

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE RESILIENCIA Y SÍNDROME DE BURNOUT

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Ana Paula Del Carpio Segovia

20142743

Asesor

Carlos Eduardo Flores

Lima – Perú

Marzo del 2022



**RELATIONSHIP BETWEEN RESILIENCE
AND BURNOUT SYNDROME**

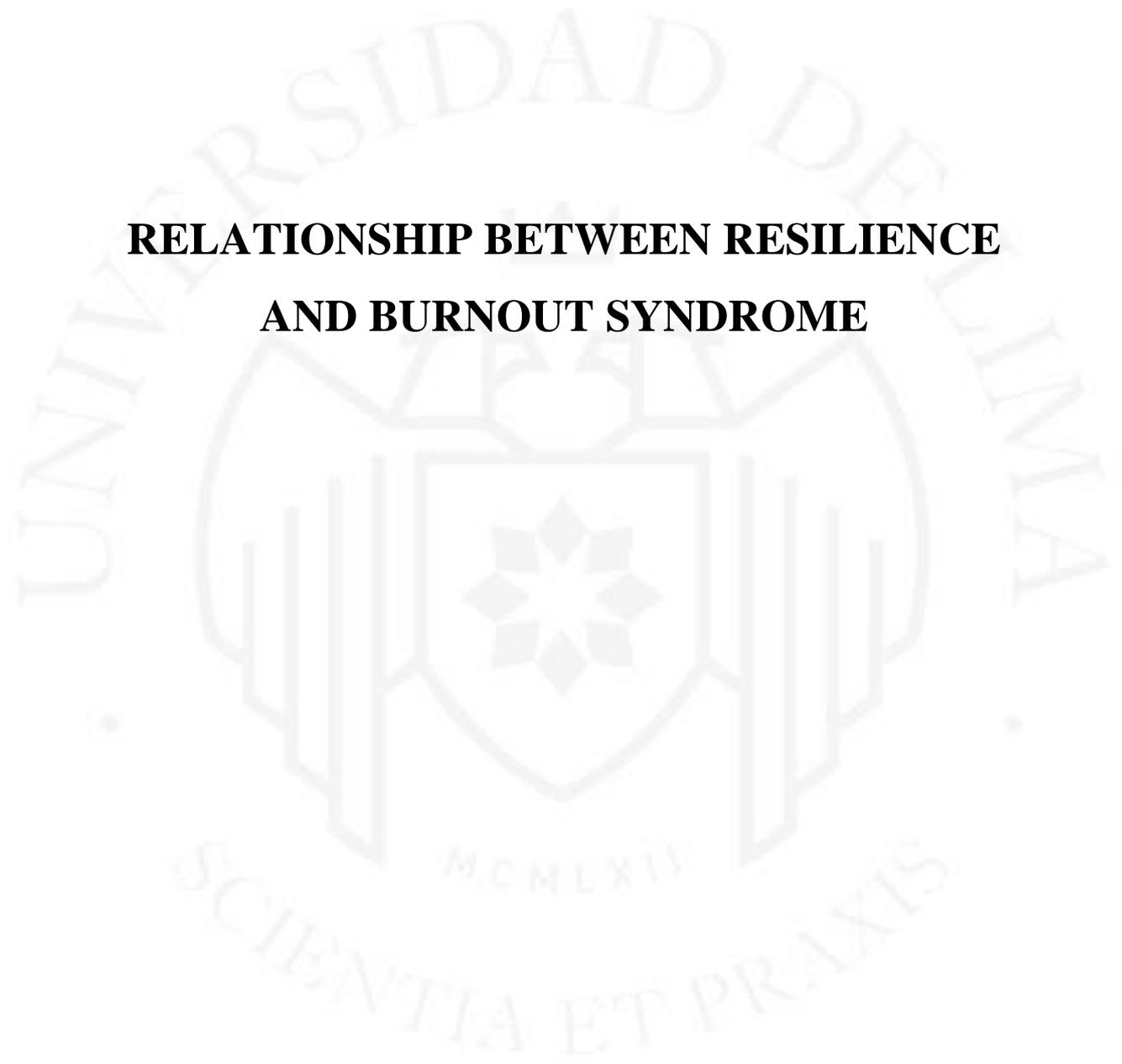


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MÉTODO	4
2.1 Criterios de elegibilidad	4
2.1.1 Criterios de inclusión	4
2.1.2 Criterios de exclusión.....	4
2.2 Estrategia de búsqueda	4
CAPÍTULO III: RESULTADOS	6
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.5	
CONCLUSIONES.....	18
REFERENCIAS	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. (Análisis de estudios seleccionados)	6
Tabla 3.2. (Continuación de análisis de estudios seleccionados).....	6



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. (Diagrama de Flujo)5



RESUMEN

Actualmente, el 60% de colaboradores peruanos sufre de estrés laboral debido a un excesivo agotamiento físico, mental y psíquico, por lo cual se encuentran más proclives a desarrollar el síndrome de burnout. Diversos estudios ubican a la resiliencia como un factor protector de este síndrome. Debido a ello, el objetivo de esta investigación es analizar la relación existente entre la resiliencia y el síndrome de burnout en el ámbito laboral. Para ello, analizamos información de 10 artículos recogidos de bases de datos científicas como Ebsco, Redalyc, Scielo, Scopus, Dialnet y Proquest considerando los lineamientos de la guía PRISMA. En cuanto a instrumentos de medición más de la mitad de los artículos utilizaron el Maslach Burnout Inventory para dirigir sus estudios. Como resultado, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el síndrome de burnout, donde se concluye que la resiliencia previene este síndrome. Es por ello, que se sugiere crear programas preventivos y realizar acciones para fortalecer una cultura basada en la resiliencia dentro de las organizaciones.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, Resiliencia, Calidad de Vida, Bienestar, Clima Laboral

ABSTRACT

Currently, 60% of Peruvian employees suffer from work stress due to excessive physical, mental and psychological exhaustion, for which they are more likely to develop burnout syndrome. Various studies place resilience as a protective factor for this syndrome. Due to this, the objective of this report is to analyze the relationship between resilience and burnout syndrome in the workplace. To do this, we analyzed information from 10 articles collected from scientific databases such as Ebsco, Redalyc, Scielo, Scopus, Dialnet and Proquest through the guidelines of the PRISMA guide. Regarding measurement instruments, more than half of the articles used the Maslach Burnout Inventory to direct their studies. As a result, a statistically significant confirmation was found between resilience and burnout syndrome, concluding that resilience prevents this syndrome. That is why it is suggested to create preventive programs and carry out actions to strengthen a culture based on resilience within organizations.

