados de cada área de los establecimientos, el 90% de trabajadores afirmaron no estar en planilla, las edades en las que oscilan son entre 20 y 45 años de edad.

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo bien conocida en la que los participantes se seleccionan utilizando un método que no permite seleccionar a todos los miembros de la población por igual (Mugira, 2023).

Para la investigación se utilizará un muestreo no probabilístico debido a que se utilizará los criterios de inclusión y exclusión:

Para los criterios de inclusión se tuvieron en cuenta las siguientes características:

- Trabajadores que tengan de 4 meses a más trabajando en su centro de labores.
- Adultos de 20 a 50 años
- Negocios que tengan de 5 a más trabajadores.
- Personal femenino y masculino.

Los trabajadores quienes poseían las siguientes características fueron excluidos de la investigación:

- Personas que tengan menos de 4 meses trabajando en el rubro culinarios.
- Negocios con poco personal
- Trabajadores menos de 20 años y mayores de 50 años.

Para la obtención de los resultados se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Las encuestas facilitan la evidencia sobre la experiencia, las actitudes y el conocimiento, estas deben tener interrogantes de lo que se pretende investigar de manera clara, utilizando la menor cantidad de preguntas y de alta calidad que sea de interés a la población seleccionada (Story y Tait, 2019).

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta para cada variable de investigación.

Ficha técnica de burnout

Nombre: Inventario burnout de Maslach (MBI)

Autores: S. Maslach y C. Jackson

Adaptada por: Vásquez Muñoz, Juan Carlos

Año de realización: 1997

Procedencia: Estados Unidos

Administración: individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 15 minutos

Ámbito de aplicación: Clínica y laboral

Finalidad: Identificar el burnout en personal del ámbito laboral

Baremos: 0-9 (bajo), 10-20 (medio), 21 a más (alto)

Materiales: cuestionarios del inventario, lápiz o bolígrafo.

Para la aplicación del instrumento se revisaron las propiedades psicométricas originales de dicha escala, como también las propiedades psicométricas a nivel nacional. Asimismo, dentro de la investigación también se llevó un análisis de confiabilidad.

Los primeros resultados obtenidos para la escala burnout demostraron un alfa de Cronbach (α).90 para realización personal, α .76 para la dimensión de agotamiento emocional y un α .76 para la dimensión de despersonalización (Maslach et al., 1997).

A nivel nacional los resultados que se obtuvieron en el estudio realizado por Vásquez (2020), demostraron un α . 95 para su validez, asimismo en el cálculo estadístico K2 rechazando el nivel de significancia de 5%.

Durante la investigación, se llevó a cabo un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente de consistencia interna. Se encontró que, en general, el valor del coeficiente alfa de Cronbach fue de .881, y el valor de omega de McDonald fue de .898. Conjuntamente, se ejecutó el análisis por dimensiones, encontrándose así que la dimensión de agotamiento emocional posee un valor para alfa de Cronbach de .927 y para omega de McDonald fue .928; para la dimensión de despersonalización su valor de alfa de Cronbach fue .880 y para omega de McDonald fue .881; para la dimensión de realización personal en el alfa de

Cronbach el valor hallado fue .645 y el de omega de McDonald fue .715. Lo cual indica que la escala es confiable para poder ser aplicada en la población seleccionada; la confiabilidad busca la posibilidad de que el instrumento pueda volver a ser utilizada en investigaciones previas y obtener resultados similares, un estudio con una buena confiabilidad es estable, segura, adecuado, posee resultados similares así se apliquen en diferentes tiempos y predecible para posteriores investigaciones (Martínez, 2006). De igual forma se realizó su validez, donde se visualizó por medio el análisis factorial confirmatorio un adecuado ajuste en sus valores (CFI= .780; TLI= .753; SRMR= .172; RMSEA= .121 y $\chi^2/gf= 2.75$). La validez interna calcula la exactitud de un instrumento para medir lo que se ha propuesto medir (Borjas, 2020).

Ficha técnica resiliencia

Nombre: Escala de Resiliencia de Wagnild & Young

Autores: Wagnild, G. Young, H.

Adaptada por: Córdova Alvarado y Vega Bautista

Año de realización: 1993

Procedencia: Estados Unidos

Administración: individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 25-30 minutos

Ámbito de aplicación: adolescentes y adultos

Baremos: 25-126 (muy bajo), 127-139 (bajo), 140-147 (promedio), 148-175 (alto)

Materiales: cuestionarios del inventario, lápiz o bolígrafo.

Para poder utilizar la escala de Resiliencia de Wagnild y Young se analizaron las propiedades psicométricas originales de dicho instrumento, como también las propiedades psicométricas en el ámbito local, no obstante, dentro de la investigación se realizó un análisis de fiabilidad.

Wagnild y Young (1993) en su estudio para la elaboración de su instrumento obtuvieron un coeficiente de confiabilidad en el alfa de Cronbach de .91, en conjunto a un análisis factorial confirmatorio superior al 44%.

Córdova y Vega (2020) dentro de su estudio para evidenciar las propiedades psicométricas de dicha escala observaron una confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach de .89

Dentro de la investigación se realizó un estudio de confiabilidad por consistencia interna, se encontró que el valor alfa de Cronbach fue .936 y el valor omega de McDonald fue .938. Se realizó un análisis por dimensiones en conjunto. Se encontró que la dimensión de confianza y sentirse bien tenía un valor de alfa de Cronbach de 0,903 y omega de McDonald de 0,906; la dimensión de perseverancia tenía un valor de alfa de Cronbach de 0,818 y omega de McDonald de 0,820; y la dimensión de ecuanimidad tenía un valor de alfa de Cronbach de 0,711 y omega de McDonald de 0,720. Finalmente, en el aspecto de aceptación propia su alfa de Cronbach fue de .609 y para omega de McDonald obtuvo un valor de .617. Lo cual indica que la escala es confiable para poder ser aplicada en la población seleccionada; la confiabilidad busca la posibilidad de que el instrumento pueda volver a ser utilizada en investigaciones previas y obtener resultados similares, un estudio con una buena confiabilidad es estable, segura, adecuado, posee resultados similares así se apliquen en diferentes tiempos y predecible para posteriores investigaciones (Martínez, 2006). De igual forma se realizó su validez, donde se visualizó por medio el análisis factorial confirmatorio un adecuado ajuste en sus valores (CFI= .797; TLI= .0774; SRMR= .0711; RMSEA= .0978 y $\chi^2/df= 2.15$). La validez interna calcula la exactitud de un instrumento para medir lo que se ha propuesto medir (Borjas, 2020).

