

Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima

Coexistence between resilience and burnout syndrome in customer service workers in Lima

Walther Alejandro Hurtado Yumbato¹

Resumen

Objetivo: determinar la relación entre resiliencia y el síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en empresas de Lima. **Materiales y métodos:** estudio no experimental, correlacional y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores de tres empresas. Se utilizaron la escala de resiliencia de Wagnild y Young, el inventario de burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica. Para el análisis de datos se empleó el paquete estadístico Stata versión 13. Para el análisis bivariado se utilizaron las pruebas Chi-cuadrado y Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística inferior o igual a 0.05. **Resultados:** se encontró relación significativa entre la resiliencia y el síndrome de burnout ($p=0.03$). El 30% de los trabajadores presentó síndrome de burnout mientras que el 28.33% y el 48.33% presentaron niveles de resiliencia bajo y moderado, respectivamente. Asimismo, se halló relación entre resiliencia y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout ($p=0.001$). También se halló relación entre resiliencia y el cargo ocupado por el trabajador ($p=0.02$). **Conclusión:** la resiliencia puede estar vinculada con la aparición o no del síndrome de burnout; así también, con el cansancio emocional. Por otro lado, el grado de instrucción sería un recurso que se vincularía con el desarrollo de la resiliencia. La baja realización personal se relacionaría con cargos que implican interacción directa y constante con clientes.

Palabras clave: Resiliencia; Burnout; Trabajador (Fuente: DeCS).

Abstract

Objective: to determine the relationship between resilience and burnout syndrome in customer service workers in companies in Lima. **Materials and methods:** non-experimental, correlational and cross-sectional study. The study population consisted of 60 workers from three companies. The Wagnild and Young resilience scale, the Maslach burnout inventory and a sociodemographic record were used. For the data analysis, the statistical package Stata version 13 was used. For the bivariate analysis, the Chi-square and Kruskal-Wallis tests were used. Statistical significance ≤ 0.05 was considered. **Results:** a significant relationship was found between resilience and burnout syndrome ($p=0.03$). 30% of the workers presented burnout syndrome while 28.33% and 48.33% presented low and moderate levels of resilience respectively. Likewise, a relationship was found between resilience and the dimension of emotional fatigue of the burnout syndrome ($p=0.001$). A relationship was also found between resilience and the position held by the worker ($p=0.02$). **Conclusion:** resilience may be linked to the appearance or not of the burnout syndrome; so too, with emotional exhaustion. On the other hand, the degree of education would be a resource that would be linked to the development of resilience. Low personal fulfillment would be related to positions that involve direct and constant interaction with clients.

Keywords: Resilience; Burnout; Worker (Source: DeCS).

Para citar:

Hurtado W. Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. CASUS. 2020;5(2):160-168.

DOI: 10.35626/casus.3.2020.315

¹ Aldeas infantiles SOS. Lima, Perú.

Correo electrónico: walther.hy11@gmail.com



Fecha de recepción: 10-09-20

Fecha de envío a pares: 12-09-20

Fecha de aprobación por pares: 03-12-20

Fecha de aceptación: 05-12-20

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un trastorno que, en los últimos años, ha incrementado su presencia en personas que trabajan en interacción constante con pacientes o clientes (1). Actualmente, la organización mundial de la salud está considerando al síndrome de burnout dentro de su lista de la clasificación estadística internacional de enfermedades (CIE-11) (2).

Este síndrome, según lo plantean Maslach y Jackson, es una respuesta al estrés laboral crónico que desencadena una serie de síntomas (3). El cansancio emocional, donde la falta de energía no se manifiesta únicamente a nivel emocional, también se expresa a nivel físico (4). En consecuencia la persona tendrá la sensación de no poder seguir más y esta percepción no mejorará ni siquiera con el descanso (4). Mientras que, en la despersonalización se van desarrollando actitudes negativas hacia los clientes, compañeros de trabajo e, incluso, con la misma organización. Estas actitudes pueden desencadenar conflictos consigo mismo y con las demás personas. En la realización personal, el no generar logros en el trabajo lleva a que el trabajador se califique negativamente. Esto hace que el desempeño en sus actividades laborales se vea afectado progresivamente. La frustración percibida puede ser muy alta a consecuencia de la diferencia entre las expectativas de éxito y el éxito conseguido (4). No obstante estos efectos, los estudios sobre el síndrome de burnout se han realizado mayormente en personal de salud, sin embargo, este síndrome puede afectar a profesionales de cualquier sector, deteriorando su modo de atención a los usuarios de servicios (5).