Key words: Burnout Syndrome, Resilience, Quality of Life, Well-being and Working Environment

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT), se está produciendo un incremento de enfermedades de salud mental, donde 1 de cada 10 colaboradores sufre de Síndrome de Burnout, llegando a ubicarse como la segunda causa que está generando ausentismo laboral, desvinculaciones, jubilaciones anticipadas o incluso hospitalizaciones a nivel mundial (González-Valero et al., 2021, p. 273). En esa misma línea, en el Perú, el último reporte del Instituto de Integración Psicológica indicó que el 60% de colaboradores peruanos sufre de estrés laboral debido a un excesivo agotamiento físico, mental y psíquico (Coloma, 2022, El Comercio).

El Síndrome de Burnout es definido por Maslach y Jackson (1986), como una manifestación del estrés prolongado en el desarrollo del propio trabajo. Desde su modelo teórico lo entienden como un síndrome tridimensional que se caracteriza por lo siguiente: *agotamiento emocional*, en el cual la persona se siente emocionalmente exhausta o agotada para hacer frente una situación; *despersonalización*, que se caracteriza por una respuesta impersonal, fría y cínica respecto a la actividad que uno realiza; y finalmente *baja realización personal*, donde la persona experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo (Pena y Extremera, 2012, p.607).

A nivel político y legal existe una ley (Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR) que protege a los colaboradores de posibles riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como el síndrome de burnout, ya que físicamente puede generar a largo plazo, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, entre otras; a nivel psicológico, ansiedad, baja autoestima, pánico, y más (Juárez, El Economista, 2022; Ministerio de Justicia, 2012). A nivel económico, la expansión de este síndrome podría tener un costo alto para las organizaciones, debido su relación con el ausentismo y la rotación. Un ejemplo de ello, se observa en la Unión Europea, en la cuál el 50% de bajas laborales en organizaciones se encuentran asociadas al estrés (Pena y Extremera, 2012, p.606). A nivel social, las personas que padecen del síndrome de burnout pueden llegar a aislarse de la sociedad debido a sus altos niveles de apatía, desesperanza y autoconcepto negativo, que los conlleva al absentismo laboral (Juárez, Economista, 2022).

En relación a las causas que originan el Síndrome de Burnout, se puede decir que, a nivel individual, el síndrome se produce cuando el individuo tiene mucho entusiasmo al inicio, baja remuneración, no tiene apoyo en el trabajo, y no sabe utilizar los recursos para desempeñar correctamente su trabajo. Por otro lado, a nivel organizacional, el síndrome se produce por la demanda laboral, el control del trabajo, el entorno laboral, las funciones del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inestabilidad laboral, el desempeño laboral, las relaciones con los compañeros de trabajo, el desarrollo de una línea de carrera, las políticas y clima organizacional (Martínez, 2010, p.53).

Asimismo, este síndrome tiene consecuencias emocionales, cognitivas, conductuales, sociales y físicas negativas en las personas. A nivel emocional, puede producir depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, supresión de sentimientos y apatía con los demás. A nivel cognitivo, genera pérdida de significado, pérdida de valores, carencia de expectativas, desorientación cognitiva, cinismo, desaparición de la creatividad y modificación de autoconcepto. A nivel conductual, produce absentismo, baja productividad, trabajos de baja calidad, descenso en el rendimiento, desorganización, sobre implicación, falta de toma de decisiones, evitación de responsabilidad, y consumo de drogas, cafeína, alcohol y tabaco. A nivel social, evitación de personas, conflictos interpersonales, malhumor con la familia, aislamiento, formación de grupos críticos, y evitación profesional. A nivel físico, puede generar enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, endocrinológicas, dermatológicas, entre otras (Martínez, 2010; Ministerio de Justicia 2012).

Debido a ello, se considera necesario identificar un factor protector que prevenga el síndrome de burnout. Según diversos estudios, la resiliencia podría cumplir con dicho rol ya que permite a la persona adaptarse frente a las adversidades, comprometiéndose con los desafíos encontrados de una manera positiva y constructiva (Moss, 2017, p.39), disminuyendo así, las probabilidades de tener ese síndrome. Según el Vanistendael (como se citó en Uriarte 2005, p.67), este concepto se encuentra compuesto por dos niveles: *resistencia*, capacidad de permanecer íntegro frente al “golpe”; *construir*, el cual comprende la capacidad de realizarse positivamente frente a las dificultades. Es decir, esto permitiría al individuo afrontar situaciones de estrés muy altos y así, prevenir un posible síndrome de burnout. Martínez (2010) señala como modelo teórico, que la

resiliencia engloba 5 factores: afrontamiento emocional, afrontamiento conductual, positivismo u optimismo ingenuo, pensamiento estereotipado y tolerancia a la frustración (como se citó en Vicente y Gabari, 2019, p.133).

Existen diversos estudios que correlacionan la resiliencia con el síndrome de burnout. Entre ellos, un estudio realizado por Vicente y Gabari (2019) a docentes de educación secundaria, en el que descubrieron una correlación negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia; así como también identificaron variables como el positivismo, las estrategias de afrontamiento constructivas, la tolerancia a la frustración, el locus de control interno y la autoeficacia, como factores de protección frente al síndrome. Del mismo modo, un estudio realizado por Hurtado (2020) a un grupo de colaboradores en Lima, Perú evidenció una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional (dimensión de burnout) y la resiliencia, por lo que fue considerada como rasgo preventor. Otra investigación realizada por Costales et al. (2020) en residentes de pediatría, encontraron una asociación estadísticamente significativa entre la resiliencia y dos dimensiones del burnout: despersonalización y realización personal.