Para llevar a cabo el desarrollo de tesis se inició seleccionando las variables que se deseó estudiar, asimismo se procedió a elegir la población, además se buscaron los instrumentos que se aplicaron por cada variable por cada variable, luego de haber elegido los instrumentos se solicitaron los permisos a los autores que realizaron las propiedades psicométricas de cada instrumento dentro del contexto local. Asimismo, se procedió a solicitar el permiso con los encargados de los distintos restaurantes para poder ingresar a su local y poder realizar los

cuestionarios. Se entregó el consentimiento informado a cada participante que a través de su firma aceptaban ser partícipes de la investigación, asimismo se solicitaron algunos datos sociodemográficos para poder enriquecer la información recaudada. Además, se le realizó una entrevista semi estructurada a 5 participantes para lograr obtener los resultados cualitativos. En dichas entrevistas se le realizó una pregunta por cada variable y dimensión de la investigación presentada.

Luego de que se recolectaron los datos mediante los cuestionarios, las respuestas de estos se recopilaron en el programa de Excel, luego se procedió a realizar la confiabilidad y validez de cada instrumento y de sus dimensiones, para continuar con el proceso de a sacar los resultados que nos permitió aceptar las hipótesis planteadas dentro de la investigación.

El análisis estadístico se ejecutó empleando el programa de Excel 2019, Jamovi 2.3.28 y el programa de Maxqda 24. El programa de Excel 2019 se utilizó para vaciar las respuestas de los cuestionarios en un cuadro general, mientras que con Jamovi se utilizó para determinar las propiedades psicométricas de cada instrumento, para evaluar la correlación entre las variables, también, conocer los resultados descriptivos, finalmente se procedió a utilizar la inteligencia artificial de Maxqda 24 para la elaboración de los resultados cualitativos.

Para la realización de la investigación se tuvo en cuenta el código de ética establecido por la Asociación de Psicólogos Americanos (APA), el Colegio de Psicólogos y el código de ética establecido por la Universidad Cesar Vallejo (UCV).

Siguiendo el código de ética establecido por APA (2010) se consideraron los siguientes:

La investigación mantuvo la confidencialidad de los participantes debido a que no se solicitó sus datos, asimismo, las escalas fueron registradas de manera anónima.

Después de realizarse las entrevistas (virtuales) no se grabó la cara del entrevistado para poder seguir manteniendo su anonimato.

Antes de realizar los cuestionarios para la investigación se consultó a los integrantes si deseaban ser participantes y los que aceptaron firmaron un consentimiento informado.

Asimismo, se tuvo en cuenta el código de ética establecido por el Colegio de Psicólogos en el 2017 donde se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos:

El artículo 24 menciona que cuando se realice una investigación con seres humanos este debe de contar con un consentimiento informado que esté firmado por cada participante, en la investigación se tuvo en cuenta este artículo debido que a cada participante se le entregó un documento donde aceptó ser participantes de la investigación.

Para finalizar se tuvo en cuenta los códigos de ética establecidos por UCV en 2020.

La investigación fue autónoma ya que los participantes decidieron si deseaban ser partícipes o no en la investigación.

Contó con el cuidado de la integridad humana, ya que no se realizaron actos que puedan dañar la integridad de los participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Normalidad

	Burnout	Resiliencia
N	120	120
Media	60.2	125
Mediana	70.0	125
Desviación estándar	22.9	23.9
Varianza	525	570
W de Shapiro-Wilk	.876	.977
Valor p de Shapiro-Wilk	< .001	.034

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 se evidencia que los datos no son normales, dado que $p < .05$. Por lo tanto, se optó por trabajar con valores no paramétricos, utilizando el coeficiente de Spearman para evaluar la correlación. Cuando el valor de "p" es menor a .05, se infiere que los datos no siguen una distribución normal; de manera contraria, si el valor de "p" es mayor a 0.05, se interpreta que los datos tienen una distribución normal (Datatab, 2024). Al observarse que los datos tienen una distribución no normal se procede a utilizar Spearman como una alternativa no paramétrica de Pearson (Ortiz-Pinilla & Ortiz-Rico, 2021).

Tabla 2

Matriz de Correlaciones de burnout y resiliencia

		Burnout
Resiliencia	Rho de Spearman	-.384
	Tamaño de efecto	.147
	valor p	< .001

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 se pueden observar la relación entre las variables de burnout

y resiliencia, hallándose que ambas variables se correlacionan ($p < .01$) siendo esta correlación de manera inversa y baja ($r = -.382$), asimismo se aprecia un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .147$); por ende, se acepta la hipótesis planteada que menciona que sí existe relación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. El coeficiente de calificación se representa con una letra "r" y puede tener valores entre -1 y $+1$, lo que significa que se puede conocer el valor de una variable al conocer el valor de la otra variable. Además del análisis del coeficiente de evaluación, es importante tener en cuenta el signo que indica la dirección de la evaluación. Un signo positivo indica que al aumentar la variable X también aumenta la variable Y, mientras que un signo negativo indica que al aumentar la variable X disminuye la variable Y (Roy-García et al., 2019).

Tabla 3

Matriz entre burnout y las dimensiones de resiliencia

		Burnout
Confianza y sentirse bien solo	Rho de Spearman	-.442
	Tamaño de efecto	.195
	valor p	< .001
Perseverancia	Rho de Spearman	-.415
	Tamaño de efecto	.172
	valor p	< .001
Ecuanimidad	Rho de Spearman	-.216
	Tamaño de efecto	.047
	valor p	.018
Aceptación de uno mismo	Rho de Spearman	-.185
	Tamaño de efecto	.034
	valor p	.044

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 muestra la relación entre la variable de agotamiento y las dimensiones de resiliencia, que incluyen confianza y sentirse bien solo,

perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo. Se encontró que la dimensión de confianza y sentirse bien solo está correlacionada positivamente con el agotamiento ($p=0,001$), y esta clasificación fue moderada e inversa ($r=0,442$). asimismo, se aprecia un tamaño de efecto pequeño ($r^2=.195$); además, burnout se correlacionó positivamente con la perseverancia ($p=.001$), lo que resultó en una correlación inversa y moderada ($r= -.415$), con un tamaño de efecto pequeño ($r^2=.172$). Además, se encontró que la fatiga se correlacionó positivamente con la ecuanimidad ($p=.018$), lo que resultó en una aceleración inversa y baja ($r=.216$) y con un tamaño de efecto pequeño ($r^2=.047$). y para finalizar se observa que burnout si se correlaciona con aceptación de uno mismo ($p= .044$) siendo una relación inversa y baja ($r= -.185$), asimismo tiene un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .034$) (Heinemann & Heinemann, 2017).