En un estudio realizado en países hispanohablantes se evidenció que España presenta la mayor prevalencia con 14.9%. En Latinoamérica, la prevalencia de este síndrome se encuentra entre 2.5% y 5.9% en países como Perú, México, Ecuador, Colombia, Guatemala y El Salvador (6). Por su parte la Organización Internacional del Trabajo en el año 2012 en América Central señaló que el 10% de los trabajadores manifestó tristeza y cansancio como consecuencia de las condiciones en las que laboraba (7). Además, según el Ministerio

de Trabajo, se considera al síndrome de burnout como uno de los tres riesgos laborales de mayor frecuencia en nuestro contexto (8).

Por otro lado, la resiliencia está considerada como una capacidad personal que permite superar situaciones en condiciones desfavorables. En el último período, la resiliencia ha originado mucho interés en los investigadores debido a su importancia para contrarrestar el estrés negativo (9). Según Wagnild y Young, es la característica de la personalidad que ayuda a moderar los efectos negativos del estrés y permite la adaptación (10). De acuerdo con el modelo integrador de resiliencia se origina a través de la interacción continua entre la persona, la familia y la comunidad. Cada una de estas interacciones aportarán a la persona recursos y debilidades. En consecuencia, el individuo podría desarrollar mecanismos que la van a proteger ante las vivencias que se le presenten. De acuerdo a la percepción de las experiencias y a los mecanismos protectores desarrollados, la persona percibirá las vivencias como pruebas o traumas, que con ajustes adecuados podrán originar resiliencia (11).

En nuestro contexto se ha estudiado la relación entre resiliencia y síndrome de burnout, con mayor frecuencia en poblaciones de docentes y en personal de salud. Una investigación del año 2015 realizada en 150 docentes de educación secundaria de 6 centros educativos estatales determinó que existe relación estadística entre la resiliencia y el síndrome de burnout. Este estudio concluye que los docentes que desarrollaron mayor resiliencia presentaron niveles bajos de síndrome de burnout (12).

Asimismo, un estudio realizado en el 2017 en 99 trabajadores de salud de un hospital de Villa María del Triunfo en Lima indicó que existe relación entre estas dos variables. La conclusión del estudio señala que los trabajadores que presentan bajo nivel de resiliencia tienen más posibilidades de desarrollar el síndrome de burnout (1). Otro estudio realizado en el 2018 en 71 enfermeros de un hospital de Comas en Lima obtuvo como resultado la existencia de la relación entre resiliencia y síndrome de burnout. El estudio concluye que los enfermeros que desarrollaron un nivel alto de resiliencia

presentaron bajo síndrome de burnout o no desarrollaron el síndrome (13).

Por otro lado, a partir de la revisión de la literatura en las investigaciones que abordan esta problemática, en trabajadores de rubros distintos al de salud y educación se puede afirmar que estas son escasas en el contexto nacional. Realizar estudios que consideren estas variables en trabajadores de atención al cliente puede contribuir en el aporte de información útil para profundizar en el comportamiento de la resiliencia y del síndrome de burnout cuyas consecuencias son negativas, tanto para los trabajadores que verán afectada su salud mental y física, como para las organizaciones lo cual se refleja en el rendimiento de los trabajadores. Además, a partir de los resultados obtenidos se pueden tomar medidas que fomenten el desarrollo de la resiliencia y que eviten el desarrollo del síndrome de burnout en trabajadores que atienden clientes con alta frecuencia.

De acuerdo con lo señalado y, descrita la importancia de realizar esta investigación, el objetivo de la misma fue determinar la relación entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en empresas de Lima.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio no experimental de tipo correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada 60 trabajadores de ambos sexos pertenecientes a las áreas de atención al cliente de tres empresas de Lima. Se realizó un censo, pues se evaluó a toda la población. Las variables principales fueron resiliencia y síndrome de burnout.