El objetivo de estudio es analizar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout, a través de estudios previos efectuados en organizaciones o instituciones de trabajo. Por ello, la pregunta de esta investigación es ¿Qué relación existe entre la resiliencia y el síndrome de burnout?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 Criterios de elegibilidad:

Para asegurar la calidad de esta investigación se tuvieron criterios de inclusión y exclusión, que delimitaban la información recopilada.

2.1.1 Criterios de inclusión:

A fines de este reporte, se tuvieron en cuenta los estudios que cumplían con los siguientes criterios de inclusión: a). revistas indexadas en las bases de datos tales como Redalyc, Scielo, Ebsco, Scopus, Dialnet y Proquest debido a su veracidad científica, b) diseños experimentales y cuasiexperimentales que permitan evidenciar una correlación entre variables, c) estudios empíricos que relacionen la resiliencia con el síndrome de burnout, d) tiempo de los artículos no mayor a 5 años para sustentar la relación entre las variables y poder proporcionar así, información actualizada.

2.1.2 Criterios de exclusión:

Por otro lado, como criterios de exclusión, además del incumplimiento de los criterios de inclusión, se tuvo en cuenta a). artículos que no se hayan publicado en revistas científicas, b) tesis, libros, congresos, conferencias ni investigaciones cualitativas porque no nos proporcionarán información cuantitativa, c) estudios sin datos concluyentes.

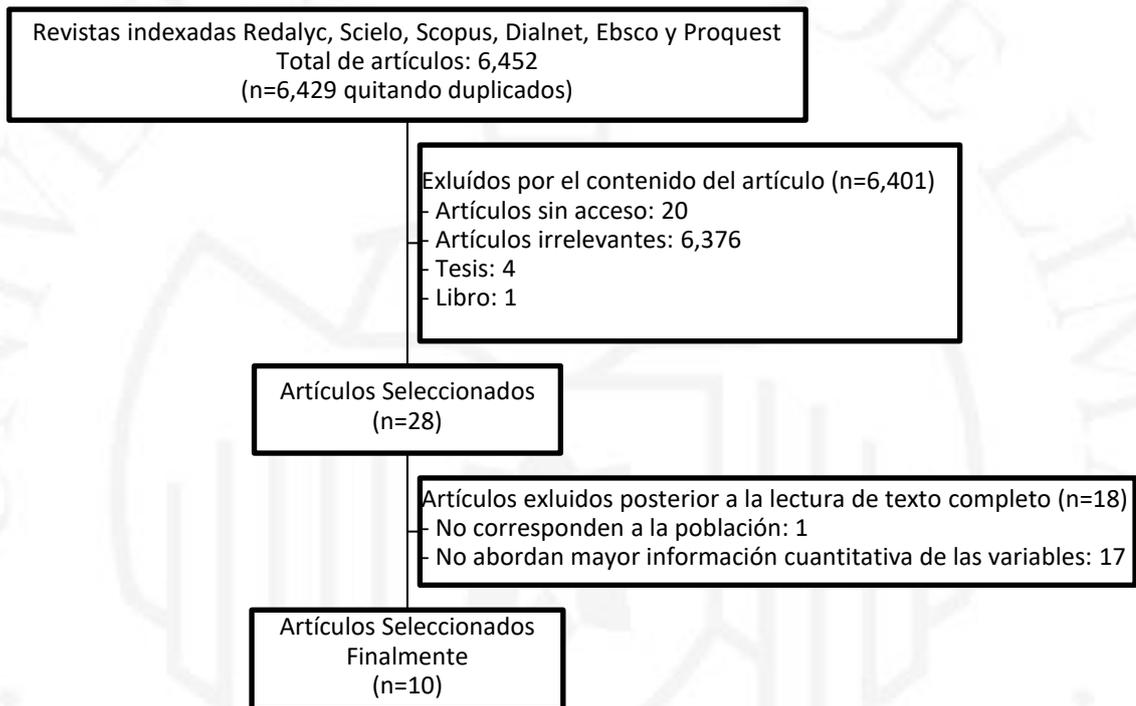
2.2 Estrategia de búsqueda

La búsqueda se realizó entre enero y febrero de 2022, en las bases de datos indexadas Redalyc, Scielo, Ebsco, Scopus, Proquest y Dialnet, y se utilizaron las siguientes palabras clave: resiliencia, síndrome de burnout y agotamiento emocional. Dichas palabras fueron combinadas como sigue: burnout/y/resiliencia; burnout/efecto/resiliencia; resiliencia/previene/agotamiento emocional; y resiliencia/previene/síndrome de burnout/. Los artículos buscados fueron publicados entre el 2017 y 2022. Finalmente, fueron revisadas las bibliografías de estudios cuantitativos para investigar a profundidad cada constructo.

El proceso de búsqueda sistemática se realizó siguiendo los lineamientos de la guía PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2013), la cual dió como resultado un total de 6,452 trabajos, que nos permitió seleccionar 10 artículos que cumplían con los criterios de inclusión (ver figura 2.1). En la Figura 2.1 se muestra el diagrama de flujo en el que aparece sintetizado el proceso de selección de las referencias analizadas.

Figura 2.1

Diagrama de Flujo



CAPÍTULO III: RESULTADOS

El análisis de los 10 artículos seleccionados se ha realizado a partir de la identificación de criterios clave como el modelo teórico, participantes, instrumentos, confiabilidad y validez, diseño del estudio, relación entre variables y hallazgos principales de la investigación.

