



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**RESILENCIA Y SINDROME DE DESGASTE  
PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO –  
LIMA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. BANCAYÁN MARTÍNEZ, FELIX JIMMY**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **ASESORA DE TESIS**

---

**Dra. CHIRINOS SUSANO ROSA ESTHER**

# **JURADO EXAMINADOR**

.....  
**Dr. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONI**

**Presidente**

.....  
**Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**

**Secretario**

.....  
**Dr. ITALO JESÚS APONTE RODRÍGUEZ**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres María y José por  
todo su amor, esfuerzo y dedicación.

A mi querida familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A Flor de María, Rosa Esther, Delmer, Catalina y a todos quienes de alguna manera colaboraron con la ejecución del presente trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La metodología aplicada obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, se aplicó la muestra no probabilístico, se utilizó instrumentos de recolección de datos adaptados a nuestra realidad como la Escala de Resiliencia por Humberto Castilla Cabello y el Inventario del Síndrome de Desgaste profesional por Victoria Llaja Rojas que demostraron validez y confiabilidad, ficha sociodemográfica y consentimiento informado aplicados a 181 trabajadores de área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño al año 2019, nivel III-2 que brinda atención médica de alta complejidad a niños y adolescentes del país, ubicado en la Av. Brasil N°600, del distrito de Breña, provincia y departamento de Lima - Perú. Los resultados fueron procesados por SPSS 23 y demostraron que no existe correlación entre las variables generales por tener una  $p > .05$ , se encontró que los cuatro niveles de Resiliencia fueron parejos y en el Síndrome de desgaste profesional se tuvo un 30% de nivel medio, 59% alto y 10% muy alto; realizándose correlaciones con datos sociodemográficos como sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio, condición laboral, categoría profesional y servicio o área donde labora. En función al Sexo se encontró que el masculino (7 trabajadores) la dimensión Confianza y sentirse bien solo y la dimensión Baja realización personal están correlacionadas con 0.827 de forma alta y positiva. En función a Edad los grupos de trabajadores de 31 a 40 años de edad (41 trabajadores) y de 51 a 60 años de edad (46 trabajadores) están asociadas con una correlación media (0.415 y 0.403 respectivamente) y el grupo de trabajadores de 61 a 70 años de edad (16 trabajadores) mostraron una correlación inversa (-0.552). En función al Estado Civil, los convivientes (17 trabajadores) mostraron una correlación media negativa con respecto a la dimensión Despersonalización y las dimensiones Confianza y sentirse bien solo y Aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia (-0.622, -0.608 y -0.560 respectivamente). En función al Tiempo de Servicio, el grupo de personal con un año a 15 años de servicios (68 trabajadores) mostraron tener una correlación media negativa (-0.389) con

respecto a la dimensión Agotamiento emocional y la dimensión Confianza y sentirse bien solo; y el grupo de 31 a 45 años de servicio (26 trabajadores) demostraron tener una correlación media positiva (0.399) con respecto a la dimensión Baja realización personal y la variable Resiliencia. En función a la Condición Laboral el grupo de nombrados (162 trabajadores) están relacionadas de manera inversa la dimensión Agotamiento emocional con la dimensión Confianza y sentirse bien solo y la variable Resiliencia (-0.280 y -0.291 respectivamente) con una correlación media negativa. En función a la Categoría Profesional el grupo de Técnicos de Enfermería (59 trabajadores) la dimensión Baja realización personal tiene una correlación media positiva con respecto a la dimensión Confianza y sentirse bien solo y Perseverancia y la variable Resiliencia con 0.266, 0.299 y 0.337 respectivamente; y el grupo de Enfermería (122 trabajadores) tienen una asociación media negativa con respecto a la dimensión Agotamiento Emocional y las dimensiones Confianza y sentirse bien solo y Aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia con -0.240, -0.215 y -0.236 respectivamente. Y por último, en función al Servicio se encontró que en los trabajadores de los Servicios de Cardiología (26), Unidad de Cuidados Intensivos (48) se encontró una correlación media positiva, respectivamente y en el Servicio de Emergencia con 48 trabajadores se encontró una correlación media negativa con respecto a las variables y dimensiones estudiadas.

**Palabras clave:** Resiliencia psicológica; Síndrome de desgaste profesional; Conducta; Psicología; Cuidados críticos.

## ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between both variables. The methodology applied is based on a quantitative, applied type, descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design approach, non-probabilistic sampling was applied, data collection instruments adapted to our reality were used, such as the Resilience Scale by Humberto Castilla Cabello and the Inventory of Professional Wear Syndrome by Victoria Llaja Rojas who demonstrated validity and reliability, sociodemographic record and informed consent applied to 181 Critical Services area workers of the National Institute of Child Health to the year 2019, level III- 2 that provides high complexity medical care to children and adolescents in the country, located at Av. Brasil N ° 600, in the district of Breña, province and department of Lima – Peru. The results were processed by SPSS 23 and showed that there is no correlation between the general variables for having a  $p > .05$ , it was found that the four levels of Resilience were even and in the Professional attrition syndrome there was a 30% average level , 59% high and 10% very high; making correlations with sociodemographic data such as sex, age, marital status, time of service, working status, professional category and service or area where you work. According to Sex, it was found that the masculine (7 workers) dimension Confidence and feeling good alone and the dimension Low personal fulfillment are correlated with 0.827 in a high and positive way. Depending on age, the groups of workers 31 to 40 years of age (41 workers) and 51 to 60 years of age (46 workers) are associated with an average correlation (0.415 and 0.403 respectively) and the group of workers 61 at 70 years of age (16 workers) showed an inverse correlation (-0.552). Depending on the Marital Status, the cohabiting (17 workers) showed a negative average correlation with respect to the Depersonalization dimension and the Confidence dimensions and feeling good alone and Acceptance of oneself and the Resilience variable (-0.622, -0.608 and -0.560 respectively). Depending on the Service Time, the group of personnel with one year to 15 years of service (68 workers) showed a negative average correlation (-0.389) with respect to the Emotional Exhaustion dimension and the Confidence dimension and feeling good alone; and the group of 31 to 45 years of service (26 workers) showed a positive average correlation (0.399) with respect to

the Low personal achievement dimension and the Resilience variable. Depending on the Work Condition, the group of appointees (162 workers) are inversely related to the Emotional exhaustion dimension with the Confidence dimension and feeling good alone and the Resilience variable (-0.280 and -0.291 respectively) with a negative average correlation. Depending on the Professional Category, the group of Nursing Technicians (59 workers), the Low personal fulfillment dimension has a positive average correlation with respect to the Confidence and feeling well alone and Perseverance dimension and the Resilience variable with 0.266, 0.299 and 0.337 respectively; and the Nursing group (122 workers) have a negative average association with respect to the Emotional Exhaustion dimension and the Confidence dimensions and feeling good alone and Acceptance of oneself and the Resilience variable with -0.240, -0.215 and -0.236 respectively. And finally, according to the Service it was found that in the workers of the Cardiology Services (26), Intensive Care Unit (48) a positive average correlation was found, respectively and in the Emergency Service with 48 workers a negative average correlation with respect to the variables and dimensions studied.

**Keywords:** Resilience, Psychological; Burnout, Professional; Behavior; Psychology; Critical Care.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Asesora de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación del estudio.....	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables.....	31
2.2.1. Resiliencia.....	31
2.2.1.1. Definición de Resiliencia.....	31
2.2.1.2. Desarrollo de la resiliencia.....	33
2.2.1.3. Teoría de la Resiliencia del rasgo de personalidad.....	34
2.2.1.4. Dimensiones de la resiliencia según Wagnild y Young.....	34

2.2.1.5. Características de la persona resiliente.....	35
2.2.1.6. Factores asociados a la Resiliencia.....	36
2.2.2. Síndrome de desgaste profesional.....	37
2.2.2.1. Etapas del Síndrome de desgaste profesional.....	38
2.2.2.2. Dimensiones del Síndrome de desgaste profesional.....	39
2.2.2.3. Definición del Estrés Laboral Crónico.....	41
2.2.2.4. Eustrés (estrés positivo).....	41
2.2.2.5. Diferencias entre el Estrés y el Síndrome de desgaste profesional...	42
2.2.2.6. Factores que causan el Síndrome de desgaste profesional.....	43
2.2.2.7. Consecuencias del Síndrome de desgaste profesional.....	44
2.3. Definición de términos básicos.....	46
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>49</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.....	49
3.2. Variables de estudio.....	50
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición operacional.....	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	55
3.3.1. Tipo de Investigación.....	55
3.3.2. Nivel de Investigación.....	55
3.4. Diseño de la investigación.....	56
3.4.1. Enfoque.....	56
3.5. Población, muestreo y muestra de estudio.....	56
3.5.1. Población.....	56
3.5.2. Muestra.....	57
3.5.3. Muestreo.....	57
3.5.4. Criterios de inclusión.....	58
3.5.5. Criterios de exclusión.....	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	59

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
Variable 1: Resiliencia.....	59
Variable 2: Síndrome de desgaste profesional.....	60
3.7. Métodos de análisis de datos.....	61
Validez del Instrumento.....	62
Validez de Resiliencia.....	62
Validez de Síndrome de desgaste profesional.....	63
Confiabilidad del Instrumento.....	63
Confiabilidad de Resiliencia.....	64
Confiabilidad de Síndrome de desgaste profesional.....	65
3.8. Aspectos éticos.....	67
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>68</b>
4. 1. Análisis inferencial.....	68
4.2. Estadística descriptiva.....	68
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>91</b>
ANEXOS.....	102
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	102
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	105
Anexo 3: Instrumentos.....	106
Variable 1: Resiliencia.....	106
Variable 2: Síndrome de desgaste profesional.....	108
Ficha de datos sociodemográficos y laboral.....	109
Consentimiento informado.....	110
Autorización uso de Escalas Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional...	111
Aprobación de la Investigación.....	112
Anexo 4: Validación de los instrumentos.....	114
Anexo 5: Matriz de datos.....	120
Anexo 6: Propuesta de valor.....	127

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Personal de Servicios Críticos.</i>	57
Tabla 2.	<i>Muestreo según distribución de los trabajadores del Servicio de Emergencia y UCI.</i>	58
Tabla 3.	<i>Confiabilidad de la adaptación de la Escala de Resiliencia.</i>	64
Tabla 4.	<i>Confiabilidad del muestreo de la Escala de Resiliencia.</i>	65
Tabla 5.	<i>Confiabilidad de la adaptación del Inventario de Síndrome de desgaste profesional.</i>	65
Tabla 6.	<i>Confiabilidad del muestreo del Inventario de Síndrome de desgaste profesional.</i>	66
Tabla 7.	<i>Validez de contenido de los cuestionarios de Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional.</i>	66
Tabla 8.	<i>Correlación de Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.</i>	68
Tabla 9.	<i>Niveles de Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.</i>	68
Tabla 10.	<i>Niveles de Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.</i>	69
Tabla 11.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Sexo.</i>	70
Tabla 12.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Edad.</i>	71
Tabla 13.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Estado Civil.</i>	73
Tabla 14.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio.</i>	75
Tabla 15.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Condición Laboral.</i>	76
Tabla 16.	<i>Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional.</i>	77

Tabla 17. *Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Servicio.*

78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Distribución porcentual según Niveles de Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	69
<i>Figura 2.</i> Distribución porcentual según Niveles de Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	70

## INTRODUCCIÓN

En el Primer Capítulo de esta investigación, se abordaron los temas relacionados al problema de la investigación detectada, así como el planteamiento y formulación del problema, la justificación del estudio y los objetivos de la investigación, determinantes del grado de relación entre las variables utilizadas.

En el Segundo Capítulo, se abordaron los temas relacionados al marco teórico usados en el presente trabajo, como son: antecedentes nacionales e internacionales de la investigación y las conclusiones observadas, bases teóricas que avalan las variables: Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional y la definición de términos básicos usados.

En el Tercer Capítulo se desarrollaron temas relacionados a métodos y materiales como son: las hipótesis de la investigación; las variables del estudio, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos y análisis de datos y los aspectos éticos del presente trabajo.

En el Cuarto Capítulo se describen los resultados descriptivos, así como la contrastación de hipótesis, así como mencionar la relación entre las variables.

En el Quinto Capítulo, la discusión con el análisis de los resultados.

En el Sexto Capítulo, las conclusiones obtenidas del análisis y la interpretación de los resultados.

En el Séptimo Capítulo, las recomendaciones que brinda el investigador. Por último, se agregaron los anexos referidos a la bibliografía, los cuadros y las tablas del procesamiento estadístico, validación y permisos para uso de los instrumentos y para ejecución de la investigación, matriz de datos y por último la propuesta de valor.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El Síndrome de desgaste profesional, del inglés "Burnout" que significa consumirse o agotarse, se refiere al desgaste emocional causado por el estrés laboral e institucional que experimentan generalmente los profesionales que realizan una labor y relación directa con otras personas. También conocido como Síndrome de Burnout, Síndrome del Quemado (Martínez, 2010, pp. 2-3), referido a psicólogos, consejeros, médicos, asistentes sociales, enfermeros y dentistas (Morse, Salyers, & Rollins, 2012, pp. 3-5). Rushton, Batcheller, Schroeder y Donohue (2015) mencionaron que grados altos de resiliencia protegen a las enfermeras del agotamiento emocional y favorecen la realización personal, así como favorece el aumento de esperanza y disminución del estrés.

En su investigación Palmer, Gomez-Vera, Cabrera y Prince (2005), mencionaron que la frecuencia del Síndrome en distintos lugares del mundo ha sido elevada, por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo calificó como riesgo laboral en el año 2000 (pp. 3-4). No se tienen cifras exactas a nivel mundial en los médicos, pero se sabe que las cifras se encuentran alrededor del 40 % dentro de las distintas especialidades de medicina (Siu, Yuen, & Cheung, 2012; Maslach & Jackson, 1981b).