La resiliencia es una característica que ayuda a regular el estrés negativo y fomenta la adaptación. Es una variable cualitativa politómica ordinal y fue medida por la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young que está constituida por 25 ítems que se puntúan en una escala Likert de 7 puntos, donde 1 significa el máximo grado de desacuerdo con lo que refiere el ítem y 7 es el grado máximo en el que se está de acuerdo. Los puntajes totales de la escala

pueden alcanzar valores desde 25 hasta 175 puntos y estos van a determinar el nivel de resiliencia. Nivel alto de resiliencia (146 a más); nivel moderado (126 a 145) y nivel bajo de resiliencia (125 a menos) (14).

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que desencadena una serie de síntomas como el agotamiento emocional, el trato inadecuado hacia otras personas y la desvalorización de las funciones profesionales (2). Es una variable cualitativa politómica ordinal, fue medida con la adaptación peruana del Inventario de burnout de Maslach realizada por Llaja, Sarria y García (15). Este consta de 22 ítems que evalúan las tres dimensiones del síndrome: el cansancio emocional que posee nivel bajo (11 a menos), nivel medio (12 a 20) y nivel alto (21 a más); la despersonalización, nivel bajo (2 a menos), nivel medio (3 a 6) y nivel alto (7 a más) y la realización personal, nivel bajo (39 a menos), nivel medio (40 a 43) y nivel alto (43 a más). Para determinar la presencia del síndrome de burnout se tienen que evaluar los niveles presentados en cada dimensión (16).

Las variables sociodemográficas fueron recolectadas mediante una ficha de datos sociodemográficos que consideró: edad, cuantitativa discreta de razón; sexo; lugar de residencia, cualitativa politómica nominal (Lima Norte, Sur, Centro, y Este); nivel de instrucción, cualitativa politómica ordinal (secundaria, técnico, universitario); cargo, cualitativa politómica nominal (servicio al cliente, atención por teléfono, recepción al cliente) y horas de trabajo semanal, cuantitativa discreta de razón.

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico Stata 13. Para el análisis descriptivo de las variables cualitativas se consideraron frecuencias, porcentajes y para las cuantitativas, medias y desviaciones estándar. Para el análisis bivariado se utilizaron las pruebas estadísticas Chi-cuadrado y Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística menor o igual a 0.05. Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y los datos

de los participantes fueron protegidos de acuerdo a principios bioéticos.

RESULTADOS

Del total de trabajadores involucrados en el estudio se apreció que la media de edad fue de 29 años. El promedio de horas de trabajo semanal fue de 49.25 horas. La mayor parte de los evaluados fue de sexo femenino (73.33%). El 50% de los trabajadores viven en Lima norte. En cuanto al nivel de instrucción, el 55% cuenta con estudios técnicos y el 33.33% con estudios universitarios. El 58.33% presta servicios al cliente y el 33.33% trabaja en la recepción de información de clientes (ver tabla 1).

La mayoría de los trabajadores presentó nivel moderado de resiliencia (48.33%) mientras que el 28.33%, presentó nivel bajo de resiliencia. El 30% de trabajadores ha desarrollado el síndrome de burnout. El 11.67% y el 10% de trabajadores encuestados se encuentra desarrollando el síndrome ubicándose en riesgo y tendencia respectivamente; y el 48.33% no presentó síntomas del síndrome. Asimismo, se observaron niveles altos de cansancio emocional (45%) y despersonalización (36.67%); mientras que, en la dimensión realización personal predomina el nivel bajo (66.67%) (ver tabla 1).

Por otro lado, se encontró que existe relación significativa entre la resiliencia y el síndrome de burnout ($p=0.03$). Quienes han desarrollado el síndrome, en su mayoría presentaron niveles bajos (38.88%) y moderados (55.56%) de resiliencia. Asimismo, quienes no han desarrollado el síndrome, mayormente presentaron niveles moderados (51.72%) y altos (34.48%) de resiliencia (ver tabla 2). Igualmente, se halló relación significativa entre la resiliencia y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout ($p=0.001$). Los trabajadores que presentaron cansancio emocional bajo desarrollaron un nivel alto de resiliencia (57.14%).