Tabla 4

Matriz de Correlaciones entre resiliencia y las dimensiones de burnout

		RESILIENCIA
Agotamiento emocional	Rho de Spearman	-.302
	Tamaño de efecto	.091
	valor p	< .001
Despersonalización	Rho de Spearman	-.442
	Tamaño de efecto	.195
	valor p	< .001
Realización personal	Rho de Spearman	-.202
	Tamaño de efecto	.040
	valor p	.027

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se observa la relación entre la variable de resiliencia y las dimensiones de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), hallándose que resiliencia si se correlaciona con agotamiento emocional ($p< .001$) siendo esta correlación inversa y baja ($r= .302$); asimismo resiliencia si se correlaciona con despersonalización ($p< .005$) siendo una correlación inversa y

moderada ($r = .442$) y para finalizar se halló que resiliencia se correlaciona realización personal ($p < .005$) siendo esta una correlación inversa y muy baja ($r = .202$) (Salvagioni et al., 2017).

Tabla 5

Nivel de burnout

Nivel de burnout	Frecuencias	% del Total
Bajo	2	1.7 %
Medio	7	5.8 %
Alto	111	92.5 %

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se observa el nivel de burnout en los trabajadores de rubro culinario de Trujillo, donde se evidencia que el 92.5% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto de burnout, el 5.8% de estos trabajadores posee un nivel medio y en un nivel bajo se evidencia un 1.7% de colaboradores con burnout.

Tabla 6

Nivel de resiliencia

Nivel de resiliencia	Frecuencias	% del Total
Muy bajo	63	52.5 %
Bajo	20	16.7 %
Medio	13	10.8 %
Alto	24	20.0 %

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se observa el nivel de resiliencia en los trabajadores de rubro culinario de Trujillo, donde se evidencia que el 52.5% de colaboradores se encuentra en un nivel muy bajo de resiliencia, el 16.7% de trabajadores posee un nivel bajo, asimismo el 10.8% posee un nivel medio y el 20% tiene un nivel alto de resiliencia.

Tabla 7

Resultados cualitativos

	Frecuencia	Porcentaje
Inseguridad	1	2%
Dificultad para el manejo de críticas	1	2%
mal manejo de críticas	1	2%
Deseo de dejar el trabajo actual	1	2%
Autoevaluación negativa	1	2%
Herramientas de manejo de estrés	5	10%
Satisfecho	2	4%
Autocrítico	2	4%
Manejo de críticas	2	4%
Superación de adversidades	4	8%
Autoevaluación positiva	3	6%
Confianza en sí mismo	5	10%
Metas logradas	6	12%
Metas propuestas	4	8%
Manejo de estrés	7	13%
Malestar emocional	4	8%
Clima laboral	1	2%
Desempleo	2	4%
Total	52	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se observa los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a 5 de los participantes de la muestra seleccionadas, en ello se resalta que el código denominado manejo de estrés se posiciona en un 13%, siendo este el código que más suele repetirse. Al observarse este resultado se considera que en su mayoría los entrevistados buscan la manera de tener un mejor cuidado en su salud mental, tratando así de encontrar estrategias que les permita llevar un entorno laboral más saludable.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue identificar la relación entre burnout y resiliencia en una población poca estudiada como lo es el ámbito culinario. Para dicha investigación se llevó a cabo una investigación básica descriptiva contando con un enfoque mixto; como instrumentos se utilizaron el inventario de burnout de Maslach y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas para los resultados cualitativos.

En la presente investigación se pretende dar respuestas a los objetivos planteados en un inicio, como también aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. Asimismo, se pretendía encontrar una estrecha relación en burnout y resiliencia, esperando así que mientras una aumentaba la otra variable disminuía.

El objetivo principal de esta investigación fue identificar la relación entre el burnout y la resiliencia en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023. Se confirmó la hipótesis de que existe una relación significativa entre estas variables. Los resultados mostraron una correlación inversa y baja entre el burnout y la resiliencia ($p < .01$, $r = -.382$), indicando que a medida que el burnout aumenta, el nivel de resiliencia disminuye, con un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .147$). Esto sugiere que el burnout impacta negativamente en la resiliencia de los empleados de este sector. Estos resultados son comparables a los hallazgos a nivel internacional. Sinaga y Nurjanah (2022) encontraron que el 51.1% de los trabajadores de un call center experimentaban un alto nivel de burnout y vincularon el estrés laboral con los horarios de trabajo. León-González et al. (2023), en un estudio con 75 restaurantes, identificaron que la capacidad de innovación tiene una relación positiva significativa con la resiliencia, concluyendo que la resiliencia ayuda a anticipar, afrontar y adaptarse a diversas situaciones cotidianas. A nivel nacional, Hurtado-Yumbato (2020) también encontró una relación significativa entre el burnout y la resiliencia en trabajadores de atención al cliente ($p = 0.03$), con un 30% presentando síndrome de burnout y un 28.33% y 48.33% mostrando niveles de resiliencia bajos y moderados, respectivamente. En estudios realizados en España, se encontró que el burnout genera insatisfacción laboral y reduce la resiliencia, provocando absentismo laboral (Randstad Research, 2023). El burnout es el

resultado del estrés laboral constante y afecta tanto a individuos como a organizaciones. Es una respuesta al malestar causado por relaciones problemáticas en el entorno laboral. Las intervenciones para abordarlo se dividen en prevención secundaria, que reduce el impacto del estrés y ayuda a manejar factores estresantes, y estrategias para mitigar y prevenir el agotamiento (Maslach & Leiter, 2018). Los hallazgos de esta investigación evidencian que existe una relación inversa entre el burnout y la resiliencia en los trabajadores del sector culinario de Trujillo. A medida que el burnout aumenta, la resiliencia tiende a disminuir. Este hallazgo subraya la importancia de promover la resiliencia en este sector, con el fin de proporcionar un mejor ambiente laboral en las empresas del rubro culinario.