Siu et al. (2012) mencionaron que una de las consecuencias resaltantes de este Síndrome es la depresión como factor importante asociado, ya sea como consecuencia o como factor causal. (p. 187)

Colville, Dalia, Brierley, Abbas, Morgan & Perkins-Porras (2015) refieren que es importante investigaciones que aumenten la comprensión de cómo el agotamiento y estrés postraumáticos se mantienen y controlan en especial en ambientes como UCI, en interés del bienestar del personal y la calidad de la atención de los pacientes.

Martínez (2010) mencionó que la depresión y el Síndrome de desgaste profesional reducen el bienestar físico y emocional de los profesionales de salud que lo padecen y por consiguiente coloca en estado de peligro la calidad de atención de sus pacientes; por ello la OMS, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización de los Estados Americanos (OEA) realizaron un seminario virtual que abordó el impacto del estrés laboral y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema, ahí se obtuvo que: en América Central, más del 10 % reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo; en Argentina un 26.7 % de los trabajadores reportaron estrés mental debido a una excesiva carga laboral; en Brasil un 14 % de ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales estuvieron relacionados con enfermedades mentales; y en Chile el 2011 un 27.9 % de los trabajadores y el 13,8 % de los empleadores reportaron estrés y depresión (OPS-OPS, 2016). Se sabe que el trabajar más de 8 horas días en el mismo lugar y menos de 3 años de trabajo continuo incrementa la posibilidad de adquirir este Síndrome (Barria, 2003, p. 221).

La OMS (2015) mencionó que varios gobiernos del mundo invierten entre el 1 y 5 % de su presupuesto estatal a la salud mental de su población; mientras que, en el Perú, el gobierno destinó a este fin el 0,05 % de su presupuesto total. En el Perú, GFK Perú (2017) realizó una encuesta nacional con una muestra de 1244 personas de 17 departamentos del Perú, con una representatividad de 65 %, en cuyo informe final alarmante mencionó que: un 65 % de los encuestados presentó al menos un síntoma de estrés en la semana y un 21 % calificó dentro de algún nivel de estrés (es decir, 3 o más síntomas recurrentes); que las mujeres y las personas de niveles socioeconómicos bajos también están estresados.

Dos años antes, el Instituto de Integración (2015) realizó una encuesta a 2200 personas en 19 regiones del país, encontrando que el 58 % de los peruanos sufrió de estrés; que las mujeres reportaron mayores niveles de estrés (63 %) que los hombres (52 %), y que la falta de dinero (64 %) y los problemas de salud (35 %) fueron los dos principales factores que causan estrés.

Según el documento completo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014) titulado “Informe sobre Desarrollo Humano (IDH) 2014”, se reconoce a la Resiliencia como la capacidad personal para sobreponerse a situaciones críticas o adversas, y la intención de construir una sociedad con esta capacidad y reducir vulnerabilidades, a fin de asegurar el progreso del desarrollo humano. Se nota que hay mucho por mejorar en relación a vulnerabilidades existe un crecimiento, pero de manera irregular en relación a Estados Unidos, Canadá y Chile quienes nos superan en esta área mundial, debiéndose por lo tanto el progreso, según el IDH, centrarse en el fomento de la Resiliencia del desarrollo humano, por lo tanto, se tiene expectativas positivas y de progreso continuo. Se “destaca la importancia de identificar y abordar las vulnerabilidades persistentes fomentando la Resiliencia y mejorando la capacidad de las personas para hacer frente a perturbaciones, ya sean financieras, relacionadas con desastres naturales o de otro tipo” (PNUD, 2014, p. 258).

La atención pediátrica asistencial a pacientes de Servicios considerados como Críticos merece especial atención ya que exige de los profesionales un contacto directo de la situación crítica del paciente y la ansiedad de sus familiares por su condición médica. Por otra parte, el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), atiende a niños y adolescentes en situaciones críticas y extremas, derivados de diferentes partes del país, por ello se ejerce una atención y ritmo de trabajo de alta exigencia. Según lo mencionaron Barrón (2009); y Gamonal y García (2007) en anteriores investigaciones similares en el Instituto Nacional de Salud del Niño, se hizo necesario conocer la actual realidad del personal en los Servicios Críticos.

Con la investigación se estableció que no existe relación entre la Resiliencia (variable independiente) y el Síndrome de desgaste profesional (variable dependiente) en el personal de área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019; identificando que en el personal existe un nivel considerable del Síndrome de desgaste profesional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son los *niveles de la Resiliencia* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019?

¿Cuáles son los *niveles del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019?

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Sexo?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Edad?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Estado Civil?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Tiempo de Servicio?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Condición Laboral?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Categoría Profesional?*

¿Cuál es la relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las del *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima - 2019 *en función Servicio?*

### **1.3. Justificación del estudio**

Por lo anterior se planteó determinar la existencia de relación entre Resiliencia (variable independiente) y el Síndrome de desgaste profesional (variable dependiente) en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, en el año 2019.

Existe un **valor de conveniencia y relevancia metodológica** ya que se encontró importancia en reconocer los efectos de la Resiliencia (variable independiente) y el Síndrome de desgaste profesional (variable dependiente), lo que genera deterioro permanente de estos factores; también se abordó una problemática actual, siendo necesario los resultados obtenidos para fines de la Psicología y la sociedad peruana.

Asimismo, se demostró tener un **valor teórico** ya que en base a las teorías se determinó la no relación que existe entre ambos constructos que se analizaron, generando un aporte para el incremento de conocimiento acerca de estas variables que son apreciadas en nuestra realidad, especialmente en el campo pediátrico.

Se encontró **valor práctico** en los fundamentos reales que permitirán plantear elecciones correctivas, acciones o programas de salud mental para el personal de salud de las diversas instituciones sanitarias a través de reforzar de

manera positiva la Resiliencia y por ende prevenir factores relacionados al Síndrome de desgaste profesional.

Y por último existió **valor social**, porque los resultados obtenidos podrán ser utilizados por otras instituciones sanitarias, esperando que estas sean responsables de informar, concientizar e intervenir de forma favorable en su personal para lograr reducir las dificultades que encuentren, impulsando la promoción y prevención de la salud mental.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la *Resiliencia* y *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Describir los *niveles de la Resiliencia* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

Describir los *niveles del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Sexo*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Edad*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Estado Civil*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Tiempo de Servicio*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Condición Laboral*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Categoría Profesional*.

Describir la relación entre las *dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Servicio*.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Oliva (2018) en su tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano: “Síndrome de Burnout y Resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017” tuvo como objetivo determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia. Fue un estudio observacional, cuantitativo, analítico y transversal. El Síndrome de Burnout fue medido con el inventario adaptado por Llaja y la Resiliencia con la escala de Resiliencia, adaptada a Perú. Participaron 99 miembros del personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima, entre los 22 y 71 años. Siendo un 66 % masculino, distribuidos en un 29 % médicos, 43 % Internos de Medicina y un 28 % en otros profesionales (Licenciados de Enfermería y Obstetricia). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre el Burnout y la Resiliencia ( $\chi^2=19.576$ ;  $p<0.001$ ); del total de los participantes con Síndrome de Burnout, el 47 % tuvo un nivel de resiliencia promedio, un 26,2 % un nivel de resiliencia alta y el 26.2 % restante un nivel de resiliencia baja. Existe asociación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; y no existe asociación entre despersonalización y resiliencia. El nivel de Burnout y Resiliencia en dicho estudio se encontró fuertemente asociado como principal conclusión.

Este estudio científico fue relevante porque trabajaron con las variables del presente estudio, la población evaluada también fue personal de salud; el tipo y diseño de estudio fue similar a la investigación y en las conclusiones se mencionó asociación significativa entre Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional.

Ramos (2018) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, titulado “Nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del Departamento de Emergencia de dicho nosocomio. El método empleado fue el descriptivo, el diseño fue el correlacional

no experimental de tipo cuantitativo de corte transversal. La población fue de 71 enfermeros del Departamento de Emergencia. Se utilizó la escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se obtuvo como resultado que las variables estudiadas estuvieron correlacionadas de manera inversa, en cuanto a la variable Resiliencia el 60.6 % de los enfermeros se ubicó en nivel medio; el 23.9 % en nivel alto, mientras que el 15,5 % en un nivel bajo, con relación a la variable Síndrome de Burnout, el 66.2 % de los enfermeros en un nivel medio, el 18.3 % en un nivel bajo, y el 15.5 %, en un nivel alto. En conclusión, existió relación inversa entre nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros.

La investigación fue significativa porque trabajó con las variables de estudio, la metodología y tipo de estudio fueron similares y emplearon los instrumentos utilizados en el presente trabajo y se encontró que no hubo relación entre las variables.

Castillo (2016) en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología: “Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en los profesionales de salud de un Hospital Nacional de Lima, 2016”. Tuvo como objetivo identificar la relación entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en los profesionales de salud de un hospital nacional en el año 2016. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 147 profesionales, entre hombres y mujeres, con edades que fluctuaron entre los 25 a 65 años. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Resiliencia y el MBI. Se obtuvo como resultados que mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman no existió relación entre Resiliencia y el Síndrome de desgaste profesional, asimismo los niveles de Resiliencia que predominó fue el nivel medio y un nivel moderado para Síndrome de desgaste profesional.

Este estudio fue trascendente porque se trabajó con las variables usadas, la población fue personal de salud; el tipo y diseño de estudio fue similar y en las conclusiones mencionó que no existió relación entre las variables, además se

encontró un nivel medio de Resiliencia y moderado de Síndrome de desgaste profesional.

Nunura (2016) en su trabajo de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, titulado: "Síndrome de desgaste profesional en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana". Se centró en hallar y describir los niveles del Síndrome de desgaste profesional en una muestra de 85 médicos y 41 enfermeras, los cuales fueron evaluados con el MBI adaptado al contexto peruano por Victoria Llaja. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un alcance de tipo descriptivo comparativo. La muestra fue seleccionada de manera no probabilística por conveniencia. Además de hallar los niveles de Síndrome de desgaste profesional en los participantes, se realizaron comparaciones entre las tres escalas del Síndrome de desgaste profesional (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal) según sexo, profesión, años de servicio y horas de trabajo semanales. Los resultados indicaron que sólo el 9.5 % manifestó haber desarrollado por completo el Síndrome. También se apreció que el 27 % tuvo riesgo de padecer Síndrome de desgaste profesional, el 14.3 % tuvo una tendencia a presentarlo, y el 49.2 % de la muestra no había desarrollado ningún síntoma del Síndrome. En relación al grupo por profesión se observó que los médicos tuvieron un 23.5 % de riesgo de presentarlo, un 15.3 % tuvieron tendencia y un 12.9 % ya tenía el Síndrome; en las enfermeras, un 34.1 % se encontró en riesgo, un 12.2 % tuvo tendencia y un 2.4 % ya tenía el Síndrome desarrollado. Por ello se justificaba la necesidad de intervenir en estos profesionales, a través de estrategias que les permitan afrontar las demandas que exigen sus profesiones, y de efectuar mejoras en las instituciones de salud.

La investigación fue importante porque se trabajó con una variable de estudio, el enfoque fue cuantitativo, la población fue personal de salud y emplearon el instrumento de medición utilizado. Además, se encontró que el personal desarrollo el Síndrome de desgaste profesional.

Mendoza (2015) en su Tesis “Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en docentes de nivel secundario de CEE del distrito de Villa María”, Lima – Perú, para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional y sus factores en docentes de nivel secundario de un CEE del distrito de Villa María del Triunfo. La investigación fue de tipo no experimental y transversal con un diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 150 docentes de nivel secundario de 6 colegios del distrito de Villa María del Triunfo. Se empleó el MBI y la Escala de Resiliencia. Los resultados obtenidos mostraron una relación negativa y significativa entre Resiliencia total y agotamiento emocional ( $r=-0.180$ ) y despersonalización ( $r=-0.187$ ) del Síndrome de desgaste profesional. Así mismo se observó una relación positiva y muy significativa entre Resiliencia y realización profesional ( $r=0.328$ ). Se concluyó que los docentes que presentaron mayor Resiliencia mostraron menores indicadores de Síndrome de desgaste profesional.

Se consideró sustancial este estudio, porque trabajó con las dos variables de estudio, con los instrumentos de medición, la población de estudio fue personal cuya función es la interacción con personas, la metodología fue similar a la empleada.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Costales (2018) en su trabajo de investigación de especialidad de Médico Pediatra titulada “La Resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome Burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador” tuvo como objetivo evaluar la relación entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en residentes del Posgrado de Pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador durante el período octubre-diciembre del 2017. Se realizó un estudio observacional, de tipo descriptivo, individual y transversal. Para la recolección de datos, a los médicos residentes del posgrado de Pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador tras su consentimiento, se aplicó el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory Human Services”, validado para

establecer la presencia o no del Síndrome de Burnout; así como el cuestionario de Wagnild y Young para establecer el nivel de Resiliencia. La base de datos y el análisis estadístico se realizó mediante el programa estadístico de SPSS versión 23. La prevalencia del Síndrome de Burnout fue del 10.9 %, y se presentó una tendencia a padecer el Síndrome del 37 %. El 56.3 % de los estudiantes presentaron niveles altos de agotamiento emocional. La media del valor de Resiliencia fue de 132.64, el 85 % de los participantes presentaron una Resiliencia mediana. Existió asociación entre la realización personal alta y resiliencia alta ( $p= 0.001$ ). La media de resiliencia aumentó según el estudiante era promovido a años superiores del posgrado ( $p= 0.026$ ). Los estudiantes con niveles bajos de Despersonalización presentaron una media del valor de resiliencia más alto que los otros estudiantes ( $p= 0.001$ ). La media del valor total de resiliencia en el grupo de estudiantes con alta Realización Personal fue más alta que las medias que presentaron la categoría de medio y de baja Realización ( $p= 0.000$ ). Se concluyó que existe asociación estadísticamente significativa entre valores altos de resiliencia con baja despersonalización y alta realización personal, pero no se encontró asociación con la esfera de agotamiento emocional.