Por otra parte, quienes presentaron cansancio emocional alto, mostraron un nivel bajo de resiliencia (48.15%) (ver tabla 3). Además, se encontró relación entre la resiliencia y el nivel de

Tabla 1. Descripción de la muestra

	n	%
Resiliencia		
Alto	14	23.33
Moderado	29	48.33
Bajo	17	28.33
Síndrome de burnout (niveles)		
No existe	29	48.33
Riesgo de burnout	7	11.67
Tendencia a burnout	6	10.0
Presencia de burnout	18	30.0
Síndrome de burnout (dimensiones)		
Cansancio emocional		
Alto	27	45.0
Medio	19	31.67
Bajo	14	23.33
Despersonalización		
Alto	22	36.67
Medio	21	35.0
Bajo	17	28.33
Realización personal		
Alto	8	13.33
Medio	12	20.0
Bajo	40	66.67
Edad (media \pm D.S.)	29 \pm 7.80	
Sexo		
Masculino	16	26.67
Femenino	44	73.33
Lugar de residencia		
Lima Norte	30	50.0
Lima Sur	8	13.33
Lima Centro	13	21.67
Lima Este	9	15.0
Nivel de instrucción		
Secundaria	7	11.67
Técnico	33	55.0
Universitario	20	33.33
Cargo		
Servicio al cliente	35	58.33
Atención por teléfono	5	8.33
Recepción al cliente	20	33.33
Horas de trabajo semanal (media \pm D.S.)	49.25 \pm 8.51	

instrucción de los trabajadores ($p=0.037$).

Tabla 2. Relación entre resiliencia y los niveles del síndrome de burnout

	Resiliencia			p-value
	Bajo n (%)	Moderado n (%)	Alto n (%)	
Niveles de burnout				0.03
No hay síndrome de burnout	4 (13.79)	15 (51.72)	10 (34.48)	
Riesgo a burnout	2 (28.57)	5 (57.14)	1 (14.29)	
Tendencia a burnout	4 (66.67)	0 (0.0)	2 (33.33)	
Presencia de síndrome de burnout	7 (38.88)	10 (55.56)	1 (5.56)	

Tabla 3. Relación entre resiliencia y las dimensiones del síndrome de burnout

	Resiliencia			p-value
	Bajo n (%)	Moderado n (%)	Alto n (%)	
Dimensiones del síndrome de burnout				
Cansancio emocional				0.001
Alto	13 (48.15)	11 (40.74)	3 (11.11)	
Medio	3 (15.79)	13 (68.42)	3 (15.79)	
Bajo	1 (7.14)	5 (35.71)	8 (57.14)	
Despersonalización				0.20
Alto	7 (31.82)	13 (59.09)	2 (9.09)	
Medio	7 (33.33)	9 (42.86)	5 (23.81)	
Bajo	3 (17.65)	7 (41.18)	7 (41.18)	
Realización personal				0.65
Alto	2 (25.0)	3 (37.5)	3 (37.5)	
Medio	4 (33.33)	7 (58.33)	1 (8.33)	
Bajo	11 (27.5)	19 (47.5)	10 (25.0)	

Predomina el nivel moderado de resiliencia en los trabajadores que cuentan con estudios técnicos (54.55%) y también los que cuentan con estudios universitarios (55.0%) (ver tabla 4). Finalmente, se evidenció que existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el cargo que desempeña el trabajador ($p=0.02$). Predomina la baja realización personal en los trabajadores que realizan servicios a clientes (62.86%) y en quienes hacen recepción de pedidos a clientes (80.0%) (ver tabla 5).

DISCUSIÓN

Se encontró que en la población estudiada existe relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout. Asimismo, existe relación entre la resiliencia y la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout. Por otra parte, se halló relación entre resiliencia y el nivel de instrucción de los trabajadores. Igualmente, se halló relación entre

la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el cargo desempeñado por los trabajadores. El nivel de resiliencia predominante fue el moderado y la mayor parte de la población estudiada se encuentra desarrollando y/o ha desarrollado el síndrome de burnout.