Dentro de los objetivos específicos se propuso evaluar la relación entre el agotamiento y las dimensiones de confianza, sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y aceptación de uno mismo en los trabajadores del sector culinario de Trujillo. Se ha aceptado la hipótesis de que existe una conexión entre las dimensiones de resiliencia y burnout. Los resultados demuestran la relación entre la variable de burnout y las dimensiones de resiliencia, que incluyen perseverancia, ecuanimidad, aceptación de uno mismo, confianza y sentirse bien solo. Se encontró que la variable de agotamiento estaba correlacionada con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ($p=0,001$), mientras que la correlación era moderada e inversa ($r=0,442$). Asimismo, se aprecia un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .195$). Por medio de las revisiones de literatura y observar los resultados hallados en la investigación, se refleja de que existe relación entre burnout y la dimensión de confianza y sentirse bien solo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. La confianza y el sentirse bien solo es un factor que puede proteger al trabajador frente al padecimiento del burnout, las personas que reportan niveles más altos de confianza en sí mismo, suelen tener niveles más bajos de burnout, este factor de resiliencia contribuye a manejar el estrés y evita el agotamiento emocional. Asimismo, burnout si se correlaciona con perseverancia ($p< .001$) siendo una correlación inversa y moderada ($r= .448$), a su vez se aprecia un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .172$); también se halló que burnout se correlaciona con ecuanimidad ($p= .018$) siendo esta una correlación inversa y baja ($r= .286$), además posee un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .047$) y para finalizar se observa que burnout si se

correlaciona con aceptación de uno mismo ($p = .044$) siendo una relación inversa y baja ($r = .208$), asimismo tiene un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .034$). Los resultados obtenidos en esta investigación se asemejan a los encontrados por Arbulo (2021) por el cual evidencio que las dimensiones de resiliencia si se correlacionan con la variable de burnout, a pesar que ambas investigaciones las dimensiones de resiliencia son distintas los resultados se asemejan, Arbulo menciona que existe relación entre la dimensión competencia personal y el Síndrome de Burnout ya que evidencia una significancia bilateral de $.001 < .5$ y su correlación es $-.412$, por lo tanto, su grado de correlación es negativa moderada, estos resultados demuestran que cuanto más confianza tenga el individuo en sí mismo y sea perseverancia con lograr sus objetivos el burnout tendrá a disminuir, como también que el síndrome puede interferir de manera negativa con la resiliencia y sus dimensiones. A través del modelo realizado por Grotberg en 1995 se destaca un trio de mecanismos clave: habilidades sociales, habilidades de resolución de problemas y actitud positiva propia. Estos componentes de resiliencia se han vinculado con la habilidad de las personas para enfrentar al estrés y superar dificultades, lo que ayuda a prevenir el burnout (Echevarria, 2021). Por ende dentro de la investigación se ha logrado identificar que independientemente de las teorías que se manejen para evaluar al burnout y resiliencia, estos componentes en su mayoría suelen relacionarse, interfiriendo una con la otra, cuando una persona suele confiar más en sus habilidades y conocimientos, suelen sentirse más tranquilos en su entorno laboral, asimismo la perseverancia individual permitirá que cada trabajador este más involucrado en sus objetivos a alcanzar reduciendo así los niveles de estrés que lo ponen en duda de lo que quieren lograr para su entorno personal.

En cuanto a los objetivos específicos, se planteó determinar la relación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la resiliencia en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023, confirmando la hipótesis de una relación significativa entre estas variables. Los resultados mostraron que la resiliencia se correlaciona con el agotamiento emocional ($p < .005$), siendo esta una correlación inversa y baja ($r = -.302$); con la despersonalización ($p < .005$), siendo una correlación inversa y moderada ($r = -.442$); y con la realización personal ($p < .005$), siendo esta una correlación inversa y muy baja ($r = -.202$). Estos hallazgos

son similares a los de Martínez (2021), quien estudió el burnout, la resiliencia y el COVID-19 entre docentes y encontró una correlación entre las dimensiones del burnout y la resiliencia. En su estudio, el agotamiento tuvo una correlación directa y significativa con el cinismo ($r = .521$, $p = .001$) y una correlación negativa con la resiliencia ($r = -0.228$, $p = 0.01$). También encontró una correlación inversa y significativa entre el agotamiento ($r = -0.392$, $p = 0.001$) y la recuperación ($r = -0.357$, $p = 0.001$), así como una correlación positiva y significativa entre la resiliencia y la eficacia ($r = 0.489$, $p < 0.001$). De manera similar, Tacca (2019) en su estudio sobre el síndrome de burnout y la resiliencia en profesores peruanos encontró que la resiliencia se correlaciona inversamente con el agotamiento emocional ($r = -0.53$, $p = .001$) y la despersonalización ($r = -0.30$, $p = .001$), pero positivamente con la realización personal ($r = 0.67$, $p = 0.001$). Las intervenciones contra el agotamiento pueden abordarse de varias maneras. Las intervenciones diseñadas para ayudar a las personas a manejar o enfrentar los factores estresantes en el lugar de trabajo se denominan prevención secundaria, ya que tienen como objetivo reducir el impacto del estrés. Lidar con el agotamiento implica mitigarlo cuando ocurre y prevenirlo antes de que suceda (Maslach & Leiter, 2018).

Se estableció como objetivo específico identificar el nivel de burnout y el de resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023, dentro de los resultados se logró identificar el nivel de burnout, donde se evidencia que el 92.5% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto de burnout, el 5.8% de estos trabajadores posee un nivel medio y en un nivel bajo se evidencia un 1.7% de colaboradores con burnout, asimismo se observa el nivel de resiliencia en los trabajadores de rubro culinario de Trujillo, donde se evidencia que el 52.5% de colaboradores se encuentra en un nivel muy baja de resiliencia, el 16.7% de trabajadores posee un nivel bajo, asimismo el 10.8% posee un nivel medio y el 20% tiene un nivel alto de resiliencia. Dichos resultados son avalados por los que encontraron Martínez-Ramón et al., (2021) en su investigación Burnout, resiliencia y COVID-19 entre docentes: capacidad predictiva de una red neuronal artificial, se encontró que el 30,8% de los participantes padecían síndrome de burnout. En cuanto a los niveles de resiliencia, se encontró que el 38,7% del profesorado tenía una resiliencia alta, el 41,1% tenía una resiliencia media y el 20,3% tenía una resiliencia baja. El estrés laboral está estrechamente relacionado con las relaciones

emocionales, cognitivas, fisiológicas y diversas actividades del ambiente laboral que afectan la salud mental del empleado (Chiang et al. 2013). Dichos resultados demuestran que mientras el burnout siga aumentando en los trabajadores de diversos sectores laborales la resiliencia disminuirá, por ello es fundamental empezar a trabajar en la resiliencia de cada colaborador para poder reducir su índice de agotamiento emocional.

V. CONCLUSIONES

Primero: Los resultados demuestran la correlación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023 observándose una correlación inversa y baja ($p < .01$, $r = -.382$), por ende, al aumentar el índice de burnout, el nivel de resiliencia se verá disminuido, dando así un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .147$) en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. Este resultado demuestra lo importante de trabajar dichas variables con esta población que se encuentra expuesta al servicio del cliente diario.

Segundo: Se observa una correlación positiva, moderada e inversa entre confianza y sentirse bien solo con burnout en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023 ($p < .001$, $r = -.442$). Esto indica que un alto nivel de burnout reduce la confianza en la realización de actividades laborales. La adecuada estimulación de la resiliencia podría disminuir el burnout. Se destaca un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .195$), subrayando la importancia de trabajar en la confianza de los empleados para mejorar su desempeño laboral.