Esta investigación fue importante porque se utilizó las variables de estudio, así como los instrumentos de medición que se emplearon en el presente estudio. La población es igual a la utilizada, y en los resultados se encontró asociación entre los factores reconocidos.

Rodríguez (2018) en su trabajo de especialidad de grado titulado “Síndrome del desgaste profesional (SDP) y Resiliencia en profesionales de la salud de una Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Estado de Aragua, 2017” Valencia – Venezuela, tuvo como objetivo dividir a los profesionales según variables socio-laborales, determinar la existencia de signos asociados al SDP, establecer los niveles de SDP y Resiliencia, vincular el nivel de SDP con las variables socio-laborales y correlacionar el nivel de SDP con la resiliencia. Sujetos y Métodos: La investigación se realizó de manera cuantitativa, correlacional, no experimental. La población fue tomada del personal de salud que laboraba en la UCIP, con 33 trabajadores como muestra cumplieron el criterio de inclusión: más

de 6 meses laborando en la UCIP. Resultados y conclusiones: La media de la edad fue 38,6 años. Más del 80 % fue del sexo femenino. La mayor proporción se encontraban casados (45,5 %) y pertenecían al área de enfermería (60,6 %). Más del 90 % tenía como mínimo más de 2 años de antigüedad laboral. El mayor porcentaje presentó nivel de riesgo medio de SDP (63,6 %), hubo correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la despersonalización y cansancio emocional, no se encontró asociación entre el síndrome y las variables socio - laborales; 45,5 % presentó niveles medios de resiliencia, evidenciándose correlación negativa entre esta y el SDP.

La investigación fue significativa porque empleó las variables utilizadas, así como el instrumento de medición, y en los resultados no se encontró asociación.

Eugenio (2017) en su trabajo de tesis titulado: “La Resiliencia y el Síndrome de desgaste profesional en Profesionales de la Salud”, Ambato – Ecuador, tuvo por objeto determinar la relación entre la Resiliencia y el Síndrome de desgaste profesional en profesionales de la salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato. El tipo de investigación realizada fue correlacional, cuantitativo, diseño no experimental y bibliográfico documental, tomando como muestra a 150 profesionales de la salud que laboran en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato. Los instrumentos utilizados fueron: Escala de Resiliencia (ER) de Gail M. Wagnild y M. Young y el Inventario de Burnout (MBI) de Cristina Maslach y Susan E. Jackson. Se concluyó que no se evidenciaron relación entre la Resiliencia y el Síndrome de desgaste profesional; además el mayor porcentaje de la población tuvo un 57 % de un nivel alto de resiliencia, lo que indicó la capacidad de resistir al estrés evitando la manifestación de síntomas disfuncionales logrando adaptabilidad. En relación, a la presencia de Síndrome de desgaste profesional en la población de estudio se pudo determinar que el 74 % manifestó indicios del Síndrome. Además, se evidenció que las mujeres tienen mayor predisposición a tener ciertas manifestaciones del Síndrome, siendo la mayor parte del género masculino quienes formaron parte del grupo (9 %) con presencia del Síndrome.

Esta investigación fue valiosa considerar porque se utilizó las variables de estudio, así como los instrumentos de medición que se emplearon en el presente estudio. No se encontró relación entre las variables.

González, Pizarro y Vega (2015) en su tesis titulado: “Relación de Resiliencia con el Síndrome de desgaste profesional y Engagement en Cuidadores Formales de Adultos Mayores de las ciudades de Arica, Iquique y Alto Hospicio”, Arica – Chile, tuvieron como objetivo evaluar la relación de Resiliencia con Síndrome de desgaste profesional y engagement, en una muestra de 92 cuidadores formales de adultos mayores pertenecientes a ocho hogares, en las ciudades de Arica, Iquique y Alto Hospicio. Utilizaron un diseño ex post facto retrospectivo, y un muestreo de tipo no probabilístico por disponibilidad. Los instrumentos utilizados fueron: Connor-Davidson Resilience Scale, MBI - General Survey y Utrecht Work Engagement Scale. Según los análisis, existió una asociación negativa y significativa de resiliencia con agotamiento emocional y despersonalización ( $r=-.335$ ;  $p=.001$  y  $r=-.191$ ;  $p=.067$  respectivamente. De igual forma, los resultados indicaron una relación positiva y significativa de resiliencia con realización personal, vigor y absorción, dimensiones del compromiso ( $r= .369$ ;  $p<.000$ ,  $r=.306$ ;  $p=.003$  y  $r=.243$ ;  $p=.019$  respectivamente). Concluyó que aquellas personas que presentaron mayores niveles de resiliencia y compromiso laboral podrían adaptarse de mejor forma a las consecuencias del Síndrome de desgaste profesional.

La investigación fue conveniente considerar porque empleó las variables utilizadas, así como un instrumento de medición usado en el presente trabajo, y en los resultados se encontró una relación positiva y significativa.

Arrogante (2014) en su trabajo titulado: “Mediación de la Resiliencia entre Síndrome de desgaste profesional y salud en el personal de Enfermería”, Madrid – España, tuvo como objetivos determinar las relaciones entre las tres dimensiones del Síndrome de desgaste profesional (agotamiento emocional, baja realización personal, despersonalización), la Salud (mental y física) y la Resiliencia, y analizar el papel mediacional de la Resiliencia entre el Síndrome de

desgaste profesional y la salud en una muestra de personal de enfermería. El estudio fue correlacional de tipo transversal con muestreo probabilístico. La muestra estuvo formada por 194 profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Fuenlabrada, formada por 133 enfermeros y 61 auxiliares. Utilizó el Inventario MBI, SF-12v1 (componentes físico y mental de la salud), 10-Ítem CD-RISC (resiliencia) y variables socio - demográficas. La salud mental, las tres dimensiones del Burnout y la Resiliencia correlacionaron todas ellas entre sí (coeficientes de correlación de Pearson entre  $-0,49$  y  $0,42$ ), correlacionando negativamente las tres dimensiones del Burnout con la salud mental y la Resiliencia, y estas dos últimas, positivamente entre sí. Concluyendo que la Resiliencia no solamente es relevante para mejorar la salud mental del personal de enfermería, sino también para reducir las consecuencias del estrés al que se está expuesto en el trabajo, cuyo resultado más adverso fue la aparición de Síndrome de desgaste profesional. Por lo que, el entrenamiento de la Resiliencia debería ser promovido para mejorar la práctica clínica en la enfermería.

Esta investigación fue importante para el estudio porque se trabajó con las variables de estudio, y se utilizó el Inventario de Christina Maslach. No se encontró correlación entre las variables empleadas.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Resiliencia**

#### **2.2.1.1. Definición de Resiliencia**

La Real Academia Española (2018) definió a la Resiliencia como la capacidad que posee un individuo para enfrentar sin rigidez acontecimientos difíciles, sin mantenerse afectado por ello. La Resiliencia fue utilizada ampliamente en las ciencias sociales por Michael Rutter (1972) quien le dio un carácter propio aplicado al estudio de las ciencias sociales (Turienzo y Sala, 2011, pág. 135). La resiliencia interviene como distintivo peculiar de los individuos que, aunque desde su crecimiento y madurez en un entorno de un elevado riesgo, pueden alcanzar un desarrollo sano y exitoso emocionalmente (D'Alessio, 2009, p. 11), a través del logro de una mejor calidad de vida partiendo en su

propia percepción del mundo y del medio ambiente que rodea al individuo. (Kotliarenco, Cáceres y Álvarez, 1996, p. 25)

La Asociación Estadounidense de Psicología (APA, 2010), definió la resiliencia como: “el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras”, así también enfatiza que: “ser resiliente no quiere decir que la persona no experimenta dificultades o angustias” si también “incluye conductas, pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona”.

Otra definición ofrecida por Wagnild y Young (1993), mencionan que es una característica de la personalidad que se opone a las consecuencias negativas originadas por el estrés, este a su vez producto de diferentes acontecimientos traumáticos, todo lo cual genera una fortaleza al igual que un proceso de adaptación. Del mismo modo la resiliencia se puede definir como la habilidad para soportar o resistir a la presión presentada por diferentes acontecimientos, los cuales además pueden ser complejos y no obstante ello, pueden ser sobrellevados de manera estable para la salud, por medio del hallazgo de opciones que contribuyan a dar solución a tales problemas, provocando así una modificación del panorama adverso hacia uno que colabore a un óptimo estilo de vida acompañado con un adecuado clima emocional. Identificaron cinco factores interrelacionados: ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y soledad existencial. (p. 167)

A partir del análisis del punto de vista de la neurociencia y biológico, el órgano del cerebro es considerado como el principal ejecutor de todo el sistema biológico que interviene en la conducta resiliente, así como el responsable de modificar los mecanismos de la psicología de una persona, así como de su neurobiología y la cognición que presente, todo lo cual incide en la Resiliencia como respuesta favorable a diversas situaciones de estrés. (D'Alessio, 2009, p. 12)

Entonces, concluimos que la Resiliencia viene hacer la capacidad que toda persona presenta y que a la vez puede fomentar e incluso potenciar habilidades o competencias, a fin de hacer frente a situaciones adversas y que promoverá desarrollarlas.

#### **2.2.1.2. Desarrollo de la resiliencia**

La Resiliencia tuvo un origen con los trabajos que realizó Anthony en 1970, cuando tuvo como materia de estudio investigar los conceptos, los métodos y grupo de personas, especialmente niños que demostraron algún nivel de riesgo, comparándolos luego con otro grupo de niños que se desarrollaron de tal manera que no manifestaron algún o algunos síntomas de patologías que expliquen cómo o de qué manera podrían alterar su vida al presentarse alguna enfermedad, asimismo los niños que demostraron factores de riesgo o vulnerabilidad no necesariamente fueron atribuibles a la genética, la cual motiva enfermedades físicas, desordenes de tipo familiar o social y la dificultad particular del niño. (Manciaux, 2003, pág. 46)

Asimismo, Melillo y Suarez (2002) manifestaron que un grupo de investigadores de primer orden consideraron necesario e importante estudiar a la Resiliencia desde un punto de vista externo como la constitución socioeconómica y familiar, con el fin de ordenar los factores de la resiliencia como atributos personales, familiares y medio ambientales. No obstante, un segundo grupo manifestaron también que la Resiliencia es un proceso sistémico que se fomenta de manera individual, familiar y comunitario. (pp. 23-25)

Conociendo el alto nivel y rápida adaptación al cambio que son características de una persona resiliente, se debe considerar también que otras asumen luego una posición de haber sufrido acontecimientos adversos, asumiendo en otros la responsabilidad de tales circunstancias que terminan perjudicándolo, por lo que quedan así imposibilitados de hallar una salida o resoluciones a tales problemas o situaciones de conflicto; entonces es deber de un individuo el desarrollo y logro de fortalezas y capacidades para afrontar

situaciones contrarias y perjudiciales, trabajando en ello con ejecución de los pasos que a continuación se mencionan:

- Sostener un ánimo de sosiego y calma frente a presiones externas.
- Desarrollar estrategias de solución de conflictos.
- Tomar una posición y actitud de valentía y fuerza frente al riesgo de aceptar debilidad propia hacia algunas víctimas.
- Alcanzar una estrategia individual y desarrollo de su actitud de resistencia.
- Ejercitarse constantemente en eventos que permitan hacer uso de su propia resistencia. (Lawrence, 2007, pp. 29-30),

#### **2.2.1.3. Teoría de la Resiliencia del rasgo de personalidad**

En este sentido, Wagnild et al. (1993) definieron la Resiliencia como una rasgo o característica peculiar de la personalidad de un individuo, presentándola como una cualidad reguladora de las emociones en situaciones adversas que conllevan al desencadenamiento de niveles de estrés, por medio de la adaptación de innovadoras y originales situaciones propuestas por él mismo. Esta cualidad es la que da pie al desarrollo de una actitud de afrontamiento a tales acontecimientos adversos, de tal manera que lo beneficie con el disfrute de un mejor nivel de calidad de vida. (p. 165)

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la resiliencia según Wagnild y Young**

Wagnild et al. (1993) mencionaron que la Resiliencia es un rasgo de la personalidad duradero, que consta de cinco factores interrelacionados:

- a. **Confianza en sí mismo;** es aquel auto - reconocimiento de las capacidades, es decir identificar las capacidades como nuestras fortalezas y debilidades.

- b. Ecuanimidad;** es aquella destreza o habilidad de adoptar una perspectiva equilibrada de la vida y experiencias positivas o negativas, y que sean aceptadas buscando soluciones a las vivencias extremas si las hubieran.
- c. Perseverancia;** viene a ser el acto de perseverar ante situaciones adversas, es decir la continua lucha de ser una mejor versión de uno mismo frente a los problemas o situaciones críticas, caracterizado por un compromiso con disciplina e integración en el medio.
- d. Satisfacción personal;** es aquella competencia de reconocer que la vida misma tiene un fin o propósito y que tiene significado la existencia misma.
- e. El sentirse bien solo;** se refiere a la aceptación de la vida propia como única y personal, siendo esta asumida por cada individuo con sentimientos de libertad, aprendiendo de cada vivencia sea acompañado o solo. (Shaikh & Kauppi, 2010, p. 158).