Tabla 3.1

Análisis de estudios seleccionados

Autor	Año	Título	Idioma	Modelo Teórico	Participantes
Alegre, A., Bedregal, O., y Rodrich, A.	2019	Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú	Español	Maslach	150 enfermeras del Hospital General del Seguro Social de Salud en Lima, Perú
Ogunbamila, B., Ogobuchi, K., y Ogunbamila, A.	2019	Resilience, Emotional Intelligence and Burnout in hotel employees	Inglés	Maslach	431 trabajadores de un hotel de Nigeria
Arbinaga, F., Fernández, E., Herrera, P., y Vela, D.	2019	Síndrome de burnout y resiliencia en árbitros de fútbol y baloncesto	Español	Gárces	111 árbitros de fútbol y 154 árbitros de baloncesto
Tacca, D., y Tacca, A.	2019	Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos	Español	Maslach	183 profesores del nivel secundaria de escuelas públicas y privadas de Lima, Perú
Hurtado, W.	2020	Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima	Español	Maslach	60 trabajadores de tres empresas de Lima, Perú
Costales, L., Carrión F., Gea E., y Montero M.	2020	La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes posgradistas de pediatría	Español	Maslach	119 residentes del programa de Posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) matriculados en el período del primer semestre 2017 -2018
Fan, W., Luo, Y., Cai, Y., Meng, H.	2020	Crossover effects of Leader's resilience: a multilevel mediation approach	Inglés	Maslach	87 líderes y 309 trabajadores de China

Vicente, M. y Gabari, M.	2020	Associated factors with resilience and burnout: a cross-sectional study in a teaching group in Spain	Inglés	Maslach	334 profesores de una universidad en España
García, B., Mendoza, I., García, J., Olgúin, J., Camargo, C., Aranibar, M., y García, P.	2022	Influence of Resilience on Burnout Syndrome of Faculty Professors	Inglés	Gil Monte	831 profesores de una universidad pública de México
Alameddine, M., Bou, K., y Ali, M.	2022	A national study on the resilience of community pharmacists in Lebanon: a cross-sectional survey	Inglés	Copenhagen	459 farmacéuticos comunitarios

Tabla 3.2

Continuación de análisis de estudios seleccionados

Instrumento	Confiabilidad y Validez	Relación entre variables	Hallazgos Principales
Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y la Escala de Connor-Davidson (CD-RISC) para medir Resiliencia.	MBI-GS: Agotamiento emocional ($\alpha = .885$), Cinismo ($\alpha = .774$), Efectividad profesional ($\alpha = .771$) CD-RISC: ($\alpha = .708$)	Negativa	Existe una relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el burnout, siendo negativa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que con la realización profesional fue positiva.
Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout, el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS) para medir Resiliencia y el Emotional Intelligence Scale (WLEIS) para medir Inteligencia Emocional.	MBI: ($\alpha = .83$) RS: ($\alpha = .83$) WLEIS: ($\alpha = .89$)	Negativa	La resiliencia y la inteligencia emocional conllevan a un menor síndrome de burnout, siendo menor en las mujeres en los hombres.
Inventario de Burnout en Deportistas-Reducido (IBD-R) para medir el Síndrome de Burnout y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS) para medir Resiliencia	IBD-R: Agotamiento Emocional (AE) ($\alpha = .839$), la Realización Personal (RP) ($\alpha = .807$), y la Despersonalización (D) ($\alpha = .745$) RS: ($\alpha = .914$)	Negativa	Los árbitros de fútbol, muestran un mayor agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, a comparación de los árbitros de baloncesto. Además, quienes obtuvieron puntuaciones altas en resiliencia, tuvieron un menor agotamiento emocional y realización personal.

<p>Inventario de Burnout para Docentes (IBD) para medir el Síndrome de Burnout, y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS) para medir Resiliencia</p>	<p>IBD: ($\alpha = .80$) RS: ($\alpha = .84$)</p>	<p>Negativa</p>	<p>La resiliencia se correlaciona negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización; sin embargo, se evidenció una correlación positiva con la realización personal. En cuánto género, los hombres evidencian mayor agotamiento emocional y despersonalización, y las mujeres mayor resiliencia y realización personal. Además, la resiliencia es más alta en los docentes con más de 40 años y en aquellos que tienen al menos un hijo.</p>
<p>Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS) para medir Resiliencia</p>	<p>No reporta</p>	<p>Negativa</p>	<p>La resiliencia mantiene una correlación negativa con el síndrome de burnout, y una de sus dimensiones, el agotamiento emocional. En relación al grado de instrucción, las personas más capacitadas, tienen niveles altos de resiliencia. La baja realización personal se relacionaría con funciones que implican bastante interacción con clientes.</p>
<p>Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS) para medir Resiliencia</p>	<p>MBI: ($\alpha = .83$) RS: ($\alpha = .72$)</p>	<p>Negativa</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre valores altos de resiliencia con baja despersonalización y alta realización personal, pero no se encontró relación con el agotamiento emocional. Los médicos entre 26 a 30, mujeres, solteros, sin familia, jornadas mayores de 80 horas semanales, sin beca y los que al momento de realizar la encuesta se encontraban en el servicio de Neonatología fueron los grupos que obtuvieron mayores niveles de burnout.</p>
<p>Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y la Escala de Connor-Davidson (CD-RISC) para medir Resiliencia.</p>	<p>MBI-GS: ($\alpha = .88$) CD-RISC: ($\alpha = .85$)</p>	<p>Negativa</p>	<p>Los resultados indicaron que la resiliencia se transfiere del líder a los trabajadores, y a su vez, que la resiliencia del líder podría contribuir aún más a aliviar el agotamiento laboral (burnout) de los trabajadores y promover comportamientos de ciudadanía al mejorar la resiliencia de los trabajadores.</p>
<p>General Services Burnout Inventory (MBI-GS) para medir el Síndrome de Burnout y la Resilience Evaluation Questionnaire of Serrano Martínez para medir Resiliencia.</p>	<p>MBI-GS: Agotamiento emocional ($\alpha = .83$), Cinismo ($\alpha = .81$), Efectividad profesional ($\alpha = .81$). Resilience Assessment Questionnaire: Rendimiento docente ($\alpha = .85$), Eficiencia en el Trabajo ($\alpha =$</p>	<p>Negativa</p>	<p>Se encontraron puntajes altos en la dimensión eficiencia personal/profesional que sugieren una autoevaluación positiva del trabajo de los docentes, y su influencia como factor protector contra la sensación de estar quemado. Los resultados mostraron un reducido nivel de burnout y un nivel medio de resiliencia, por lo que se concluyó que la resiliencia reduce el riesgo de tener agotamiento emocional.</p>