Tercero: Se halló correlación entre perseverancia y burnout en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023, tenido una clasificación moderada e inversa ($p < .001$, $r = -.415$), lo cual demuestra que mientras una de las variables aumenta la otra tenderá a disminuir, por ende al aumentar el nivel de burnout las ganas de perseverar de un trabajador tendrán a disminuir, sin embargo un buen manejo de perseverancia, permitirá al trabajador adoptar medidas necesarias para ser frente al burnout, dicho resultado posee un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .172$) en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

Cuarto: Se encontró una correlación entre ecuanimidad y burnout en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023 ($p = .018$, $r = .216$), lo que sugiere que un buen equilibrio psicológico puede contrarrestar el burnout. Sin embargo, el burnout afecta el equilibrio emocional, dificultando la concentración en el trabajo. Este resultado, con un tamaño de efecto pequeño ($r^2 = .047$), indica que muchas empresas no se preocupan por el bienestar psicológico de sus empleados, lo que impacta negativamente en la atención al cliente.

Quinto: Se encontró una correlación inversa y baja entre aceptación de uno mismo y burnout en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023 ($p=.044$, $r=-.185$). A medida que aumenta el burnout, disminuye la aceptación personal, afectando la autoestima y la capacidad de realizar actividades diarias. Con un tamaño de efecto pequeño ($r^2=.034$), estos hallazgos subrayan la importancia de que los trabajadores se acepten y conozcan sus límites, y que las empresas los respeten para ofrecer un mejor ambiente laboral y evitar la sobrecarga de trabajo.

Sexto se encontró correlación entre agotamiento emocional y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023, hallándose una correlación estadísticamente sólida ($p< .001$, $r= -.302$), lo cual demuestra que mientras el agotamiento emocional aumente el nivel de resiliencia se verá disminuido trayendo consecuencias en la superación personal de cada trabajador; los resultados demostraron un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .091$). Dichos resultados hacen énfasis a la importancia de estudiar el bienestar emocional de los trabajadores del rubro culinario de la ciudad de Trujillo, ya que actualmente es un sector que no se ha estudiado a profundidad.

Séptimo: Se encontró una correlación inversa y baja entre despersonalización y resiliencia en trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023 ($p<.001$, $r=-.302$). Este resultado indica que, al aumentar el burnout, disminuye la resiliencia, afectando negativamente el desarrollo laboral del trabajador, con un tamaño de efecto pequeño ($r^2=.195$). Los trabajadores del sector culinario enfrentan alto estrés diario, lo que genera despersonalización, pero la resiliencia puede reducir este malestar y fortalecer la capacidad para enfrentar desafíos laborales, manteniendo el bienestar emocional y psicológico.

Octavo: Se encontró correlación entre realización personal y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023, hallándose una correlación inversa y baja ($p=.027$, $r:-.202$), lo cual demuestra que un mala realización personal influye de manera negativa en la resiliencia, lo cual impide un mejor desarrollo laboral de trabajador, el presente estudio contó con un tamaño de efecto pequeño ($r^2= 040$). Estos resultados demuestran que en el sector culinario varios de sus trabajadores

no encuentran su realización personal en su centro de labores, lo cual impide proponerse metas a futuro.

Noveno: Los resultados obtenidos demuestran que el 92.5% de los trabajadores del sector culinario de Trujillo en 2023 tienen un alto nivel de burnout. Esto indica que este sector enfrenta un índice de estrés significativo y que, en su mayoría, no se les toma en cuenta. Los trabajadores suelen trabajar más horas de lo debido y bajo presión para brindar un servicio rápido al público. Por ello, es necesario seguir trabajando con los trabajadores del rubro culinario en la ciudad de Trujillo.

Décimo: Los hallazgos encontrados en la investigación demuestran que el 52.5% de trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023 posee un nivel de resiliencia muy bajo. Este resultado se ve afectado por el índice elevado de burnout de la muestra obtenida por la investigación, lo cual refuerza la información anteriormente brindada, por ello, es fundamental empezar a trabajar la resiliencia en los trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

VI. RECOMENDACIONES

A los trabajadores se les recomienda tomarse unos minutos dentro de su horario de trabajo para poder despejar su mente de la presión en la cual se encuentra su entorno laboral.

A los trabajadores se les recomienda mejorar el vínculo entre compañeros de trabajo, con el fin de comprender distintas actividades que puede tener cada trabajador y así lograr obtener un buen clima laboral.

A los encargados de los restaurantes se les recomienda realizar actividades recreativas con sus trabajadores como también reforzar la unión de ellos.

A los futuros investigadores se les recomienda tener en consideración si los colaboradores de los diversos restaurantes y/o pastelerías paralelo al trabajo se encuentran estudiando.

A los futuros investigadores se les recomienda no dejar de lado este sector laboral, ya que en muchos años no se le ha dado mucha relevancia y no optaba por no estudiarlo, sin embargo, se ha demostrado el grado de padecimiento que poseen, los cuales serían beneficiosos para futuras investigaciones.

REFERENCIAS

- Albulu, J. (2021). Resiliencia y Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Particular de Chiclayo [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70412>
- Arias, E. (2022). *Investigación correlacional*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
- Cantante-Rodríguez, F., López, S., Sabino, A., Pimentel, L., & Díaz, P. C. (2021). The Association Between Resilience and Performance: the Mediating Role of Workers' Well-being. *Psychological Studies/Psychological Studies*, 66(1), 36-48. <https://doi.org/10.1007/s12646-020-00583-7>
- Cely, N., Palacios, W., & Caicedo. (2023). *Conceptos y enfoques de Metodología de la investigación* (1.ª ed.). Crecer s.a.c. Consejo Universitario de la Universidad Cesar Vallejo. (2020). Resolución de consejo universitario N° 0262-2020. Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>
- Chavesta Bances, C. A. (2023). Resiliencia empresarial en las Mipymes del sector panadero durante la pandemia por COVID-19, Lambayeque 2021 [Tesis de

licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT.

DATAtab Team (2024). DATAtab: Online Statistics Calculator. DATAtab e.U. Graz, Austria. URL <https://datatab.es>

Fernández, J. E. (2023). Alertan que dos de cada diez empleados en Colombia se sienten desmotivados en los trabajos. *Infobae*. <https://n9.cl/hbgwm4>

Forbes. (2022). El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo, según una encuesta de Bumeran. *Forbes Perú*. <https://acortar.link/11HOrV>

García, M., & Gambarte, M. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*. <https://doi.org/10.17583/RISE.2019.3987>.