#### **2.2.1.5. Características de la persona resiliente**

Saavedra y Villalta (2008) refirieron que la persona resiliente se caracteriza por:

- Poseer identidad, pues los valores culturales tienen importancia de estabilidad para la persona. Ej.: es una persona servicial, afectuosa, apreciada.
- Tener autonomía de pensamiento y acción instructivo hacia su persona y la sociedad. Ej.: es una persona a quienes los demás le tienen simpatía o respetan.
- Ser entusiastas, poseen particularidad positiva para afrontar situaciones críticas. Ej.: es un ejemplo o modelo a seguir o imitar.

- Son prácticos, sus acciones las manifiestan de manera práctica. Ej.: es una persona que tiene metas por cumplir y las logra.
- Poseer vínculos familiares y sociales de fuerte arraigo propio. Ej.: posee rectitud en sus actos, haciéndolo confiable.
- Disponer de lazos amicales con su círculo cercano. Ej.: él tiene alguien quien lo apoya en caso de dificultades.
- Tener modelos de referencia en los cuales apoyarse. Ej.: mantiene alejado los problemas gracias al respaldo de quienes lo rodean.
- Gozar de objetivos claros y apoyo social para dar solución a condiciones desfavorables. Ej.: conozco cuáles son prioridades y con quiénes debo continuar.
- Son personas que poseen sentimientos de afecto que son valoradas por los demás, se adaptan a los cambios. Ej.: puedo conseguir la confianza y apoyo de los demás.
- Son aquellos que poseen eficiencia reconocida ante escenarios difíciles. Ej.: yo puedo asumir la situación y tendré tenacidad para darle solución.
- Tener la capacidad de aprender de la vivencia problemática con humor. Ej.: yo puedo ser capaz de aprender de esto y continuar, la vida es así.
- Pedir apoyo ante una serie de problemas. Ej.: yo puedo adaptarme a los demás y superar esta situación. (pp. 32-33)

#### **2.2.1.6. Factores asociados a la Resiliencia**

De acuerdo a la APA (2010) mencionaron diversos factores que influyen en la Resiliencia, tales como:

- Tener el apoyo dentro y fuera de la familia, lugar donde se promueva el amor, seguridad y confianza, que sean modelos positivos ante los demás miembros de la familia.
- La capacidad de ser realistas y seguir los pasos necesarios para llevarlos a ejecutar.
- Una visión positiva de sí mismos, confianza en sus fortalezas y habilidades.
- Destrezas en la comunicación y en la solución de problemas ante situaciones adversas.
- Tener la capacidad para el manejo de las emociones.

### **2.2.2. Síndrome de desgaste profesional**

(Freudenberger, 1974) fue quien comenzó las investigaciones sobre el Síndrome de desgaste profesional y lo definió como un “conjunto de síntomas médico-biológico y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía” (p. 159). Asimismo, también refirió que “por lo general ocurre aproximadamente un año después de que alguien comenzó a trabajar en una institución, porque es justo en ese punto que un número de factores comienzan a entrar en juego”. (Moreno, Trujillo, Rivas, & Lámbarry, 2014, p. 160)

Fueron Christina Maslach y Susan E. Jackson quienes en 1981 ofrecieron un estudio del Síndrome de desgaste profesional para trabajadores asistenciales de la salud, considerando sus tres dimensiones las que identifican las tres fases que experimentan los que lo padecen: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal. Su estudio consideró que el Síndrome de desgaste profesional se manifestaba generalmente en trabajadores

o profesionales de la salud que laboran con otras personas. (Maslach & Jackson, MBI, 1981a)

Maslach, Jackson, & Leiter (1997) presentaron el manual en su tercera edición con tres versiones: a) El MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) versión para profesionales de servicios humanos de 22 ítems; b) el MBI-Educators para profesionales de la educación con la misma cantidad de ítems que la primera versión; y c) el MBI-General Survey (MBI-GS) versión genérica de 16 ítems (p. 192). Para el presente trabajo por la población a investigar se utilizó el MBI-HSS, adaptado a la realidad peruana por Victoria Llaja (Llaja, Sarriá, & García, 2007).

Gil-Monte, Salanova, Aragón y Schaufeli (2006) mencionaron que el Síndrome de desgaste profesional es fruto del estrés laboral crónico que afecta negativamente al trabajador, influenciando factores de tipo personal, colectivo y organizacional, causando agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales (p. 29).

Entonces, como conclusión, el Síndrome de desgaste profesional viene a ser la respuesta del organismo ante el estrés crónico, que se produce ante la falta de estrategias del individuo para afrontar y canalizar positivamente desencadenantes o factores estresores que se producen en el centro laboral.

#### **2.2.2.1. Etapas del Síndrome de desgaste profesional**

Las etapas del Síndrome de desgaste profesional no tienen un orden ni tiempo definido y esto dependerá de la persona, de su entorno familiar y social. (Edelwich & Brodsky, 1980)

Como primera etapa, se menciona al idealismo y entusiasmo: es aquella en la que el individuo evidencia mucha voluntad y esfuerzo ante el trabajo que desempeña, demostrando un compromiso elevado para con los clientes, asume algún exceso de trabajo de manera voluntaria sin esforzarse por generar altas

expectativas hacia él, eso sí su motivación es alta y posee una valoración de capacidad profesional. Si experimenta frustraciones, éstas le causan desilusión, pasando a la segunda etapa. (Edelwich et al., 1980)

En la segunda etapa, el estancamiento produce un descenso de las tareas en el trabajo que desempeñaba normalmente, con una pérdida del idealismo y entusiasmo. En este momento el individuo, percibe que debe hacer algunos cambios, reflexionando sobre su labor y conducta profesional. (Edelwich et al., 1980)

En la tercera etapa, la apatía se reconoce como la fase nuclear del Síndrome de desgaste profesional, se caracteriza por el cese de actividades, generación de apatía y desinterés en el individuo. Asimismo, en esta etapa se evidencian problemas de carácter físico, emocional y comportamental en la persona que lo sufre, y como consecuencia de ello sobrevienen frustraciones, faltas o abandono del puesto laboral, etc. (Edelwich et al., 1980)

El distanciamiento, es la cuarta y última etapa en la que el individuo experimenta sentimientos de frustración en su trabajo, sentimientos de depreciación y vacío en su capacidad profesional y alejamiento de su compromiso emocional; tiende a alejarse del trato con el cliente debido a su sensación de falla y riesgo de pérdida del puesto de trabajo, por lo ello, se complace con realizar trabajos básicos y percibir su sueldo. (Edelwich et al., 1980)

#### **2.2.2.2. Dimensiones del Síndrome de desgaste profesional**

Son tres las dimensiones mencionadas líneas arriba y que se desarrollan a continuación:

##### **a) Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional genera que a la persona le cueste involucrarse con el ambiente laboral y se puede relacionar con la disminución de energía, de atención, falta de confianza o de interés, evidenciándose finalmente el estrés en su estado primario. El agotamiento emocional es importante manejarlo o canalizarlo de la manera correcta, pues el reconocimiento de este implica altos

niveles de estrés en el personal de salud, generando un riesgo para ellos, su ambiente laboral, familiar y social. (Segura, 2014)

En 1981, Maslach y Jackson observaron que el agotamiento emocional conlleva un sobre esfuerzo mental y emocional como fruto de las actividades laborales relacionadas con los clientes o compañeros, y se puede identificar cuando se observa en la persona depresión, falta de paciencia, descortesía, náuseas, contracturas musculares, deseos de inactividad, alteraciones del sueño, diversos dolores corporales, ira, enojo. (Maslach et al., 1981b)

### **b) Despersonalización**

La despersonalización es toda una serie de estados de ánimos, comportamientos perjudiciales, pensamientos y sentimientos de desmerecimientos de reconocimientos a sus logros e incluso la persona desarrolla sentimientos de negatividad hacia su entorno familiar, social y laboral. (Maslach et al., 1981a)

La despersonalización produce un alejamiento cognitivo negativo del individuo, motivando su indiferencia en las tareas laborales, también conlleva a un proceso de deshumanización de los servicios o labores que brinda, proceso de improductividad, fracaso de logros y sentimientos de incapacidad o incompetencia, los cuales en un determinado tiempo se reflejan con un decaimiento de su desempeño profesional. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, p. 403)

### **c) Baja Realización Personal**

Mencionó que la baja realización personal se refiere cuando el individuo obtiene por su trabajo percepciones negativas de su desempeño personal y

laboral, se percibe poco satisfecha y valorada, haciendo que nazcan deseos de alejamiento o renuncia al centro laboral, por ello su autoconcepto se ve afectado por creciente dudas en sus aptitudes, sentimientos de indefensión e insuficiencia. (Martínez, 2010)

#### **2.2.2.3. Definición del Estrés Laboral Crónico**

Mencionaron que el estrés laboral crónico viene a ser un estado mental negativo persistente que tiene la persona asociado al ámbito laboral y determinada por conflictos funcionales en el centro de trabajo, distrés, cansancio o desmedro laboral, falta de competencia, motivación. Del mismo modo, el estrés laboral crónico se puede encontrar en individuos que en dicho momento no sufre de alguna enfermedad. (Schaufeli & Salanova, 2002)

El Síndrome de desgaste profesional perjudica a los trabajadores que se encargan de atender o ayudar a clientes y más si sufren alguna dependencia, lo que provoca en ellos un estrés crónico y que tiene algún hacinamiento, deposito o carga en el individuo. Ante ello el personal afectado tiene desmotivación de pensamientos y de acciones, generando incluso que la jornada laboral resulte pesada e interminable. (Schaufeli et al., 2002)

#### **2.2.2.4. Eustrés (estrés positivo)**

Selye en 1936 utilizó por primera vez el término de estrés, caracterizado por una falta de adaptación y agotamiento, se manifiesta de manera recurrente con consecuencias de daño físico y emocional en individuos, grupos y organizaciones, se debe aún considerar que también “algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino” por lo que se puede derivar la consideración de poca dosis de estrés como elemento indispensable para el buen desarrollo de la persona en la ejecución de sus tareas u obligaciones con responsabilidad e interés de conseguir

las metas y el consiguiente disfrute de sus logros obtenidos, por ello últimamente el estrés se ha relacionado con la resiliencia. (Dosne, 2013)

El estrés también es considerado como una reacción positiva e ingeniosa ante logros que se demuestran al intentar conseguir soluciones creativas a las dificultades presentadas con regocijo, lo cual deviene en el desarrollo de capacidades idóneas para la resolución eficaz de diversas situaciones problemáticas que se enfrenten. Existen situaciones en las que las capacidades de acomodación y resiliencia son sobreexcedidas por agentes demasiados estresantes, apareciendo el eustrés en el individuo para que se sobreponga a los obstáculos. (Fernández & Rodríguez, 2014)

De esta manera el eustrés o estrés positivo, posibilita un incremento de la fortaleza, salud, dinamismo y vigor, lo cual beneficia a una buena disposición y capacidad para tomar decisiones con el objetivo de desarrollar el deseo de evolución y progreso de manera integral, a la par de un mayor desarrollo de su nivel de conciencia, llegando a la aceptación propia de su vida como única y con alto sentido de valor. Entre los ejemplos de eustrés están los paseos de aventura, inicio de nuevas amistades, de nuevas relaciones de pareja, reuniones familiares fraternas y amicales, celebraciones por premios, reconocimientos, ascensos, obtención de metas en el ámbito académico y profesional, entre otros. (Pose, 2005)

#### **2.2.2.5. Diferencias entre el Estrés y el Síndrome de desgaste profesional**

Los síntomas del estrés con los signos del Síndrome de desgaste profesional difieren en conceptos. El estrés se manifiesta con repercusiones a nivel físico, ausencia de energía, agotamiento o desgano en la persona que lo sufre; además no se compromete en solucionar los problemas que se presenten. (Figaldo, 2013)

Por otro lado, el Síndrome de desgaste profesional afecta siempre de manera perjudicial al individuo, y tiene como principal síntoma el daño emocional

que genera en él, causa agotamiento provocando desmotivación y ausencia de energía física, produciendo también falta de intervención o participación en los problemas o situaciones críticas que se originan en el centro laboral, se puede llegar a presentar alguna ausencia de sentimientos de tristeza y depresión. (Figaldo, 2013)

#### **2.2.2.6. Factores que causan el Síndrome de desgaste profesional**

El Síndrome de desgaste profesional se produce en la persona tras la combinación de diferentes factores, como los personales, organizacionales, sociales, entre otros. Sin embargo, es importante recalcar que el factor desencadenante son las variables organizacionales, ya que el síndrome se desarrollará porque las cosas no andan bien en la organización. (Bosqued, 2008, p. 21)

Dentro de los factores organizacionales tenemos: la relación o conexión permanente con la pena o aflicción y los sentimientos o afecciones de los demás, en donde el trabajador está en constante contacto con los aspectos emocionales más problemáticos e intensos de sus clientes; la sobrecarga de trabajo; escasez de recursos para cumplir con los trabajos o acciones delegadas esto debido a que si ya se está aumentando las funciones del trabajador el no tener las herramientas adecuadas dificultará el desarrollo de estas; falta de una definición clara de las funciones que pertenecen a su puesto dentro de la empresa; transformaciones de orden social y/o tecnológicos permanente a los que el individuo tendrá que aceptarlo y procesarlo de manera rápida; falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de su área; la existencia de un clima socio-laboral poco facilitador; falta de apoyo y reconocimiento; estructura de la organización; y por último está la falta de retroalimentación acerca de sus resultados y la calidad de su labor profesional. (Bosqued, 2008, pp. 24-25)

Se consideran también factores organizacionales los turnos laborales nocturnos debido a las alteraciones biológicas y emocionales que generan en la persona; también se considera que en época de crisis de empleo influye la seguridad y estabilidad que tiene el trabajador en su puesto y por último la

minimización de costos, poca inversión en equipo y material de trabajo, limitación de descansos en el centro laboral (Apiquian, 2007, pp. 4-5)

En cuanto a los factores personales, existen diferentes variables que dependen de la personalidad de cada trabajador, entre ellas resalta el anhelo de sobresalir y alcanzar logros brillantes, autoexigencia, perfeccionismo y poca tolerancia al fracaso, necesidad de controlar todo, ambición, sentimiento de ser indispensables para el centro laboral, obstáculo o peligro de saber y manifestar sus emociones, competitividad, y pocos intereses en relacionarse con sus compañeros de trabajo. (Bosqued, 2008)

Entre otros de los factores personales que se pueden mencionar son: la edad del individuo relacionada a la cantidad de conocimiento que tiene en su puesto laboral o profesión (Cherniss & Maslach, 1982); el sexo del individuo y las variables familiares, el género femenino se observó cómo predispuesto a fomentar el Síndrome de desgaste profesional debido a que genera labores domésticas y profesionales en una cantidad excesiva (Maslach & Jackson, 1985) y finalmente el patrón de personalidad del individuo también es considerada un factor determinante para el fomento del Síndrome de desgaste profesional. (McCaulley, 1981)

Muñoz, Martínez, Lázaro, Carranza y Martínez (2017) identificaron en un centro de salud especializado que contar con personal insuficiente, brindarle un exceso laboral, reducir el tiempo para la atención directa al paciente, aumento de jornadas laborales, falta de solidaridad hacia el personal son algunos de los factores que predisponen a la aparición del Síndrome de desgaste profesional en personal con baja Resiliencia y otros factores de riesgo deben considerarse conocer como problemas familiares y económicos.