	.74), Aspectos negativos del trabajo ($\alpha = .87$), Agotamiento ($\alpha = .91$) y Logros y cogniciones ($\alpha = .54$)		
School Burnout Inventory (SBI) para medir el Síndrome de Burnout y la Escala de Connor Davidson (CD-RISC) para medir Resiliencia	SBI: Entusiasmo por el Trabajo ($\alpha = .91$), Cansancio mental ($\alpha = .93$), Indolencia ($\alpha = .83$) y Culpa ($\alpha = .92$) CD-RISC: ($\alpha = .89$)	Negativa	La resiliencia resultó ser un atributo que protege y previene los factores de riesgo que podrían desencadenar el Síndrome de Burnout. Asimismo, también se destaca la importancia de los recursos para evitar el burnout.
Copenhagen Burnout Inventory (CBI) para medir el Síndrome de Burnout y la Escala de Connor-Davidson (CD-RISC) para medir Resiliencia.	CBI: ($\alpha = .85$) CD-RISC: ($\alpha = .89$)	Negativa	Aquellos que preferían una carga de trabajo menor presentaban menor resiliencia que aquellos que querían incrementar su carga laboral, al igual que aquellos que querían renunciar o no se sentían seguros.

Los artículos analizados se publicaron entre los años 2017 y 2021. En cuanto al modelo teórico utilizado 07 artículos analizan el constructo en base al modelo de Maslach, y el resto de artículos, en base al modelo teórico de Gil Monte, Gárces y Copenhagen. Asimismo, los instrumentos utilizados en los artículos se dan en congruencia al modelo teórico en el que se basan, de modo que los artículos con enfoque en Maslach utilizan el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout, los artículos basados en Gil Monte utilizan el School Burnout Inventory (SBI), los que se guían de Gárces, utilizan el Burnout en Deportistas-Reducido (IBD-R) y los que utilizan la teoría de Copenhagen utilizan el Copenhagen Burnout Inventory (CBI).

En relación al idioma, la mitad de los artículos se encuentra publicada en español, y la otra en inglés.

El cuestionario más utilizado en la literatura para medir el Burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuya presencia notamos en 07 de los artículos expuestos. El MBI analiza el Síndrome de Burnout desde su enfoque tridimensional: agotamiento

emocional, despersonalización y realización personal (Pena y Extremera, 2012), al igual que el Burnout en Deportistas – Reducido (IBD-R), basado también en la misma teoría. El Copengahen Burnout Inventory, también cuenta con 3 dimensiones, estas son: personal burnout, agotamiento en el trabajo y agotamiento con el cliente (Alameddine et al., 2022). Mientras que el School Burnout Inventory (SBI) tiene cuatro dimensiones: culpa, agotamiento emocional, indolencia e ilusión con el trabajo (García, et al. 2022).

Por otro lado, para medir la resiliencia encontramos variabilidad, 04 artículos utilizaron la Escala de Connor Davidson, compuesta por 10 ítems (versión corta) para analizar dicha variable, y otros 05 artículos utilizaron la Resilience Scale de Wagnild y Young, compuesto por 25 ítems. Otro artículo analizó la variable en base al Resilience Assessment Questionnaire con 34 ítems.

De forma más detallada, a continuación, estaremos indicando los hallazgos más importantes de cada uno de los estudios seleccionados.

El estudio de Alegre et al., (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional). Participaron en total, 150 enfermeras de un hospital general de Perú, y como instrumento de medición utilizaron el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Connor-Davidson. En este estudio, descubrieron que existe una relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el burnout, siendo negativa con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que con la realización profesional fue positiva. Es decir, que cuanto mayores sean los niveles de resiliencia de las enfermeras, mayores serán los recursos que tengan para afrontar situaciones estresantes, mejor trato a los clientes y una mejor calidad en el servicio, lo cual les permitirá prevenir el Síndrome de Burnout. Además, se encontró que un puesto fijo presenta mayores niveles de burnout, lo que podría deberse a la interacción constante que tienen con personas enfermas, lo cual podrían volverse un agente estresor permanente; y en relación al tipo de contrato, se encontró que aquellos que tenían contrato temporal eran más proclives a desarrollar el síndrome debido a la incertidumbre en el trabajo.

Por el contrario, el estudio desarrollado por Alameddine et al. (2022) tuvo como objetivo determinar el nivel de resiliencia y su relación con el burnout, la satisfacción

laboral, intención de renunciar y cambios en la práctica en 459 farmacéuticos de Lebanon a través del Copenhagen Burnout Inventory (CBI) y la Escala de Connor-Davidson (CD-RISC). Es así, que este estudio halló que las personas casadas tienen mayores niveles de resiliencia a comparación de las solteras. Asimismo, aquellos que preferían una carga de trabajo menor presentaban menor resiliencia que aquellos que querían incrementar su carga laboral, al igual que aquellos que querían renunciar o no se sentían seguros.