Se halló relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout. En los participantes que se ha desarrollado el síndrome predominan niveles de moderados a bajos de resiliencia. De igual manera, en quienes no hay presencia del síndrome de burnout resaltan los niveles de moderados a altos de resiliencia. Este hallazgo coincide con un estudio realizado en personal de salud donde quienes presentaron niveles bajos de resiliencia tuvieron mayores probabilidades de desarrollar burnout (1). Asimismo, en otro estudio realizado en enfermeros

Tabla 4. Relación entre resiliencia y datos sociodemográficos

	Resiliencia			p-value
	Bajo n (%)	Moderado n (%)	Alto n (%)	
Edad (media ± DS)	28 ± 10.44	29.31 ± 6.69	29.57 ± 6.62	0.16
Sexo				0.15
Masculino	2 (12.5)	8 (50.0)	6 (37.5)	
Femenino	15 (34.09)	21 (47.73)	8 (18.8)	
Lugar de residencia				0.81
Lima norte	13 (43.33)	12 (40.0)	5 (16.67)	
Lima sur	0 (0.0)	6 (75.0)	2 (25.0)	
Lima centro	4 (30.77)	6 (46.15)	3 (23.08)	
Lima este	0 (0.0)	5 (55.56)	4 (44.44)	
Nivel de instrucción				0.04
Secundaria	3 (42.86)	0 (0.0)	4 (57.14)	
Técnico	7 (21.21)	18 (54.55)	8 (24.24)	
Universitario	7 (35.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	
Cargo				0.79
Servicio al cliente	10 (28.57)	16 (45.71)	9 (25.71)	
Atención por teléfono	1 (20.0)	2 (40.0)	2 (40.0)	
Recepción al cliente	6 (30.0)	11 (55.0)	3 (15.0)	
Horas de trabajo semanal (media ± DS)	48.82 ± 88.99	48.66 ± 9.59	51.0 ± 5.13	0.90

en un hospital de Lima, se encontró una relación similar entre estas dos variables (13). Una explicación sobre la relación hallada es que los trabajadores al no contar con niveles adecuados de resiliencia, podrían ver afectada su capacidad de afronte a situaciones generadoras de estrés que se pueden dar en el trabajo, como el no respeto de los horarios laborales, pagos impuntuales, conflictos con los pares o superiores (17). Además, el síndrome de burnout puede afectar a quienes trabajan en contacto directo con clientes (18). Por ello, quienes desempeñen cargos que impliquen interacción constante con clientes podrían desarrollar el síndrome. La resiliencia, como fortaleza desarrollada por las personas, está determinada por la interacción con su medio (11). El no haber desarrollado adecuadamente esta fortaleza podría desencadenar el síndrome de burnout.

También se encontró relación entre la resiliencia y la dimensión cansancio emocional. Los participantes con un bajo nivel de resiliencia presentaron alto cansancio emocional. Por el

contrario, los que presentaron alto nivel de resiliencia presentaron bajo cansancio emocional. Este hallazgo concuerda con lo encontrado en un estudio realizado en estudiantes de enfermería donde la resiliencia y el cansancio emocional se relacionan negativamente (19). La explicación de este hallazgo estaría en que los trabajadores que manifiestan sentimientos de estar emocionalmente exhaustos por el trabajo desempeñado podría depender de la resiliencia desarrollada por estos. Los niveles bajos de resiliencia disminuyen la capacidad de afrontar situaciones adversas (20). Esto puede incrementar el estrés negativo que podría conducir al cansancio y a la reducción de la fuerza emocional necesaria para un adecuado desempeño en el trabajo.

Del mismo modo, se halló relación significativa entre la resiliencia y el nivel de instrucción de los trabajadores. Resalta que los trabajadores que cuentan con estudios técnicos y universitarios reportaron mayormente un nivel moderado de resiliencia. Si bien, no se encontraron estudios con

Tabla 5. Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los datos sociodemográficos

	Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)	p- value	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)	p- value	Bajo n (%)	Medio n (%)	Alto n (%)	p- value
Edad (media ± DS)	28.29 ± 6.87	29.89 ± 9.62	28.74 ± 7.04	0.63	29.29 ± 6.23	30.43 ± 10.73	27.41 ± 5.20	0.70	29.18 ± 7.05	26.08 ± 5.55	32.5 ± 12.63	0.37
Sexo				0.64				0.16				0.65
Masculino	5 (31.25)	4 (25.0)	7 (43.75)		3 (18.75)	4 (25.0)	9 (56.25)		12 (75.0)	2 (12.5)	2 (12.5)	
Femenino	9 (20.45)	15 (34.09)	20 (45.45)		14 (31.82)	17 (38.64)	13 (29.55)		28 (63.64)	10 (22.73)	6 (13.64)	
Lugar de residencia				0.35				0.18				0.71
Lima norte	7 (23.33)	8 (26.67)	15 (50.0)		8 (26.67)	9 (30.0)	13 (43.33)		21 (70.0)	7 (23.33)	2 (6.67)	
Lima sur	1 (12.5)	1 (12.50)	6 (75.0)		2 (25.0)	1 (12.5)	5 (62.5)		6 (75.0)	1 (12.5)	1 (12.5)	
Lima centro	3 (23.08)	6 (46.15)	4 (30.77)		3 (23.08)	8 (61.54)	2 (15.38)		7 (53.85)	3 (23.08)	3 (23.08)	
Lima este	3 (33.33)	4 (44.44)	2 (22.22)		4 (44.44)	3 (33.33)	2 (22.22)		6 (66.67)	1 (11.11)	2 (22.22)	
Nivel de instrucción				0.17				0.93				0.40
Secundaria	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.43)		3 (42.86)	2 (28.57)	2 (28.57)		7 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	
Técnico	11 (33.33)	11 (33.33)	11 (33.33)		9 (27.27)	12 (36.36)	12 (36.36)		21 (63.64)	7 (21.21)	5 (15.15)	
Universitario	2 (10.0)	7 (35.0)	11 (55.0)		5 (25.0)	7 (35.09)	8 (40.0)		12 (60.0)	5 (25.0)	3 (15.0)	
Cargo				0.36				0.33				0.02
Servicio al cliente	9 (25.71)	13 (37.14)	13 (37.14)		10 (28.57)	15 (42.86)	10 (28.57)		22 (62.86)	9 (25.71)	4 (11.43)	
Atención por teléfono	2 (40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)		2 (40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)		2 (40.0)	0 (0.0)	3 (60.0)	
Recepción al cliente	3 (15.0)	6 (30.0)	11 (55.0)		5 (25.0)	6 (30.0)	9 (45.0)		16 (80.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	
Horas de trabajo semanal (media ± DS)	46.93 ± 5.77	51.26 ± 7.75	49.04 ± 10.0	0.22	50.71 ± 6.39	47.52 ± 10.86	40.77 ± 7.41	0.87	49.6 ± 7.99	48.75 ± 8.15	48.25 ± 12.16	0.92

hallazgos similares en la literatura, existen otros estudios realizados en trabajadores de otros rubros en el que el nivel moderado de resiliencia es el predominante (21,22). Se debe tener en cuenta que la resiliencia se desarrolla y fortalece con recursos personales y del entorno (1). Los trabajadores con estudios superiores habrían asumido estos como uno de los recursos para desarrollar y fortalecer un nivel moderado de resiliencia.

Igualmente, se halló relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el

cargo que desempeña el trabajador en su centro laboral. Las labores que implican contacto directo y frecuente con los clientes se relacionaron con un nivel bajo de realización personal. No existen antecedentes con los cuales se pueda comparar específicamente este hallazgo. Sin embargo, una posible explicación estaría en que el síndrome de burnout se desarrolla con alto cansancio emocional, alta despersonalización y baja realización personal. En ese sentido, el burnout se manifiesta mediante actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, los clientes y el propio rol. Estas actitudes pueden

verse incrementadas a consecuencia de la interacción constante entre trabajador y cliente (1). Debido a ello, los trabajadores con baja realización personal ven disminuido sus sentimientos de éxito dentro de su centro laboral llegando a afectar su desempeño que no será igual que al comienzo (4).

En cuanto a las limitaciones del estudio cabe mencionar que es de corte transversal y por esta razón, los resultados sólo reflejan la situación actual del problema y no se podrán predecir los mismos en el futuro. La población estudiada es pequeña respecto a otras investigaciones y sólo se consideraron empresas privadas. Respecto a las fortalezas, el estudio ha buscado determinar la relación entre resiliencia y síndrome de burnout en una población poco estudiada. Los instrumentos utilizados se encuentran adaptados al contexto peruano.

CONCLUSIONES

La resiliencia y el síndrome de burnout se encuentran relacionados estadísticamente. Por consiguiente, el desarrollo o no del síndrome en los trabajadores de atención al cliente podrían estar vinculado con niveles de resiliencia que estos han desarrollado a lo largo de su vida. Asimismo, la resiliencia está relacionada estadísticamente con el cansancio emocional. El trabajador necesita de fortalezas para hacer frente a las adversidades que se puedan presentar en el trabajo y una de esas fortalezas es la emocional. En este sentido, el nivel de resiliencia desarrollado podría vincularse con el desgaste de la fuerza emocional en el trabajador.