#### **2.2.2.7. Consecuencias del Síndrome de desgaste profesional**

Entre las consecuencias directas que se padecen se encuentran clasificadas los siguientes síntomas, según Moreno-Jiménez, González y Garrosa (citado en Buendía y Ramos, 2001):

**a) Consecuencias Emocionales**

Están la indefensión, depresión, falta de esperanza, de tolerancia y de ilusión, hostilidad, pesimismo, omisión de sentimientos, recriminación de clientes, sensaciones de rabia o irritación e indiferencia.

**b) Consecuencias Cognitivas**

Sobresalen la nulidad para ideas o respuestas creativas, alteración de propio concepto, escasez de valores, falta de sentido o motivación a las actividades, desconcentración a las tareas, cinismo, críticas a las labores o encargos.

**c) Consecuencias Conductuales**

Se refieren directamente hacia conductas personales que dificultan el contacto con otras personas, tales como alejamiento para tomar o aceptar responsabilidades o decisiones, ausentismo laboral, abuso del tabaquismo, alcoholismo, sustancias psicoactivas (drogas), conductas desadaptativas, etc.

**d) Consecuencias Sociales**

Son las referidas a las confrontaciones interpersonales, rechazo, alejamiento de las relaciones familiares y de los contactos sociales o laborales, conformación de grupos conflictivos y evasión de las responsabilidades de la profesión.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Aceptación de uno mismo:**

Habilidad para creer en sí mismo y en sus capacidades. (Castilla, Caycho, Shimabukuru, Valdivia, y Torres-Calderón, 2014)

- **Agotamiento Emocional:**

Es el producto de la merma de las habilidades emocionales, aunado a la sensación personal de escaso ofrecimiento a las personas con y para quienes trabaja, seguido de expresiones psicológicas y físicas (Gamboa, González y González, 2008, p. 8).

- **Baja realización personal:**

Es la idea que el trabajo realizado no tiene algún fin y menos que se puede cambiar lo que conlleva a una desilusión de él (Valentín, Sanabria, Dominguez, Osorio y Bejarano, 2009).

- **Bienestar Laboral:**

Es el estado óptimo de confianza y capacidad de manejar conflictos del trabajador reflejada en su conducta, caracterizada por el equilibrio entre sus necesidades, aptitudes y expectativas relacionadas a su vez con la validez y coyuntura del centro laboral (Granizo, 2012, p. 58).

- **Cansancio Emocional:**

Es el conjunto de emociones manifestadas por la persona exhausta por el trabajo tanto física como psíquicamente reflejado en su baja competencia, cansancio con malestar psicológico y reducción de recursos emocionales (Garay y Meza, 2017).

- **Confianza y sentirse bien solo:**

Es aquella habilidad para creer en uno mismo. Brinda un significado de libertad, de ser una persona única e importante (Castilla et al., 2014).

- **Desgaste emocional:**

Es aquel sufrimiento producido a situaciones estresantes prolongadas de manera emocional e interpersonal relacionados con el trabajo (Forbes, 2011).

- **Despersonalización:**

Es el resultado del cansancio emocional y la protección que la persona realiza para defenderse ante la impotencia, indefinición y desesperanza personal (Ledesma, 2015, p. 31).

- **Ecuanimidad:**

Indica una visión equilibrada sobre la propia vida y experiencias, así como asumir las situaciones con calma y moderando las actitudes adversas (Castilla et al., 2014).

- **Estrés Laboral:**

Es un riesgo psicosocial resultante perjudicial del desequilibrio entre los recursos psicológicos y el control sobre la labor con efectos negativos en el trabajo (Aldrete, Navarro, González, León y Hidalgo, 2017, p. 36).

- **Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN):**

Es un centro de salud público de referencia nacional, nivel III-2, considerado por el Ministerio de Salud “de alta complejidad médica” (MINSa, 2011). Brinda atención médica a niños y adolescentes, está ubicado en la Avenida Brasil N° 600, en el distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima – Perú. Además, tiene como visión ser líder en el ámbito nacional e internacional en la docencia, investigación científica, desarrollo de metodologías y tecnologías, y atención integral altamente especializada de niños y adolescentes.

- **Paciente Crítico:**

Es aquel que por su situación fisiológica se encuentra en riesgo permanente o momentáneo de la vida o de la calidad de ella, por lo que requiere monitorización y tratamiento continuo (INSN, 2012).

- **Perseverancia:**

Indica perseverancia ante infortunio o desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina (Castilla et al., 2014).

- **Personal asistencial:**

Es aquella persona constituida como profesional titulado y no titulado profesional que realiza un trato directo en el tratamiento con el paciente y su familia (Ledesma, 2015).

- **Profesional de Enfermería:**

Es aquella persona reconocida con estudios universitarios que obtuvo como consecuencia de ello el título de Licenciada de Enfermería que le da facultad y licencia para ejercer la profesión de Enfermería (MINSA, 2005).

- **Resiliencia:**

Es aquella capacidad de afrontamiento positivo ante circunstancias traumáticas o peligrosas. Aplicada también en el ámbito laboral e influye en los resultados que se espera conseguir (Consuegra, 2010).

- **Servicio Crítico:**

Unidad de atención clínica al paciente crítico o en estado de gravedad inminente (Llaja, Sarriá, & García, 2007).

- **Síndrome de desgaste profesional:**

Es aquella situación de fatiga o frustración que afecta la salud y calidad de vida del trabajador, antecedido de desmotivación, ineficacia y depresión, reflejado de manera psicofísica debido a una exposición de presión y estrés crónico (Bosqued, 2008).

- **Técnico de Enfermería:**

Persona reconocida con estudios técnicos que obtuvo como consecuencia de ello el título de Técnico de Enfermería que le da facultad para ejercer la profesión de Técnico de Enfermería (MINSA, 2005).

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre *la Resiliencia* y *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *la Resiliencia* y *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Sexo*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Sexo*.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Edad*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Edad*.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Estado Civil*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y *las del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Estado Civil*.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Tiempo de Servicio*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Tiempo de Servicio*.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de servicios críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Condición Laboral*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Condición Laboral*.

**H<sub>6</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Categoría Profesional*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Categoría Profesional*.

**H<sub>7</sub>:** Existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Servicio*.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre *las dimensiones de la Resiliencia* y las *del Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, *en función Servicio*.

### **3.2. Variables de estudio**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). De manera entendemos como cualesquiera característica,

propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado. En el presente trabajo se consideró utilizar dos variables: Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional.

### **3.2.1. Definición conceptual**

Según el dominio, Alarcón (2013) mencionó a la “variable independiente” como la variable que se puede graduar, medir y variar los resultados a través de los resultados que da su acción sobre otra variable, indicada “variable dependiente” considerándose como la consecuencia de la variable independiente. (p. 50)

La Resiliencia (en el presente estudio es la variable independiente y reconocida como Variable 1) y el Síndrome de desgaste profesional (es la variable dependiente y reconocida como Variable 2), son variables de estudio en el campo de la psicología, teniendo como característica ser cualitativas ya que tienen características que no se pueden medir directamente; no obstante, al operacionalizarlas se construyen dimensiones, indicadores e ítems y las alternativas de respuesta que se le asigna un valor numérico; además con el apoyo de las reglas establecidas en la psicometría estas variables son medibles, cambiando a ser variables cuantitativas, obteniendo como resultado final interpretar las respuestas de las unidades de estudio.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Variable 1: Resiliencia.**

Fue evaluada de acuerdo a las siguientes dimensiones identificadas por (Wagnild et al. 1993; Castilla et al. 2014):

***Confianza y sentirse bien solo:*** Habilidad para creer en sí mismo. Nos da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes.

***Perseverancia:*** Indica perseverancia ante infortunio o desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina.

***Ecuanimidad:*** Indica una visión equilibrada sobre la propia vida y experiencias, así como asumir las situaciones con calma y moderando las actitudes adversas.

***Aceptación de uno mismo:*** Habilidad para creer en sí mismo y en sus capacidades.

**Variable 2: Síndrome de desgaste profesional.**

Fue evaluado de acuerdo a las siguientes dimensiones (Maslach et al., 1997; Llaja, Sarriá y García, 2007):

***Agotamiento emocional:*** Es un cansancio de los recursos emocionales propios, sensación de sobre esfuerzo.

***Despersonalización:*** Los profesionales tratan a los pacientes de una forma deshumanizada por un endurecimiento afectivo, actitudes de insensibilidad.

***Baja realización personal:*** Percepciones sobre que las posibilidades de logro laboral han desaparecido, sentimientos de fracaso profesional.

## Variable 1: Resiliencia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Factores / Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>RESILIENCIA</b>	Es una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés, animando así el proceso de adaptación (Wagnild et al. (1993))	<b>Confianza y sentirse bien solo:</b> Da el significado de libertad y que somos únicos y muy importantes.	Confianza y sentirse bien solo	- Habilidad para depender de uno mismo.	- Dependo más de mí mismo que de otras personas. (2)	<b>Nivel de rango:</b> Puntaje varían de:  1-126 puntos: Nivel Muy bajo  127-139: Bajo  140-147: Medio / Promedio  148-175: Alto
		<b>Perseverancia:</b> Persistencia ante la adversidad o el desaliento, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina.		- Reconocer habilidades y limitaciones.	- Me mantengo interesado en las cosas. (3)	
		<b>Ecuanimidad:</b> Denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las cosas tranquilamente y moderando sus actitudes ante la adversidad.	Perseverancia	- Seguridad de sí mismo.	- Generalmente tengo confianza en mí mismo de una manera u otra. (4)	
		<b>Aceptación de uno mismo:</b> Habilidad para creer en sí mismo, en sus capacidades.		- Autoconfianza.	- Puedo estar solo si tengo que hacerlo. (5)	
			Ecuanimidad	- Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida. (8)	- Creer en mí mismo me permite afrontar tiempos difíciles. (6)	
				Aceptación de uno mismo	- No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada. (15)	- Tomo las cosas una por una. (17)
					- Usualmente veo las cosas tal cual son. (18)	- Soy amigo de mí mismo. (14)
				- Fuerza de lucha continua.	- Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas. (1)	<b>Tipo Likert,</b> donde: 1 = Totalmente en desacuerdo (TD); 2 = Desacuerdo (D); 3 = Algo en desacuerdo (AD); 4 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?); 5 = Algo de acuerdo (AA); 6 = Acuerdo (A) y 7 = Totalmente de acuerdo (TA).
				- Constancia.	- Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida. (10)	
				- Tenacidad.	- Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo. (21)	
				- Autovaloración.	- Soy decidido (a). (23)	
				- Percepción balanceada.	- Por lo general, encuentro algo de que reírme. (24)	
				- Equilibrio.	- Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer. (7)	
				- Imparcialidad.	- Mi vida tiene sentido. (9)	
				- Autodisciplina.	- Cuando planeo algo lo realizo. (11)	
				- Adaptabilidad.	- Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera. (12)	
				- Flexibilidad.	- Generalmente puedo ver una situación de varias maneras. (13)	
				- Estabilidad.	- Soy amigo de mí mismo. (14)	
				- Aceptación de uno mismo.	- Tengo autodisciplina. (19)	
					- Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo. (20)	
					- Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente. (22)	
					- En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar. (25)	

Fuente: Castilla et al. (2014)