Un estudio realizado por Ogunbamila et al. (2019) tuvo como objetivo comprobar que la resiliencia y la inteligencia emocional predicen el síndrome de burnout, y si el género interviene significativamente en estas relaciones. Este estudio estuvo dirigido a 431 empleadores de 47 hoteles en Nigeria, dónde se descubrió que existía relación entre las variables estudiadas y las demográficas, pues aquellas personas que se encontraban casadas, tenían una mayor probabilidad de tener síndrome de burnout que los solteros. Así mismo, el género también fue una variable que influyó pues, los hombres reportaron mayores niveles de burnout que las mujeres. Esto se debe a las expectativas socioculturales relacionadas con el género que dictan que las mujeres deben cuidar y encargarse de las tareas del hogar además de sus responsabilidades como trabajadoras, especialmente en Nigeria. Del mismo modo, la inteligencia emocional se relacionó con la reducción del síndrome de burnout en los empleados del hotel. Esto muestra que cuando los empleados del hotel pudieron desconectarse y manejar las emociones negativas, tendieron a reportar un nivel reducido de burnout. De igual manera, ocurrió con la resiliencia.

Un estudio realizado por Arbinaga et al. (2019) tuvo como objetivo hallar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia de 265 árbitros, el 41.9% de fútbol y el 58.1% de baloncesto a través del Inventario de Burnout en Deportistas-Reducido (IBD-R) y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS). Es así que se halló una diferencia significativa en relación al sexo de los participantes, pues los hombres obtenían puntuaciones mayores en la subescala de Despersonalización. Además, aquellos árbitros que entrenaban menos horas eran menos resilientes. Constatando investigaciones anteriores, altas puntuaciones en resiliencia han mostrado menor agotamiento emocional y una menor realización personal, pero no se diferencian con la escala de despersonalización.

Por otro lado, un estudio realizado por García et al., (2022) tuvo como objetivo identificar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en tiempos de Pandemia por el Covid-19. La muestra estuvo compuesta por 831 docentes de una universidad pública mexicana y fueron evaluados a través del School Burnout Inventory (SBI) y la Escala de Connor Davidson. Este estudio, descubrió que el aislamiento social producía mayores niveles de burnout y en consecuencia, baja resiliencia. Además, al igual que en estudios anteriores, los profesores casados y con hijos, eran más resilientes en contra del síndrome de burnout, lo cuál puede deberse al apoyo emocional recibido por la familia. Además, la resiliencia tuvo una correlación negativa con la culpa, pero positiva con la indolencia y el compromiso en el trabajo.

El estudio de Tacca, D y Tacca, A. (2019) tuvo como objetivo conocer la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia en 183 profesores peruanos de escuelas públicas y privadas de Lima, Perú a través del Inventario de Burnout para Docentes (IBD) y el Resilience Scale de Wagnild & Young (RS). Es así, que descubrieron que los docentes con hijos presentan mayores niveles de resiliencia y realización personal, y aquellos que no tienen hijos poseen un alto puntaje en el agotamiento emocional y la despersonalización. A diferencia de estudios anteriores, la edad también fue considerado un factor influyente para el análisis ya que los profesores menores de 40 años presentaron mayor agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la realización personal posee puntajes más altos en aquellos con 40 años a más. En relación al género, las mujeres obtuvieron puntuaciones de resiliencia significativamente mayores en comparación con los hombres, así como también en la dimensión de realización personal, por lo que se podría decir que cuentan con más recursos psicológicos y emocionales para su desarrollo, a pesar de las adversidades.

Un estudio realizado por Vicente y Gabari (2020) tuvo como objetivo relacionar estadísticamente las percepciones de burnout con la resiliencia. La muestra estuvo conformada por 334 docentes en el año académico 2017/2018 que fueron evaluados con General Services Burnout Inventory (MBI-GS) y la Resilience Evaluation Questionnaire of Serrano Martínez. Es así que este estudio, demuestra que la dimensión de eficacia profesional del síndrome de burnout, podría estar relacionada con una autoevaluación del trabajo y actuar como un factor protector ante este síndrome. Asimismo, evidenció que

la resiliencia puede permanecer estable ante situaciones adversas, adoptando la posición de ver estas situaciones como desafíos, en lugar de obstáculos o imposibles.

Por otro lado, el estudio realizado por Hurtado (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre resiliencia y el síndrome de burnout en 60 trabajadores de atención al cliente en tres empresas de Lima, Perú, a través del Maslach Burnout Inventory y el Resilience Scale de Wagnild & Young. Este estudio encontró, que quienes presentaban un agotamiento emocional alto, mostraban un nivel bajo de resiliencia, y por tanto su capacidad para afrontar situaciones adversas también disminuía. Esto puede incrementar el estrés y conllevar al cansancio y a la disminución de la fuerza emocional necesaria para un óptimo desempeño en el trabajo. Del mismo modo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el nivel de instrucción de los colaboradores, siendo aquellos con estudios técnicos y universitarios los que poseen un nivel moderado de resiliencia. Además, se evidenció que existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el puesto que desempeña el colaborador ya que predomina la baja realización personal en los trabajadores que mantienen un contacto directo con los clientes.

El estudio de Fan et al. (2019) tuvo como objetivo analizar el efecto de la resiliencia de los líderes en sus equipos y su relación con el síndrome de burnout. La muestra estuvo compuesta por 87 líderes con 309 de sus colaboradores, los cuales fueron evaluados con el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Connor-Davidson. Es así que este estudio halló que la resiliencia de los líderes se relacionó positivamente con la resiliencia promedio de los trabajadores. Además, la resiliencia de los líderes fue negativamente relacionada con el síndrome de burnout de los trabajadores, ya que tienen la posibilidad de aliviar el agotamiento proporcionando los recursos para que ellos puedan enfrentarse a situaciones adversas. A nivel educativo, los trabajadores con mayor nivel académico, tenían menores probabilidad de desarrollar burnout, ya que podían hacer frente a los problemas emocionales con estrategias eficientes adquiridos en su experiencia profesional.

Por otro lado, un estudio realizado por Costales et al. (2020) tuvo como objetivo evaluar la relación entre la resiliencia y el Síndrome de Burnout en 119 residentes del posgrado de Pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a través del

Maslach Burnout Inventory y el Resilience Scale de Wagnild & Young. En este estudio se halló que las personas casadas o con relaciones estables, están más predispuestas a desarrollar el síndrome de burnout, al igual que los hombres y aquellos que tengan alto nivel académico. Además, la variable de resiliencia se relacionó negativamente con despersonalización y realización personal, pero no con agotamiento emocional, un resultado diferente a comparación a otros estudios.



CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Los estudios revisados coinciden en que existe una correlación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el síndrome de burnout, lo que significa que aquellos que padecen este síndrome tienen dificultades para afrontar situaciones adversas, lo cual puede incrementar su estrés y conducir al cansancio y a la reducción de la fuerza emocional necesaria para un adecuado desempeño en el trabajo (Vicente y Gabari, 2020). Sin embargo, según lo encontrado, existen algunas diferencias en cuanto a sus dimensiones. La mayoría encontró que, a mayor resiliencia, mayor realización personal, menor despersonalización, y menor agotamiento emocional; sin embargo, el estudio realizado por Costales et al. (2020) no encontró una relación estadísticamente negativa con esta última dimensión. Lo mismo sucede con Arbinaga (2019) cuando correlaciona resiliencia y despersonalización.

Asimismo, hay algunos estudios revisados que correlacionan la resiliencia y el síndrome de burnout con otras variables, tal y como es el caso de Ogunbamila et al., (2019) que descubrió una relación estadísticamente positiva entre la inteligencia emocional y la resiliencia, y ambas a su vez, una relación estadísticamente negativa con el síndrome de burnout, lo que destaca la importancia de aprender a controlar y expresar nuestras propias emociones. García et al. (2022), por su lado, encontraron una relación estadísticamente negativa entre la resiliencia con la culpa, pero positiva con la indolencia y el compromiso en el trabajo. Y Fan et al. (2019), encontraron una correlación entre la resiliencia, burnout y el liderazgo, donde se halló que había una relación estadísticamente positiva entre la resiliencia de los líderes y la resiliencia de sus equipos, lo que evidencia la responsabilidad que tienen los líderes de proporcionar los recursos necesarios a sus colaboradores para evitar que desarrollen el síndrome de burnout.

En cuanto a condiciones laborales y el tipo de trabajo que uno mantiene, existen algunos hallazgos en los presentes estudios. Alegre et al. (2019) encontró que las personas que se encontraban trabajando a turno completo eran más proclives a desarrollar el síndrome de burnout por el desgaste físico y mental, al igual que aquellos que tienen un contrato temporal, debido a la incertidumbre. Por su lado, Alameddine et al. (2022),

descubrió que aquellos que prefieren cargas menores de trabajo, tienen menor resiliencia que aquellos que desean incrementarla, lo mismo sucede con aquellos que quieren renunciar a su trabajo o no se sienten seguros. Además, Hurtado (2020) halló que el aislamiento social en trabajo también podría desarrollar altos niveles de burnout y, en consecuencia, baja resiliencia. Según García et al., (2022) estas condiciones laborales deben prevenirse equilibrando las demandas y los recursos laborales, para que los colaboradores puedan lograr los resultados esperados. Es por ello, que se considera importante reforzar el recurso personal de resiliencia como factor protector.

El nivel académico fue un aspecto destacado en los presentes estudios, dónde todos los que lo mencionaron, señalaron que a mayor nivel académico o experiencia laboral menores probabilidades tienen las personas de desarrollar el síndrome de burnout debido a que su experiencia les permite afrontar más eficazmente situaciones adversas (Costales et al., 2020; Fan et al., 2019; Hurtado 2020; Tacca, D. y Tacca, A., 2019). Esto es congruente con lo señalado por Tacca, D. y Tacca, A. (2019), donde mencionan que las experiencias fortalecen, transforman y enriquecen los recursos personales lo que permite que el individuo pueda enfrentar nuevos retos y mejorar su desempeño profesional, lo que convierte a la trayectoria profesional en un factor preventivo del burnout.

En cuanto a género no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres según la literatura y lo encontrado en esta investigación ya que algunos estudios señalan que los hombres tienden a desarrollar mayores niveles de burnout y en otros, son las mujeres, por lo que no hay unanimidad. Según Ogungbamila et al. (2019) el síndrome de burnout, no depende del género, sino de los recursos personales o el ambiente de trabajo en el que se encuentra cada persona, y es a partir de ello, que unos se encuentran más proclives a desarrollar el síndrome que otros.

De igual manera, en relación al estado civil, se encontró una variedad de correlaciones entre las personas casadas y solteras con el síndrome de burnout, por lo que no se consideraría una variable que determine el síndrome. Sin embargo; hay una gran cantidad de estudios que señalan que las personas casadas o con hijos, tienden a ser más estables, realistas y maduras, por lo que pueden afrontar mejor los conflictos emocionales (Tacca, D. y Tacca, A., 2019); pero no es definitivo.

En cuánto nuestras limitaciones, la cantidad de artículos que relacionan la resiliencia con el síndrome de burnout es amplia y podemos contextualizarla en ámbitos como, por ejemplo, empresas, hospitales, instituciones educativas, entre otras; lo que evidencia su presencia en diferentes campos. Sin embargo, una de las limitaciones principales de esta revisión bibliográfica fue que la mayoría de artículos existentes eran centrados en el sector de salud y educación, por lo que se sugiere que haya mayores investigaciones que relacionen ambos constructos en el ámbito empresarial.

De igual manera, se considera importante desarrollar artículos centrados en el contexto de la Pandemia del Covid-19 dónde la mayoría de personas se encuentran proclives a desarrollar el síndrome de burnout debido a la incertidumbre política y económica actual que deja vulnerable a un gran sector de la población, lo cual según Alameddine et al. (2022) se ha visto reflejado en el mundo farmacéutico dónde los trabajadores han disminuido su nivel de satisfacción y han llegado al síndrome de burnout, debido a la incertidumbre de contagiar a sus seres queridos y la falta de equilibrio vida-trabajo. Así como también, correlacionar ambas variables con otras de interés para la psicología, tales como bienestar subjetivo, optimismo, rendimiento, entre otros; a fines de encontrar causas o correlaciones más profundas.