Gestión. (2023). Adecco: ausentismo laboral afecta entre un 10% y 15% la productividad personal. *Gestión*. <https://n9.cl/tdy02>

Heinemann, L., & Heinemann, T. (2017). Burnout Research. *SAGE Open*, 7. <https://doi.org/10.1177/2158244017697154>.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hutado-Yumbato, W. (2020). *Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7770614>

Infobae. (2021). Síndrome de burnout: el 80,2% de los argentinos dijo sentirse más extenuado que antes de la pandemia. *Infobae*. <https://n9.cl/klbcy>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2023). *Estrés Laboral*. Gobierno de México. Recuperado 5 de noviembre de 2023, de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. (2024). International Labour Organization. <https://acortar.link/IGZqo4>

Lee, Y., Lee, J. Y., Kim, J., Shin, I., Yoon, J., & Kim, S. (2019). A Comparative Study of Burnout, Stress, and Resilience among Emotional Workers. *Psychiatry Investigation*, 16(9), 686-694. <https://doi.org/10.30773/pi.2019.07.10>

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2018). Interventions to prevent and alleviate burnout. En *Routledge eBooks* (pp. 32-50). <https://doi.org/10.4324/9780429468339-3>

León-González, J. E., Vargas-Martínez, E. E., & Delgado-Cruz, A. (2023). Capacidad de innovación y resiliencia empresarial en restaurantes. Percepciones de los trabajadores ante la pandemia de Covid-19. *Estudios Sociales Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*. <https://doi.org/10.24836/es.v33i61.1296>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Lukacs de Pereny, S. (2023). Gastronomía en crisis: el impacto de la política y la inflación en los restaurantes trujillanos. *La Industria*. Recuperado 31 de marzo de 2024, de <https://n9.cl/yan8i>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. En *Elsevier eBooks* (pp. 351-357). <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-800951-2.00044-3>

Maslach, C., Jackson, S.e., & Leiter, M. (1997). The Maslach burnout inventory manual. ResearchGate. <https://acortar.link/FTTYkW>

MTPE realiza seminario sobre importancia de la salud mental y ergonomía en los centros laborales. (s. f.). Noticias - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Plataforma del Estado Peruano. <https://acortar.link/ORI6FE>

National Geographic España. (2023, 7 diciembre). National Geographic. <https://n9.cl/pqsk6>

Ortiz-Pinilla, J., & Ortiz-Rico, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones En Estadística*, 14(1). <https://Dialnet-PearsonYSpearmanCoeficientesIntercambiables-8709934.pd>

Oteo, C. (2023). *Informe Absentismo laboral | Cuarto trimestre 2022 | Randstad Research.* Randstad Research. <https://acortar.link/Oujctr>

Panorama laboral 2023 de América Latina y el Caribe. (2024). International Labour Organization. <https://acortar.link/ZCKxJa>

Pozo, L., & Alvarez, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua., 9, 1-19. <https://doi.org/10.48204/J.CENTROS.V9N2A1>

Rodríguez-Cueva, A. (2021) *Evidencias de validez de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en estudiantes de un instituto tecnológico superior de La Libertad*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología]. Universidad privada Antenor Orrego.

Roy-García, I., Rivas-Ruíz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Deleted Journal*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651> Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & De Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS One*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia And Analgesia/Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ane.0000000000002864>

Sinaga, C. V., & Nurjanah, A. (2022). The Correlation between Years of Work and Work Shifts with Job Stress in Call Center Agents in the Surabaya Customer

Service Company. *The Indonesian Journal Of Occupational Safety And Health*, 11(1), 33-42. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v11i1.2022.33-42>

Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo. (2022, 14 enero). Instituto Nacional de Seguridad y Salud En el Trabajo. Recuperado 14 de marzo de 2024, de <https://acortar.link/K7Hyxa>

Solís, L. D. M. (2019, 28 julio). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Staff, F. (2022). El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo, según una encuesta de Bumeran. *Forbes Perú*. <https://forbes.pe/capital-humano/2022-07-19/el-55-de-los-peruanos-quiere-renunciar-a-su-trabajo-segun-una-encuesta-de-bumeran>

Tacca, D. (2019). *Síndrome de burnout y resiliencia en profesores peruanos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2910>

Taruchaín, L y Maryoga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. 19. <https://doi.org/10.48204/J.CENTROS.V9N2A>

Torres, B. (2023). *México: alarmantes cifras de estrés laboral - UNAM Global*. UNAM Global - de la Comunidad Para la Comunidad. <https://acortar.link/zuCY7y>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

BURNOUT Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL RUBRO CULINARIO DE TRUJILLO, 2023							
	PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPOTESIS		METODOLOGIA
NIVEL	GENERAL	ESPECIFICO	GENERAL	ESPECIFICOS	GENERAL	ESPECIFICAS	
CORRELACIONAL	¿Cuál es la relación entre Burnout y Resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?	¿Cuál es la relación del Burnout y la dimensión de confianza y sentirse bien sólo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?	Determinar la relación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023	Determinar la relación de Burnout con la dimensión de confianza y sentirse bien sólo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.	H1: Existe relación significativa entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023	H2: Existe relación entre Burnout y confianza y sentirse bien solo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.	TIPO: Básica DISEÑO: No experimental, transversal de nivel correlacional. ENFOQUE: mixto
		¿Cuál es la relación del Burnout y la dimensión de perseverancia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?		Determinar la relación de burnout y perseverancia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.		H0: No existe relación entre Burnout y confianza y sentirse bien solo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. H3: Existe relación entre Burnout y perseverancia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023. H0: No existe relación entre Burnout y perseverancia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.	

¿Cuál es la relación del Burnout y la dimensión de Ecuanimidad en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Determinar la relación de Burnout y Ecuanimidad en trabajadores del ámbito rubro de Trujillo, 2023.

H4: Existe relación entre Burnout y Ecuanimidad en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.
H0: No existe relación entre Burnout y Ecuanimidad en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es la relación del Burnout y la dimensión de aceptación de uno mismo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Determinar la relación de Burnout y aceptación de uno mismo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H5: Existe relación entre Burnout y aceptación de uno mismo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H0: No existe relación entre Burnout y aceptación de uno mismo en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Determinar la relación entre agotamiento emocional y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H6: Existe relación entre agotamiento emocional y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H0: No existe relación entre agotamiento emocional y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es la relación entre despersonalización y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Determinar la relación entre despersonalización y resiliencia en trabajadores del ámbito culinario de Trujillo, 2023.

H7: Existe relación entre despersonalización y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H0: No existe relación entre despersonalización y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H8: Existe relación entre relación personal y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es la relación entre relación personal y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Determinar la relación entre relación personal y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

H0: No existe relación entre relación personal y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es el nivel de burnout en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Identificar el nivel de Burnout en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

¿Cuál es el nivel de resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023?