## Variable 2: Síndrome de desgaste profesional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL</b>	Es una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacional es como condicionante s y antecedentes. Maslach y Jackson (1986)	<b>Agotamiento emocional:</b> Es un cansancio de los recursos emocionales propios; sensación de sobre esfuerzo.	Agotamiento Emocional (AE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional.</li> <li>- Percepción de desesperanza y desinterés.</li> <li>- Agotamiento físico.</li> <li>- Actitudes negativas hacia el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. (1)</li> <li>- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. (2)</li> <li>- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. (3)</li> <li>- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo (6)</li> <li>- Me siento exhausto por mi trabajo (8)</li> <li>- Me siento frustrado en mi trabajo. (13)</li> <li>- Creo que estoy trabajando demasiado. (14)</li> <li>- Trabajar directamente con personas me produce estrés. (16)</li> <li>- Me siento acabado. (20)</li> </ul>	<p><b>Nivel de Rango:</b></p> <p>Bajo: &gt;=8 (AE), 0 (D), &gt;=48 (RP)</p> <p>Medio: 9-27 (AE), 1-11 (D), 36-47 (RP)</p> <p>Alto: &gt;=28 (AE), &gt;=12 (D), &lt;=35 (RP)</p> <p><b>Tipo Likert,</b> donde: 0 = nunca; 1= pocas veces al año o menos; 2 = una vez al mes o menos; 3 = unas pocas veces al mes; 4 = una vez a la semana; 5 = pocas veces a la semana; y 6 = todos los días.</p>
		<b>Despersonalización:</b> Los profesionales tratan a los pacientes de una forma deshumanizada por un endurecimiento afectivo, actitudes de insensibilidad.	Despersonalización (D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta negativa hacia uno mismo.</li> <li>- Trato impersonal.</li> <li>- Actitudes negativas con los demás.</li> <li>- Falta de preocupación por los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. (5)</li> <li>- Me vuelvo muy sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. (10)</li> <li>- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (11)</li> <li>- No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio. (15)</li> <li>- Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. (22)</li> </ul>	
		<b>Baja realización personal:</b> Percepciones sobre las posibilidades de logro laboral han desaparecido; sentimientos de fracaso profesional.	Baja realización personal (RP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconcepto.</li> <li>- Respuesta negativa al trabajo.</li> <li>- Desinterés por la competencia profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. (4)</li> <li>- Trato muy eficazmente los problemas de las personas. (7)</li> <li>- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. (9)</li> <li>- Me siento muy activo. (12)</li> <li>- Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. (17)</li> <li>- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas. (18)</li> <li>- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. (19)</li> <li>- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. (21)</li> </ul>	

Fuente: Llaja et al. (2007)

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

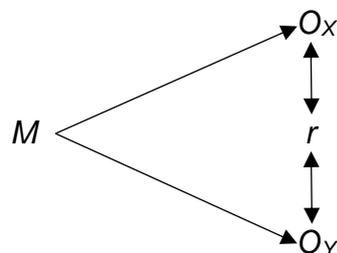
#### 3.3.1. Tipo de Investigación

En la presente investigación se consideró el tipo de investigación aplicada, ya que según Carrasco cuenta con las características para poder definirla como tal, pues tuvo como sustento teórico el aporte de teorías científicas que son generadas a través de la investigación básica y que tuvo por finalidad práctica poder transformar, modificar o realizar cambios en el sector a la cual se aplica las pruebas de investigación, es decir en la población (2017, pp. 43-44).

#### 3.3.2. Nivel de Investigación

Se consideró el nivel descriptivo-correlacional, quien según Carrasco (2017) que de acuerdo a la naturaleza de la investigación, los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tiene la variable independiente con la variable dependiente, a fin de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

Es así que en la presente investigación se pretendió determinar si la Resiliencia incide en el Síndrome de desgaste profesional para el personal de una institución de salud. El diagrama de tipo de estudio fue el siguiente:



Donde:

$M$  : La muestra del estudio.

$O_x$  : Variable independiente: Resiliencia.

$O_y$  : Variable dependiente: Síndrome del desgaste profesional.

$r$  : Relación que existe entre las variables de estudio.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño considerado fue no experimental de corte transversal, ya que según Hernández et al. (2014) refirieron que el diseño de una investigación se considera una estrategia o procedimientos que permiten confirmar o no la pregunta planteada en el estudio de investigación y que según las definiciones del autor la define como un diseño no experimental, ya que no se pretendió hacer alguna manipulación de la variable independiente y que por el contrario, solo se pretendió describir la conducta en su contexto natural (pp. 152-154). Alarcón (2013) señaló que existen diferentes diseños de investigación, no obstante, en la presente se mencionó que fue de corte transversal, puesto que se recogió información de la población elegida en un momento de tiempo (pp. 219-222).

#### **3.4.1. Enfoque**

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa y según Hernández et al. (2014) mencionaron que es una forma de realizar una investigación a través de mediciones numéricas por medio de recolección de datos que son analizados para llegar a una conclusión que responde a las preguntas de la investigación, permitiendo probar las hipótesis que previamente se han establecido en el estudio; por otro lado, este enfoque utiliza el análisis estadístico (p. 4).

### **3.5. Población, muestreo y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Carrasco (2017) definió a la población como “un conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp. 236-237). Supo (2014) mencionó que la población se considera como la agrupación de los elementos de estudio, es decir, es la persona afectada por el problema de investigación (p. 16).

Tabla 1

*Total de personal de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño*

<b>Servicios Críticos</b>	<b>Total</b>
Emergencia	111
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)	95
Cardiología	41
UCI Neonatal	32
Unidad Post - Operatorio (UPO)	29
Quemados	32
<b>Total</b>	<b>340</b>

*Fuente:* Oficina de Remuneraciones del Instituto Nacional de Salud del Niño (2019)

En la Tabla 1 observamos que la población investigada fue un total de 340 trabajadores de los Servicios Críticos del INSN al año 2019.

### **3.5.2. Muestra**

Bernal (2010) definió que la muestra se considera como una porción de la población que se ha elegido para la investigación y sobre la cual se pretende observar y medir las variables; por ende, la muestra tiene características similares a la población (p. 161). Ortiz y García (2006) consideraron que la muestra es un conjunto de datos, siendo más fácil poder obtener determinados datos de una población u objetos que puede ser dificultosa en su estudio (p. 132).

### **3.5.3. Muestreo**

Gómez (2012) señaló que el muestreo es “el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos que le permitirán obtener información acerca de la población a investigar” (p.34). De la misma manera se mencionó que fue no probabilístico por conveniencia ya que la selección de las unidades de estudio las delimitó el investigador no obstante no se puede desestimar ni hacerla a un lado (Supo, 2014, pp. 55-60). Mejía (2006) mencionó que muestreo no probabilístico por conveniencia “consiste en la selección de la unidad de muestra en forma arbitraria, las que se presenta al investigador, sin criterio alguno que lo defina” (p.121).

Tabla 2

*Muestreo según distribución de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño de Servicios Críticos de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos*

<b>Servicios Críticos</b>	<b>Total</b>
Emergencia	20
Unidad de Cuidados Intensivos	20
<b>Total</b>	<b>40</b>

*Fuente:* Instituto Nacional de Salud del Niño (2018)

En la Tabla 2 se observa que el muestreo piloto estuvo conformado por parte del personal que pertenecen a los Servicios de Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia (40 entrevistados) del INSN en el año 2018.

#### **3.5.4. Criterios de inclusión**

- Trabajar en Servicio considerado como Crítico en el INSN en el momento de realización del proyecto;
- Tener la condición laboral nombrado, CAS o por terceros;
- Participar de forma voluntaria previo cumplimiento del consentimiento informado;
- Servidores que respondan todos los ítems de los instrumentos.

#### **3.5.5. Criterios de exclusión**

- No cumplir cualquiera de los requisitos en los criterios de inclusión;
- Personal médico del Servicio Crítico;
- Servidores que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso medico prolongado;
- Padecer deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales moderadas o graves, previamente diagnosticado;
- No realizar labor asistencial;
- No realizar guardias asistenciales;
- No desear participar en el presente trabajo de investigación.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica cuantitativa a través de la encuesta autoadministrada escrita.

García (2004) definió que el objetivo de la encuesta es poder obtener datos o información de determinados aspectos que se pretenden medir en una población con características en común, así como datos importantes, aspectos sociodemográficos, opiniones o conocimientos acerca de situaciones o temas característicos de los diferentes estudios que se pretenden realizar; es importante indicar que su aplicación se puede definir de forma escrita o verbal (pp. 20-21).

#### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

##### **Variable 1: Resiliencia**

##### **Ficha técnica**

Nombre del instrumento original	: Escala de Resiliencia (ER)
Autores	: Gail M. Wagnild y Heather M. Young
Año	: 1993
Adaptación peruana	: Humberto Castilla Cabello Jusara Coronel Sucacahua Arelis Bonilla Lazo Medallith Mendoza Najarro Miguel Barboza Palomino
Año de adaptación	: 2014
Tipo de instrumento	: Escala
Finalidad	: Identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo.
Población	: Adolescentes y adultos
Número de ítems	: 25 ítems
Aplicación	: Individual y colectiva

Tiempo de administración	: 10 minutos
Nivel de rango	: Puntaje varían de: 1-126 puntos: Nivel Muy bajo 127-139: Bajo 140-147: Medio / Promedio 148-175: Alto
Descripción	: El Inventario es de tipo Likert ya que asigna como valor de respuesta del 1 al 7 donde: 1 = <i>Totalmente en desacuerdo</i> (TD); 2 = <i>Desacuerdo</i> (D); 3 = <i>Algo en desacuerdo</i> (AD); 4 = <i>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</i> (¿?); 5 = <i>Algo de acuerdo</i> (AA); 6 = <i>Acuerdo</i> (A) y 7 = <i>Totalmente de acuerdo</i> (TA).

## **Variable 2: Síndrome de desgaste profesional**

### **Ficha técnica.**

Nombre del instrumento original	: Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson
Autores	: Cristina Maslach y Susan E. Jackson
Año	: 1981
Adaptación peruana	: Síndrome del desgaste profesional para profesionales de Servicios Humanos (MBI-HSS)
Autores	: Victoria Llaja Rojas César Sarriá Joya Pedro García Pizarro
Año	: 2007 - Lima, Perú
Tipo de instrumento	: Inventario
Finalidad	: Evaluación de tres dimensiones del Síndrome de desgaste profesional: cansancio o agotamiento emocional (AE),

	despersonalización (D) y baja realización personal (RP).
Población	: Adultos
Número de ítems	: 22 ítems
Aplicación	: Individual y colectiva en adultos
Tiempo de administración	: 10 a 15 minutos
Nivel de rango	: Bajo, medio y alto. Bajo: $\geq 8$ (AE), 0 (D), $\geq 48$ (RP) Medio: 9-27 (AE), 1-11 (D), 36-47 (RP) Alto: $\geq 28$ (AE), $\geq 12$ (D), $\leq 35$ (RP)
Descripción	: El Inventario es de tipo Likert ya que asigna como valor de respuesta del 0 al 6 donde: 0 = <i>nunca</i> ; 1 = <i>pocas veces al año o menos</i> ; 2 = <i>una vez al mes o menos</i> ; 3 = <i>unas pocas veces al mes</i> ; 4 = <i>una vez a la semana</i> ; 5 = <i>pocas veces a la semana</i> ; y 6 = <i>todos los días</i>

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos que midieron las variables Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño y los datos fueron procesados en los programas estadísticos Office Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 23 cuyos resultados fueron identificados con su numeración y títulos respectivos arriba descritos.

A nivel correlacional, se contrastó el resultado de la variable independiente y dependiente, es decir, se dio respuesta a la hipótesis general.

A nivel inferencial se realizó la verificación de las hipótesis usando estudios psicométricos. Finalmente se procedió a analizar la confiabilidad de los instrumentos de aplicación a través de la consistencia interna del Alpha de Cronbach.

## **Validez del Instrumento**

Alarcón (2013) refirió que la validez se considera como propiedad que todo instrumento antes de su aplicación debe de considerarse, es decir que tenga la propiedad de medir lo que se pretende medir; es así que se considera válido al instrumento si cumple con su atributo para el cual fue construido (pp. 269-270).

Entre los cuales menciona a tres clases de validez: validez de contenido; validez de criterio y validez de constructo.

- Validez de contenido; quiere decir que al agrupar los ítems tienen características de pretender medir lo que se desea.
- Validez de criterio; es la eficiencia de un determinado test para predecir la conducta en alguna determinada situación.
- Validez de constructo; se define como el grado que un test mide la construcción o rasgo teórico (pp. 270-279).

## **Validez de Resiliencia**

### *Versión Original*

Las correlaciones positivas en la adaptación como salud física, mental y satisfacción personal; y la correlación negativa de depresión, justificaron concurrentemente la validez de la Escala. Se halló una validez con medidas similares a otras medidas de adaptación como moral ( $r = .28$ ), satisfacción de vida ( $r = .30$ ) y depresión ( $r = .37$ ). (Wagnild et al., 1993, p. 174)

### *Versión Adaptación*

Se realizó la medición adecuada de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se obtuvo una puntuación de .919 calificándose como válida para su aplicación y el Test de Esfericidad de Barlett se presentó un valor de 3483,503 significativo al 0.00. (Castilla et al., 2014, p. 88)

## **Validez de Síndrome de desgaste profesional**

### *Versión Original*

Se obtuvo una muestra de 1316 casos con los siguientes índices: .90 en CE; .79 en DP y .71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3.80, 3.16 y 3.73 respectivamente. En los estudios originales se empleó el procedimiento de test - etest. (Maslach, Jackson et al., 1997, p. 98)

### *Versión Adaptación*

El Inventario MBI-HSS fue sometido al criterio de 15 jueces de expertos en el campo de Psicología Clínica y de Salud para evaluar la estructura y el contenido de los ítems que conforman la prueba, donde se apreció los comentarios de los jueces (Llaja et al., 2007).