Debido a todo lo ya mencionado, se considera importante prevenir el síndrome de burnout a través de la resiliencia como factor protector ya que, según lo revisado, contribuye a disminuir las probabilidades de desarrollar este síndrome. Una de las acciones sugeridas es que las organizaciones o instituciones implementen Programas de Prevención enfocados en los colaboradores para fortalecer una cultura organizacional basada en la resiliencia. Este programa podría involucrar talleres y actividades que expongan a los colaboradores a situaciones adversas para que, de este modo, puedan prepararse ante posibles problemas. Asimismo, los líderes, son otro foco en el que las instituciones deberían concentrarse ya que, según lo encontrado por Fan et al., (2020), la influencia que tienen podría ser crucial para sus equipos, por lo que sería conveniente capacitarlos para incrementar sus niveles de resiliencia y por tanto también, la de sus colaboradores. Del mismo modo, podrían desarrollarse programas de mindfulness, cuyo objetivo es que las personas aprendan a expresar y controlar sus emociones adecuadamente, y por tanto enfrentarse asertivamente a situaciones estresantes.

CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue analizar la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia, para lo cual se realizó una búsqueda sistemática de 10 artículos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre la resiliencia y el síndrome de burnout, lo que significa que cuánta mayor resiliencia tenga un individuo, menores probabilidades tendrá de desarrollar este síndrome.
- Hay una correlación positiva entre la resiliencia y una de las dimensiones del síndrome de burnout, la realización personal, por lo que cuánto más satisfecha esté una persona con su trabajo, tendrá mayores posibilidades de enfrentarse adecuadamente a situaciones adversas, debido a sus altos niveles de resiliencia.
- La resiliencia es un factor protector que previene el desarrollo del síndrome de burnout en cualquier población y por tanto, hay que desarrollarla en los espacios de trabajo.
- Los datos demográficos como género o estado civil no influyen en el desarrollo del síndrome de burnout ni en la resiliencia, sino que depende de recursos personales.

REFERENCIAS

- Alameddine, M., Bou, K., y Ali, M. (2022). A national study on the resilience of community pharmacists in Lebanon: a cross-sectional survey. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 15(8), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s40545-022-00406-2>
- Alegre, A., Bedregal, O., y Rodrich, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Revista de Avances en Psicología*, 5(3), 1-9. <https://doi.org/10.24016/2019.v5n3.183>
- Arbinaga, F., Fernández, E., Herrera, P., y Vela, D. (2019). Síndrome de burnout y resiliencia en árbitros de fútbol y baloncesto. *Revista de Psicología del Deporte*, 28(2), 23-32. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=34a43220-155c-45e8-b1e4-798f24b94bd2%40redis>
- Coloma, M. (26 de Enero del 2022). ¿Qué puede cambiar en las empresas para cuidar la salud mental de sus equipos ante el estrés laboral en pandemia? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/estres-laboral-que-puede-cambiar-en-las-empresas-para-cuidar-la-salud-mental-de-sus-equipos-ante-el-estres-laboral-en-pandemia-opinion-salud-mental-coronavirus-covid-19-empresas-noticia/>
- Costales, L., Carrión, F., Gea, E. y Montero, M. (2020). La resiliencia relacionada con el desarrollo del síndrome de burnout en residentes posgradistas de pediatría. *Polos del Conocimiento*, 5(2), 105-124. DOI: 10.23857/pc.v5i2.1255
- Fan, W., Luo, Y., Cai, Y., y Meng, H. (2020). Crossover effects of Leader's resilience: a multilevel mediation approach. *Journal of Managerial Psychology*, 35(5), 375-389. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2019-0109>
- García, B., Mendoza, I., García, J., Olguín, J., Camargo, C., Aranibar, M., y García, P. (2022). Influence of Resilience on Burnout Syndrome of Faculty Professors. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 19, 1-19. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020910>

- González, G., Zurita, F., San Román, M., y Puertas, P. (2021). Relación de efecto del Síndrome de Burnout y resiliencia con factores implícitos en la profesión docente. Una revisión sistemática. *Revista de Educación*, 294, 271-295. <https://recyt.fecyt.es/index.php/Redu/article/view/90203/65845>
- Hurtado, W. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *Revista de Investigación y Casos en Salud*, 5(2), 160-168. <https://doi.org/10.35626/casus.3.2020.315>
- Juárez, B. (05 de Enero del 2022). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
- Lampert, M. y Poblete, M. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo en la salud. Biblioteca del Congreso Nacional Chile. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN_Efectos_del_teletrabajo_sobre_la_salud_FINAL.pdf
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Ministerio de Justicia (2012). Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%200005_2012_TR%20_%20Reglamento%20de%20la%20Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
- Moss, J. (2017). *Leadership Resilience in a Vuca World*. Emerald Publishing. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ovEoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=leadership+resilience+in+a+vuca+world&ots=LtWpm_-Pa6&sig=Gp1G97sMvNMeNSoA95X7S8BCRuE#v=onepage&q=leadership%20resilience%20in%20a%20vuca%20world&f=false

- OIT (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ogungbamila, B. y Ogobuchi, K. y Ogungbamila, A. (2019). Resilience, Emotional Intelligence, and Burnout in hotel employees. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 8(2), 44-55. http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/resilience-emotional-intelligence-burnout-hotel/docview/2389793276/se-2?accountid=45277
- Pena, M. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 604-627. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011-359-109>
- Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Urrútia, G. & Bonfill, X (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina Clínica*, 135(11). <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Tacca, D., y Tacca, A. (2019). Síndrome de Burnout y Resiliencia en profesores peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*, 22, 11-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000200003&lng=es&tlng=es.
- Vicente D.V. y Gabari, I. (2019). Associated factors with resilience and burnout: a cross-sectional study in a teaching group in Spain. *Aula Abierta*, 49(2), 177-184. <https://doi.org/10.17811/rifie.49.2.2020.177-184>
- Vicente D.V. y Gabari, I. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria, *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152. doi: 10.17583/rise.2019.3987