Identificar el nivel de resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

Anexo 2: Operalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	BAREMOS
Burnout	El burnout es un síndrome que puede afectar a profesiones muy diferentes, en general suele presentarse preferentemente en aquellas ocupaciones que con frecuencia tienen que atender e interactuar de forma asistencial con algún tipo de usuario o "cliente" que presenta necesidades más o menos imperiosas. Las personas con el síndrome desarrollan síntomas muy variados que interfieren negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal.	El puntaje obtenido a través del inventario burnout de Maslach elaborado por Psi. Cristina Maslach y el Psi. Michael P. Leiter (1982), la cual fue evaluado sus propiedades Psicométricas en Trujillo por el Dr. Juan C. Vásquez (2020), el inventario está compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal.	Agotamiento emocional	Los sentimientos de un individuo emocionalmente exhausta por la labor que desempeña al tener trato en atención en las labores que desempeña.	Sobre carga laboral	1, 14	Es de tipo Likert del 1 al 6. siendo: 0) Nunca, 1) alguna vez al año o menos, 2) Una vez al mes o menos, 3) Algunas veces al mes, 4) Una vez por semana, 5) Algunas veces por semana, 6) todos los días.	Se considera nivel bajo a partir de 0 hasta 9; nivel medio desde el 10 hasta el 20 y un nivel alto a partir de 21 hacia adelante.
			Despersonalización	La persona presenta una actitud de relación distante de otro sujeto, la comunicación emocional pobre y distante y destructiva con el compañero de trabajo, es hostil con sus términos e influyente en otros haciéndoles sentir que son responsables de lo que le sucede de sus frustraciones en el trabajo. Se mantiene con perfil bajo enormemente alejada sin responsabilidad de nada.	Desinterés por los compañeros	5, 10, 11, 15, 22		
				Relación personal	Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.	Eficiencia laboral		
Resiliencia	Wagnild y Young (1993), mencionan que la Resiliencia es la capacidad para resistir, tolerar la presión, las dificultades y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra. Aplicada a la psicología puede entenderse	El puntaje obtenido a través de la escala de resiliencia elaborado por Wagnild, G y Young, H en 1993 y adaptada a la población peruana	Confianza y sentirse bien solo	Hace referencia que las personas deben de tener confianza en sí mismo, en sus capacidades de una manera positiva y no llegar a la arrogancia, es sentir seguridad de uno mismo, sentirse capaz de poder afrontar situaciones adversas y ser independientes para poder tomar decisiones.	Autoeficiente	2, 3, 15, 18.	Es de tipo Likert del 1 al 7 siendo: 1, 2, 3 en desacuerdo, 4 en medio y 5, 6, 7 de acuerdo.	Puntaje alto en los rangos de 148 a 175, de 140 a 147 medio/ promedio, 127 a 139 bajo y 25 a 126 muy bajo.
				Bienestar personal	4, 5, 6, 8, 16, 17			

<p>como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformado.</p>	<p>por Novella en 2002.</p>	<p>Perseverancia</p>	<p>Dentro de la resiliencia es la fuerza, firmeza y constancia en la manera de ser o actuar ante diversas situaciones. Es aquella capacidad que nos acerca más a nuestros objetivos, pues una persona perseverante es una persona decidida y sobre todo paciente.</p>	<p>Confianza en sí mismo</p>	<p>1, 10</p>
				<p>Positivismo</p>	<p>21, 23, 24</p>
			<p>Ecuanimidad</p>	<p>una persona ecuánime es aquella persona que mantiene la calma, es serena, que no se deja arrastrar fácilmente por sus emociones ante diversas adversidades.</p>	<p>trazar metas</p>
			<p>es saber reconocer sus capacidades, virtudes además de sus defectos y errores, y buscar siempre la mejora constante de su propia persona.</p>	<p>Paciencia</p>	<p>9, 12, 13, 14</p>
		<p>Aceptación de uno mismo</p>		<p>Tolerancia</p>	<p>19, 20, 22, 25</p>

Anexo 3:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS (MP)) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes 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							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas							
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada							
22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

ESCALA DE RESILIENCIA DE WAGNILD & YOUNG

Edad:..... Sexo:..... Área:.....

Fecha de Evaluación:

Instrucciones: A continuación, te vamos a presentar unas frases que te permitirán pensar acerca de tu forma de ser. Deseamos que contestes a cada una de las siguientes preguntas con una X en la casilla

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

Anexo 4: Consentimiento informado

567

 **UCV**
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**BURNOUT Y RESILIENCIA EN TRABAJADORES DEL RUBRO CULINARIO
DE TRUJILLO, 2023**

Consentimiento informado

Estimado(a) participante.

La siguiente investigación es realizada por María A. Hurtado Vidal de la Universidad César Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre burnout y resiliencia en trabajadores del rubro culinario de Trujillo, 2023.

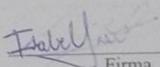
Si usted está de acuerdo a ser participante de este estudio, se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas a burnout y resiliencia. La participación es estrictamente voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales, la información recaudada solo se utilizará en la investigación y no con otros fines fuera de esta.

Desde ya se agradece su participación.

¿Acepta participar en la investigación?

Sí

No

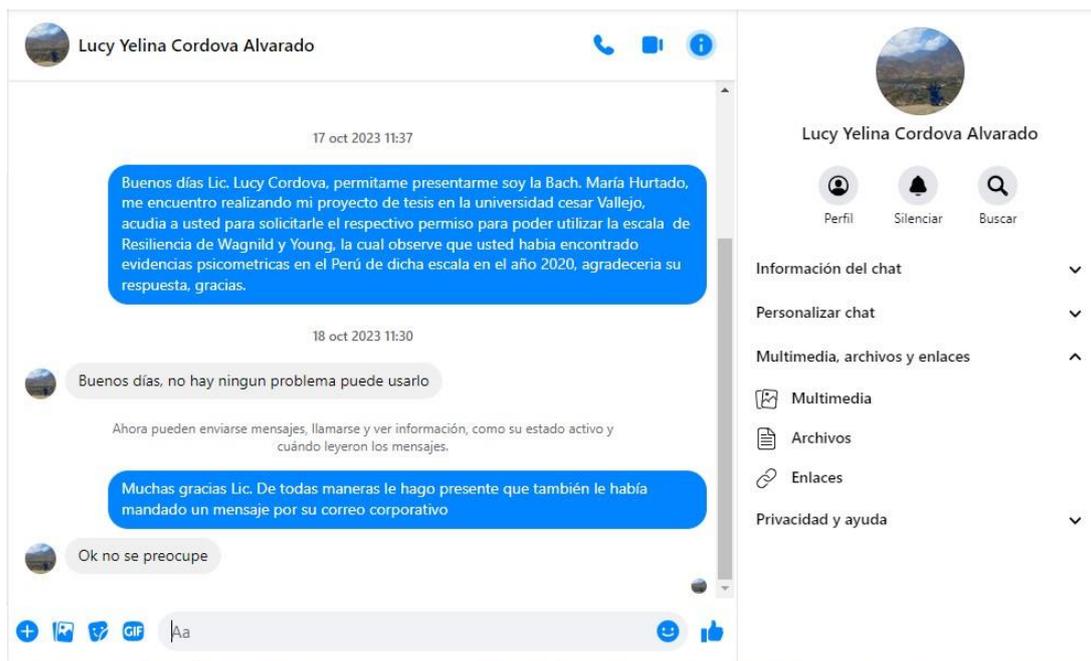

Firma

Anexo 5:

Autorización de la escala de burnout



Autorización de la escala de resiliencia



Anexo 7:

Análisis estadístico de burnout

Análisis de Fiabilidad general de burnout

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.881	0.898

Nota. los elementos 'B7', 'B9', 'B12', 'B17', 'B18', 'B19', y 'B21' se correlacionan negativamente con la escala total y probablemente deberían invertirse

Análisis de Fiabilidad agotamiento emocional (dimensión 1 de burnout)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.927	0.928

Análisis de Fiabilidad despersonalización (dimensión 2 de burnout)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.880	0.881

Análisis de Fiabilidad realización personal (dimensión 3 de burnout)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.645	0.715

Nota. el elemento 'B4' se correlaciona negativamente con la escala total y probablemente debería revertirse

Análisis Factorial Confirmatorio burnout

Cargas de los Factores

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Agotamiento emocional	B1	1.656	0.146	11.351	< .001
	B2	0.820	0.151	5.414	< .001
	B3	1.609	0.151	10.684	< .001
	B6	1.596	0.160	9.977	< .001
	B8	1.188	0.158	7.528	< .001
	B13	1.906	0.160	11.879	< .001
	B14	1.718	0.156	10.977	< .001
	B16	1.741	0.159	10.918	< .001
B20	1.445	0.151	9.575	< .001	
Despersonalización	B5	1.679	0.168	9.971	< .001
	B10	1.715	0.178	9.634	< .001
	B11	1.685	0.158	10.673	< .001
	B15	1.591	0.169	9.440	< .001
	B22	1.393	0.152	9.193	< .001
Realización personal	B4	0.135	0.229	0.590	0.555
	B7	-0.816	0.182	-4.493	< .001
	B9	-0.734	0.190	-3.860	< .001
	B12	-0.911	0.157	-5.810	< .001
	B17	-1.355	0.140	-9.696	< .001
	B18	-0.868	0.141	-6.177	< .001
	B19	-1.012	0.142	-7.114	< .001
B21	-1.003	0.181	-5.537	< .001	

Estimadores de los Factores

Covarianzas de los Factores

		Estimador	EE	Z	p
Agotamiento emocional	Agotamiento emocional	1.000 ^a			
	Despersonalización	0.918	0.0258	35.64	< .001
	Realización personal	0.169	0.1099	1.53	0.125
Despersonalización	Despersonalización	1.000 ^a			
	Realización personal	0.205	0.1104	1.85	0.064
Realización personal	Realización personal	1.000 ^a			

^a parámetro fijo

Ajuste del Modelo

Prueba Para un Ajuste Exacto

χ^2	gl	p
566	206	< .001

Medidas de Ajuste

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
				Inferior	Superior
0.780	0.753	0.172	0.121	0.109	0.133

Análisis estadístico de resiliencia

Análisis de Fiabilidad general de resiliencia

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.936	0.938

Análisis de Fiabilidad confianza y sentirse bien solo (dimensión 1 de resiliencia)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.903	0.906

Análisis de Fiabilidad perseverancia (dimensión 2 de resiliencia)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.818	0.820

Análisis de Fiabilidad ecuanimidad (dimensión 3 de resiliencia)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.711	0.720

Análisis de Fiabilidad aceptación de uno mismo (dimensión 4 de resiliencia)

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.609	0.617

Análisis Factorial Confirmatorio de resiliencia

Cargas de los Factores

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
confianza y sentirse bien solo	R2	0.992	0.111	8.94	< .001
	R3	1.117	0.134	8.34	< .001
	R4	1.090	0.102	10.65	< .001
	R5	1.148	0.136	8.45	< .001
	R6	1.029	0.121	8.51	< .001
	R8	0.865	0.123	7.03	< .001
	R15	1.159	0.132	8.76	< .001
	R16	1.160	0.148	7.83	< .001
	R17	1.151	0.136	8.47	< .001
R18	1.056	0.121	8.71	< .001	
Perseverancia	R1	0.811	0.133	6.11	< .001
	R10	1.014	0.121	8.41	< .001
	R21	1.121	0.130	8.64	< .001
	R23	1.337	0.128	10.46	< .001
	R24	0.890	0.110	8.12	< .001
Ecuanimidad	R7	0.619	0.122	5.08	< .001
	R9	0.967	0.128	7.56	< .001
	R11	0.298	0.133	2.24	0.025
	R12	0.420	0.111	3.78	< .001
	R13	1.268	0.141	9.02	< .001
	R14	0.997	0.118	8.42	< .001
Aceptación de uno mismo	R19	1.284	0.140	9.18	< .001
	R20	0.555	0.148	3.74	< .001
	R22	0.521	0.143	3.64	< .001
	R25	0.814	0.133	6.11	< .001

Estimadores de los Factores

Covarianzas de los Factores

		Estimador	EE	Z	p
confianza y sentirse bien solo	confianza y sentirse bien solo	1.000 ^a			
	Perseverancia	0.927	0.0322	28.8	< .001
	Ecuanimidad	0.943	0.0356	26.5	< .001
Perseverancia	Perseverancia	1.000 ^a			
	Ecuanimidad	1.000	0.0358	27.9	< .001
	Aceptación de uno mismo	0.926	0.0552	16.8	< .001
Ecuanimidad	Ecuanimidad	1.000 ^a			
	Aceptación de uno mismo	0.881	0.0681	12.9	< .001
Aceptación de uno mismo	Aceptación de uno mismo	1.000 ^a			

^a parámetro fijo

Ajuste del Modelo

Prueba Para un Ajuste Exacto

χ^2	gl	p
578	269	< .001

Medidas de Ajuste

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
				Inferior	Superior
0.797	0.774	0.0711	0.0978	0.0869	0.109