## **Confiabilidad del Instrumento**

Sánchez y Reyes (2015) refirieron que “la confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas en el mismo test” (p.168). Por otro lado, Alarcón (2013) indicó que “la confiabilidad es la estabilidad y constancia de los puntajes, esperándose que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones del test” (p. 279).

El coeficiente de consistencia interna consiste en varios procedimientos siendo los más generales: el método de dos mitades; es decir que el test se divide en dos mitades con el mismo número de ítems, en la primera parte se ubican los ítems pares y en la otra los ítems impares; el Coeficiente de Alpha de Cronbach considerado como la mejor medida de homogeneidad que mide la consistencia interna total de un test.

George y Mallery (2003, citado en Frías-Navarro (2014) señalaron la importancia de tener en cuenta evaluar los valores que se obtienen en el Coeficiente de Alpha de Cronbach, es por ello que sugirió (p. 4):

## Interpretación

Coeficiente alfa > .90 es excelente.

Coeficiente alfa > .80 es bueno.

Coeficiente alfa > .70 es aceptable.

Coeficiente alfa > .60 es cuestionable.

Coeficiente alfa > .50 es pobre.

Coeficiente alfa < .50 es inaceptable.

## Confiabilidad de Resiliencia

### *Versión Original*

Wagnild et al. (1993) hallaron la consistencia interna de la presente Escala a través de Alpha de Cronbach un valor de .94 para todo el instrumento y de .91 para el Factor I de Competencia Personal y de .91 para el Factor II de Aceptación de sí mismo y de su vida.

### *Versión Adaptación*

La escala total a través del análisis de consistencia interna se evidencia un Alpha de Cronbach de .906, como se aprecia en la Tabla 3; además sujeto a el Coeficiente de dos mitades de Spearman-Brown de  $r = .848$  lo que se considera que la Escala tiene una alta confiabilidad. (Castilla et al., 2014, p. 86)

Tabla 3

*Confiabilidad de la adaptación de la Escala de Resiliencia*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	25

*Nota:* Castilla et al. (2014)

En cuanto a los resultados que se realizó en el piloto se obtuvo como resultados un valor en el Alpha de Cronbach que se representa en la siguiente tabla:

Tabla 4  
*Confiabilidad del muestreo de la Escala de Resiliencia*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	25

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 4, se presenta los resultados obtenidos en el muestreo realizado, mediante el método de consistencia interna utilizando el Coeficiente de Alpha de Cronbach de .961 utilizando la Escala de Resiliencia adaptado por Castilla a nuestra realidad, considerándose un nivel excelente, y una prueba confiable para su aplicación en la presente investigación.

### **Confiabilidad de Síndrome de desgaste profesional**

Llaja et al. (2007) analizó la confiabilidad de la consistencia interna del Inventario a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado ha sido de 0.90 considerándose confiable para la presente y posteriores investigaciones afines.

Tabla 5  
*Confiabilidad de la adaptación del Inventario de Síndrome de desgaste profesional*

<b>Escalas</b>	<b>Coeficiente Alpha Cronbach</b>
Cansancio emocional	.79
Despersonalización	.71
Realización personal	.71
<b>Prueba Completa</b>	<b>.90</b>

*Nota:* Llaja et al. (2007)

Por otro lado, a través del piloto aplicado se realizó el análisis de Coeficiente de Alpha de Cronbach cuyo resultado se describe en la siguiente tabla, considerando ser una prueba confiable para su aplicación.

Tabla 6  
*Confiabilidad del muestreo del Inventario de Síndrome de desgaste profesional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	22

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 6, se presenta los resultados de confiabilidad del muestreo utilizando el Coeficiente de Alpha de Cronbach de .822, considerándose un nivel bueno, y una prueba confiable para su aplicación en el presente estudio.

Tabla 7  
*Validez de contenido de los cuestionarios de Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional*

Juez	Nombres y Apellidos	Grado
1	Ps. Flor de María Sánchez Orellana	Maestra en Desarrollo Organizacional y Alta Dirección
2	Lic. Edith Soledad Olivera Carhuaz	Maestra en Investigación y Docencia Universitaria
3	Ps. José Alberto Cerna Hoyos	Doctor en Psicología

En la Tabla 7, se presenta a los jueces profesionales que validaron los cuestionarios utilizados para la presente investigación.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente estudio se tuvo en cuenta los principios éticos que están establecidos por la APA que norman la investigación científica, teniendo presente la protección a las personas, de todo daño respetando sus derechos fundamentales, velando por el bienestar de todo participante en las investigaciones, tratándolos con justicia, debiendo actuar el investigador con los principios éticos, axiológicos y deontológicos conforme al Código de Ética profesional del psicólogo peruano, para lo cual se tuvo presente el consentimiento informado en cada participante del estudio.

Asimismo, se conservó la confidencialidad de los datos recogidos con los instrumentos de medición utilizados y explicados a los participantes; tomándose como referencia algunos principios del informe Belmont presentado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (1979) a favor de los sujetos, el mismo que toma referencia los principios éticos de la APA, que norman las investigaciones científicas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis inferencial

Tabla 8

*Correlación de Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.*

		Síndrome de desgaste profesional
	<i>r</i>	-.136
Resiliencia	<i>p</i>	.069
	N	181

En la Tabla 8, no se obtuvo una normalidad, procediendo a ser la correlación no paramétrica de Spearman, obteniendo los resultados en el análisis se determina que no hay correlación entre las variables Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional por tener una  $p > .05$ ; esto significa que dichas variables son independientes en esta población de salud.

### 4.2. Estadística descriptiva

En este apartado se presenta el respectivo análisis descriptivo para determinar el nivel de la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional y sus dimensiones.

Tabla 9

*Niveles de la variable de Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	25 %
Medio	45	25 %
Alto	45	25 %
Muy Alto	46	25 %
Total	181	100 %

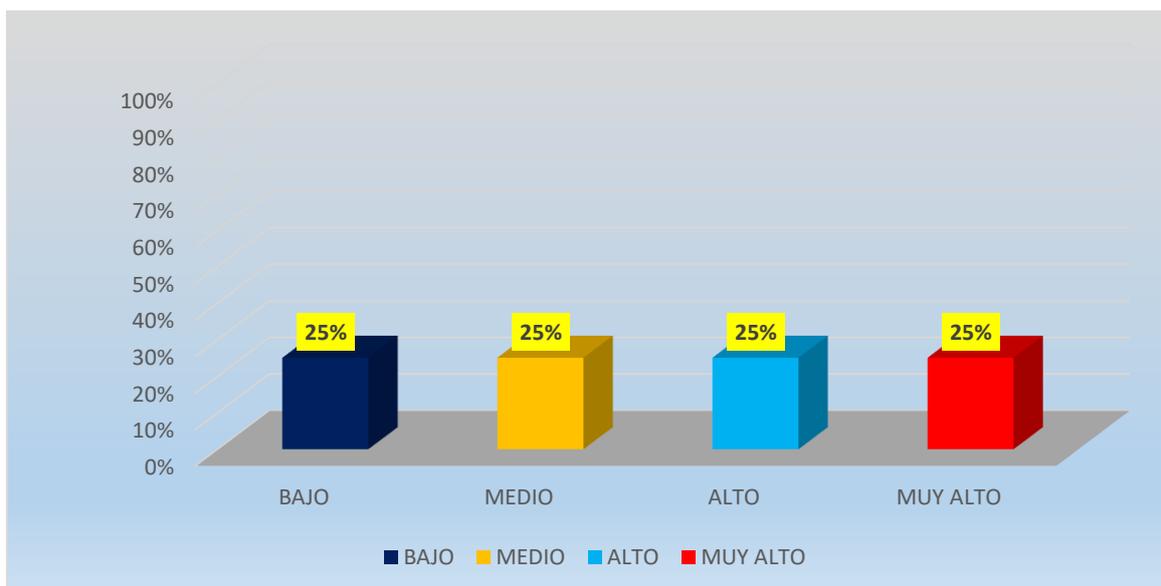


Figura 1. Distribución porcentual según Niveles de Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

Interpretación:

En la Tabla 9 y Figura 1: Con respecto a los niveles de Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, del total de los encuestados, observamos que todos obtuvieron un porcentaje del 25 % entre bajo, medio, alto y muy alto.

Tabla 10

*Niveles de la variable de Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1 %
Medio	54	30 %
Alto	107	59 %
Muy Alto	18	10 %
Total	181	100 %

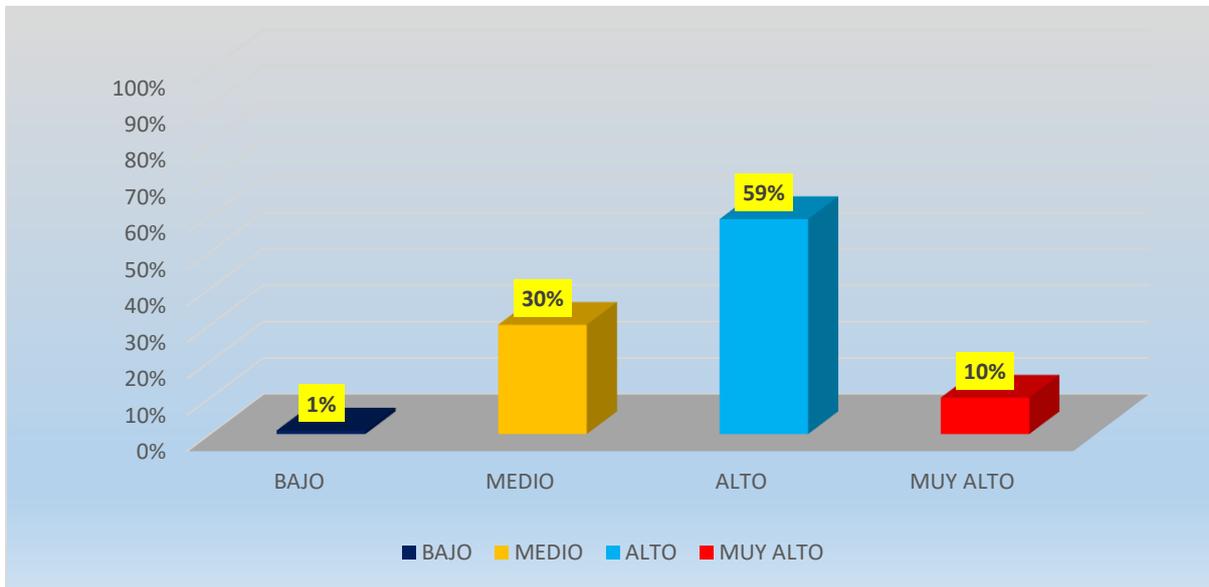


Figura 2. Distribución porcentual según Niveles de Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.

Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 2: Con respecto a los niveles de Resiliencia en el área de Servicios Críticos INSN - Lima, 2019, del total de los encuestados se aprecia que un 10 % (18) obtuvo un nivel muy alto, un 59 % (107) tienen un nivel alto, un 30 % (54) obtuvo un nivel medio y un 1 % (2) obtuvo un nivel bajo.

Tabla 11

Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Sexo

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
Femenino (N= 174)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,244**	-,178*	-0.139	-,150*	-,259**
		<i>p</i>	0.001	0.019	0.069	0.049	0.001
	Despersonalización	<i>r</i>	-,205**	-0.057	-0.009	-0.131	-0.140
		<i>p</i>	0.007	0.459	0.902	0.085	0.066
Baja realización personal	<i>r</i>	,168*	,231**	0.140	0.094	,225**	
	<i>p</i>	0.028	0.002	0.066	0.221	0.003	
Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-,190*	-0.070	-0.011	-,152*	-0.146	
	<i>p</i>	0.012	0.363	0.885	0.045	0.055	
Masculino (N= 7)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	0.309	0.037	0.368	-0.633	0.126
		<i>p</i>	0.500	0.938	0.416	0.127	0.788

Despersonalización	<i>r</i>	-0.200	-0.128	0.406	-0.266	-0.162
	<i>p</i>	0.667	0.784	0.366	0.564	0.728
Baja realización personal	<i>r</i>	,827*	-0.092	0.094	0.266	0.721
	<i>p</i>	0.022	0.845	0.840	0.564	0.068
Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	0.336	0.083	0.415	-0.541	0.180
	<i>p</i>	0.461	0.860	0.354	0.210	0.699

#### Interpretación:

En la Tabla 11, en función Sexo se obtuvo la existencia de la correlación de algunas dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , los cuales son, por la interpretación en sexo femenino tenemos la dimensión agotamiento emocional correlación con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia, aceptación de uno mismo y la variable de Resiliencia; por otro lado con la dimensión despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo; también con la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia y la variable resiliencia; por último el Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo y aceptación de uno mismo; ahora en el sexo masculino sólo se encontró correlación entre la dimensión de baja realización personal con confianza y sentirse bien solo.