Igualmente, la resiliencia se relaciona estadísticamente con el nivel de instrucción de los trabajadores. Los recursos del entorno van fortaleciendo la resiliencia. En este sentido, los estudios superiores serían recursos favorables que poseen los trabajadores y esto podría vincularse con el refuerzo de la resiliencia desarrollada. Por otro lado, la realización personal y el cargo desempeñado por el trabajador están relacionados estadísticamente. Los trabajadores en interacción directa con clientes son los que menos nivel de realización personal poseen. El trabajo que implica interacción diaria con clientes podría llevar a un desgaste en el trabajador y con el tiempo este desgaste podría desencadenar síntomas del síndrome de burnout como la baja realización personal.

Se sugiere, en las empresas privadas de atención al cliente, realizar programas de intervención enfocados en la promoción de la salud mental que involucren a los trabajadores y jefes para la prevención del síndrome de burnout y el fortalecimiento de la resiliencia. Por otra parte, para conocer mejor el comportamiento de estas variables, se recomienda realizar estudios longitudinales en muestras más amplias tanto en empresas públicas como privadas. Asimismo, considerar datos como la carga familiar y la antigüedad en las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oliva, G. Síndrome de burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora Lima 2017. [Tesis de grado] Universidad Ricardo Palma. 2017. Lima, Perú.
2. Icd.who.int [internet]. WHO; 2020. [versión septiembre 2020; citado 06 enero 2021]. Disponible en: <https://icd.who.int/browse11/11-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f129180281>
3. Carlin M, Garcés de los Fayos E. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*. 2010;26(1): 169-180.
4. Buzzeti, M. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. [Tesis de grado] Universidad de Chile. 2005. Santiago de Chile, Chile.
5. Gil-Monte PR. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em estudo*. 2002 Jun;7(1):3-10.
6. Grau A, Flichtentrei D, Suñer R, Prats M, Braga F. Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de

- burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*. 2009 Apr;83(2):215-30.
7. Paho.org. El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [versión septiembre 2020; citado 06 enero 2021] Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
 8. Ministerio de Trabajo. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. 2014. [Internet]. Recuperado a partir de http://www.trabajo.gob.pe/CONS_EJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf.
 9. Lusilla P, Castellano Tejedor C. Resiliencia y Burnout: ¿Dos caras de la misma moneda en profesionales sanitarios?. Seminari del CORE: Vulnerabilitat, Resiliència i Biomarcadors en Psicopatologia. 2014(1er). Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/132904>.
 10. Wagnild G, Young H. Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. Escala de Resiliencia. *Journal of Nursing Measurement*. Estados Unidos. 1993.
 11. Mateu R., García M., Gil JM., Caballer A. ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. *Fòrum de recerca*, 2009-2010, núm. 15:231-248.
 12. Mendoza, R. Resiliencia y Síndrome de Burnout en docentes de nivel secundario de C.E.E. del distrito de Villa María. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2015. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.
 13. Ramos, A (2018). Nivel de resiliencia y síndrome de burnout en enfermeros del departamento de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernaldes 2018. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
 14. Baca, D. Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un hospital de Trujillo. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
 15. Llaja, V., Sarria, C., García, P. MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson. Muestra Peruana. 2007. Lima: Pinedo Grafic.
 16. Nunura, E. (2016). Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2016. Universidad de Lima. Lima, Perú.
 17. Jaquehua, S., Reyes, Y., Rivera, S. Factores psicosociales y síndrome de burnout en el personal que labora en el Centro de Salud Ciudad Pachacutec, Ventanilla 2017. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2019. Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú.
 18. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, Schaufeli WB, Schwab RL. Maslach burnout inventory. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press; 1986.
 19. Risquez MI, García CC, Tebar ED. Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. *International Journal of Psychological Research*. 2012;5(1):88-95.
 20. Guimarey, M. Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2018. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
 21. Lévano, M. Resiliencia laboral en los trabajadores de una institución educativa del distrito de San Miguel. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
 22. Vivanco, R. Diseño de un programa de resiliencia para atenuar el estrés laboral de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Psicología]. 2019. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.