Tabla 12

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Edad*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
20 años a 30 años (N= 17)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.151	-0.096	0.019	0.237	-0.115
		<i>p</i>	0.563	0.714	0.943	0.360	0.659
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.166	0.095	-0.031	0.202	-0.111
		<i>p</i>	0.524	0.716	0.907	0.437	0.671
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.000	0.040	-0.067	-0.297	-0.044
		<i>p</i>	1.000	0.878	0.798	0.246	0.867
	Síndrome de	<i>r</i>	-0.163	-0.075	-0.104	0.021	-0.175
		<i>p</i>					

	desgaste profesional	<i>p</i>	0.532	0.773	0.691	0.935	0.503
31 años a 40 años (N= 41)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.102	-0.087	-0.124	-0.180	-0.136
		<i>p</i>	0.526	0.588	0.441	0.260	0.396
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.127	-0.025	-0.019	-0.173	-0.082
		<i>p</i>	0.429	0.875	0.904	0.280	0.612
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.148	,415**	,374*	-0.045	0.303
		<i>p</i>	0.354	0.007	0.016	0.780	0.054
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.053	0.071	0.080	-0.251	-0.004
		<i>p</i>	0.744	0.660	0.619	0.113	0.982
41 años a 50 años (N= 61)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,268*	-,307*	-0.152	-0.152	-,264*
		<i>p</i>	0.037	0.016	0.241	0.243	0.040
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.163	-0.007	-0.079	-0.152	-0.099
		<i>p</i>	0.208	0.955	0.543	0.241	0.446
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.243	0.081	-0.217	0.090	0.088
		<i>p</i>	0.059	0.536	0.093	0.493	0.498
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.184	-0.202	-0.214	-0.170	-0.223
		<i>p</i>	0.155	0.118	0.098	0.191	0.084
51 años a 60 años (N= 46)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.235	-0.160	-0.107	-,348*	-,351*
		<i>p</i>	0.120	0.293	0.482	0.019	0.018
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.244	-0.175	0.124	-0.101	-0.200
		<i>p</i>	0.106	0.251	0.415	0.511	0.187
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.266	0.205	,403**	0.274	,391**
		<i>p</i>	0.078	0.177	0.006	0.068	0.008
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.140	-0.035	0.230	-0.200	-0.116
		<i>p</i>	0.360	0.822	0.128	0.187	0.450
61 años a 70 años (N= 16)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.467	0.137	0.098	-0.088	-0.089
		<i>p</i>	0.068	0.612	0.719	0.746	0.743
	Despersonalización	<i>r</i>	-,552*	-0.238	-0.132	-0.259	-0.347
		<i>p</i>	0.027	0.376	0.626	0.333	0.188
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.095	0.301	0.496	0.083	0.366
		<i>p</i>	0.727	0.257	0.051	0.759	0.163
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.475	0.034	0.128	-0.177	-0.089
		<i>p</i>	0.063	0.900	0.636	0.511	0.743

Interpretación:

En la Tabla 12, en función Edad se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , entre las edades de 31 a 40 años de la

dimensión baja realización personal con las dimensiones de perseverancia y ecuanimidad; por otro lado en cuanto a las edades de 41 a 50 años correlación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia y la variable resiliencia; también entre las edades de 51 a 60 años entre la dimensión de agotamiento emocional con la dimensión de aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia, de la misma manera hay correlación entre la dimensión de baja realización personal con la dimensión de ecuanimidad y la variable Resiliencia; finalmente entre las edades de 61 a 70 años con las dimensiones de despersonalización con confianza y sentirse bien.

Tabla 13

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Estado Civil*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
Soltero (N= 42)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,393*	-0.139	-0.036	-0.243	-,323*
		<i>p</i>	0.010	0.380	0.820	0.121	0.037
	Despersonalización	<i>r</i>	-,305*	-0.126	-0.143	-0.222	-0.270
		<i>p</i>	0.050	0.428	0.367	0.158	0.084
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.003	0.008	-0.095	-0.095	-0.037
		<i>p</i>	0.986	0.962	0.552	0.551	0.818
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-,325*	-0.170	-0.006	-0.300	-0.267
		<i>p</i>	0.036	0.281	0.969	0.056	0.087
Casado (N= 58)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.019	-0.183	-0.134	-0.106	-0.151
		<i>p</i>	0.889	0.170	0.315	0.429	0.258
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.087	0.032	-0.174	-0.146	-0.130
		<i>p</i>	0.517	0.811	0.191	0.274	0.332
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.063	,267*	0.160	0.111	0.226
		<i>p</i>	0.641	0.043	0.231	0.406	0.089
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.004	-0.022	-0.067	-0.119	-0.057
		<i>p</i>	0.974	0.868	0.618	0.375	0.672
Divorciado (N= 54)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.262	-0.132	-0.117	-0.102	-0.269
		<i>p</i>	0.058	0.348	0.402	0.468	0.051
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.074	0.030	,332*	0.086	0.081
		<i>p</i>	0.599	0.834	0.015	0.542	0.565
	Baja realización personal	<i>r</i>	,332*	,364**	0.186	0.212	,368**
		<i>p</i>	0.015	0.007	0.182	0.128	0.007
	Síndrome de	<i>r</i>	-0.163	0.008	0.121	-0.004	-0.085

	desgaste profesional	<i>p</i>	0.242	0.955	0.390	0.975	0.547
Conviviente (N= 17)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.359	-0.029	-0.132	-0.317	-0.283
		<i>p</i>	0.157	0.912	0.614	0.215	0.271
	Despersonalización	<i>r</i>	-,622**	-0.216	-0.229	-,608**	-,560*
		<i>p</i>	0.008	0.404	0.376	0.010	0.019
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.440	0.175	0.229	0.320	0.399
		<i>p</i>	0.077	0.501	0.376	0.211	0.113
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.331	-0.008	-0.009	-0.442	-0.234
		<i>p</i>	0.195	0.976	0.973	0.076	0.366
Separado (N= 6)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.464	-0.618	-0.319	0.017	-0.464
		<i>p</i>	0.354	0.191	0.538	0.974	0.354
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.143	-0.377	0.143	0.101	-0.143
		<i>p</i>	0.787	0.461	0.787	0.848	0.787
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.657	0.377	0.714	0.304	0.657
		<i>p</i>	0.156	0.461	0.111	0.558	0.156
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.086	-0.493	0.314	0.101	-0.086
		<i>p</i>	0.872	0.321	0.544	0.848	0.872
Viudo (N= 4)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	0.211	0.211	0.211	0.211	0.211
		<i>p</i>	0.789	0.789	0.789	0.789	0.789
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.600	-0.600	-0.600	-0.600	-0.600
		<i>p</i>	0.400	0.400	0.400	0.400	0.400
	Baja realización personal	<i>r</i>	-1,000**	-1,000**	-1,000**	-1,000**	-1,000**
		<i>p</i>					
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.600	-0.600	-0.600	-0.600	-0.600
		<i>p</i>	0.400	0.400	0.400	0.400	0.400

#### Interpretación:

En la Tabla 13, se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , las cuales son en estado civil soltero; hay correlación entre la dimensión en agotamiento con la dimensión confianza y sentirse bien solo y la variable Resiliencia; además entre la dimensión despersonalización con la dimensión confianza y sentirse bien solo, de tal manera se evidencia correlación entre la variable de Síndrome de desgaste profesional con la dimensión de confianza y sentirse bien solo; de tal manera, en el estado civil casado existe relación entre la dimensión de baja realización personal con la dimensión de perseverancia; por otro lado en el estado civil divorciado hay relación entre la dimensión de despersonalización con la dimensión de ecuanimidad; entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia y la variable Resiliencia;

finalmente en el estado civil conviviente hay relación entre la dimensión despersonalización con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia.

Tabla 14

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
1 año a 15 años (N= 68)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,389**	-,335**	-0.222	-,276*	-,394**
		<i>p</i>	0.001	0.005	0.069	0.023	0.001
	Despersonalización	<i>r</i>	-,337**	-0.177	-0.150	-0.206	-,257*
		<i>p</i>	0.005	0.149	0.221	0.091	0.035
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.169	,375**	0.155	-0.019	0.234
		<i>p</i>	0.168	0.002	0.207	0.878	0.055
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-,329**	-0.166	-0.078	-,299*	-,270*
		<i>p</i>	0.006	0.176	0.530	0.013	0.026
16 años a 30 años (N= 87)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.145	-0.036	-0.075	-0.098	-0.131
		<i>p</i>	0.182	0.739	0.493	0.371	0.229
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.139	-0.006	0.109	-0.103	-0.049
		<i>p</i>	0.203	0.954	0.316	0.343	0.656
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.184	0.202	0.147	0.197	,249*
		<i>p</i>	0.091	0.063	0.176	0.069	0.021
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.104	0.020	0.045	-0.051	-0.036
		<i>p</i>	0.340	0.857	0.678	0.644	0.739
31 años a 45 años (N= 26)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.127	-0.092	-0.044	-0.117	-0.254
		<i>p</i>	0.536	0.655	0.833	0.569	0.211
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.146	0.032	-0.099	-0.067	-0.234
		<i>p</i>	0.478	0.875	0.631	0.746	0.251
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.336	0.157	0.204	0.168	,399*
		<i>p</i>	0.094	0.444	0.316	0.411	0.043
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.011	0.013	-0.006	-0.050	-0.118
		<i>p</i>	0.956	0.949	0.977	0.808	0.566

#### Interpretación:

En la Tabla 14, se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , en Tiempo de Servicio entre 1 año a 15 años relación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia; también relación entre la dimensión de despersonalización

con la dimensión de confianza y sentirse bien solo y variable Resiliencia; además la variable de Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable de Resiliencia, por otro lado en tiempo de servicio de 16 años a 30 años hay relación entre la dimensión baja realización personal con la variable Resiliencia; por último, en el tiempo de servicio de 31 años a 45 años hay relación entre la dimensión baja realización personal con la variable Resiliencia.

Tabla 15

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Condición Laboral*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
Nombrado (N= 162)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,280**	-,172*	-,162*	-,179*	-,291**
		<i>p</i>	0.000	0.028	0.039	0.023	0.000
	Despersonalización	<i>r</i>	-,270**	-0.056	-0.029	-0.109	-,175*
		<i>p</i>	0.001	0.480	0.716	0.168	0.026
	Baja realización personal	<i>r</i>	,226**	,272**	,158*	0.112	,273**
		<i>p</i>	0.004	0.000	0.045	0.158	0.000
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-,211**	-0.044	-0.029	-,158*	-,160*
		<i>p</i>	0.007	0.577	0.714	0.045	0.042
CAS (N= 16)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	0.347	0.005	0.247	-0.125	0.233
		<i>p</i>	0.188	0.985	0.356	0.644	0.385
	Despersonalización	<i>r</i>	0.220	-0.150	0.245	-0.204	0.155
		<i>p</i>	0.413	0.580	0.361	0.449	0.566
	Baja realización personal	<i>r</i>	-0.052	-0.015	0.126	0.289	0.078
		<i>p</i>	0.848	0.957	0.641	0.278	0.773
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	0.256	-0.063	0.346	-0.055	0.235
		<i>p</i>	0.338	0.817	0.189	0.841	0.381
Por Terceros (N= 3)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
		<i>p</i>					
	Despersonalización	<i>r</i>	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
		<i>p</i>					
	Baja realización personal	<i>r</i>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
		<i>p</i>					
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
		<i>p</i>					

Interpretación:

En la Tabla 15, se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , en personal de condición laboral nombrado se evidencia relación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia; también hay relación entre la dimensión de despersonalización con confianza y sentirse bien solo y la variable Resiliencia, además se observa relación entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia, ecuanimidad y la variable Resiliencia; finalmente se encontró relación entre la variable de Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia.

Tabla 16

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Categoría Profesional*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
Enfermería (N= 122)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,240**	-0.133	-0.126	-,215*	-,236**
		<i>p</i>	0.008	0.150	0.172	0.019	0.010
	Despersonaliza ción	<i>r</i>	-,185*	-0.069	-0.042	-0.130	-0.121
		<i>p</i>	0.044	0.453	0.653	0.160	0.188
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.168	,224*	0.136	0.164	,227*
		<i>p</i>	0.068	0.014	0.141	0.075	0.013
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.151	-0.035	0.008	-0.152	-0.096
		<i>p</i>	0.100	0.709	0.928	0.098	0.297
Técnicos de enfermería (N= 59)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.195	-0.185	-0.046	-0.062	-0.233
		<i>p</i>	0.138	0.160	0.728	0.639	0.075
	Despersonaliza ción	<i>r</i>	-0.238	-0.019	0.104	-0.166	-0.158
		<i>p</i>	0.070	0.884	0.433	0.210	0.233
	Baja realización personal	<i>r</i>	,266*	,299*	0.223	0.021	,337**
		<i>p</i>	0.041	0.022	0.090	0.872	0.009

Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.186	-0.047	0.078	-0.174	-0.147
	<i>p</i>	0.159	0.724	0.559	0.186	0.267

Interpretación:

En la Tabla 16, se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , en la categoría profesional en enfermería una relación entre la dimensión agotamiento emocional con las dimensiones confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia; también relación entre la dimensión despersonalización con la dimensión confianza y sentirse bien solo; además en baja realización personal con perseverancia y la variable Resiliencia, por último en cuanto a la categoría profesional de técnicos en enfermería se encontró únicamente relación entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, perseverancia y la variable de Resiliencia.

Tabla 17

*Correlación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, en función Servicio*

			Confianza y sentirse bien solo	Perseverancia	Ecuanimidad	Aceptación de uno mismo	Resiliencia
Quemados (N= 18)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	0.322	0.016	0.279	0.142	0.350
		<i>p</i>	0.193	0.951	0.263	0.574	0.154
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.254	-0.363	0.058	-0.141	-0.196
		<i>p</i>	0.310	0.139	0.819	0.578	0.436
	Baja realización personal	<i>r</i>	-0.050	0.073	0.038	-0.238	-0.125
		<i>p</i>	0.843	0.773	0.882	0.342	0.621
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	0.104	-0.102	0.258	-0.044	0.131
		<i>p</i>	0.680	0.688	0.301	0.863	0.605
Neonatología (N= 25)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.294	-0.345	-0.083	-0.279	-0.298
		<i>p</i>	0.153	0.091	0.692	0.177	0.148
	Despersonalización	<i>r</i>	-0.199	-0.186	-0.201	-0.171	-0.229
		<i>p</i>	0.340	0.373	0.335	0.413	0.271
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.068	-0.165	-0.081	-0.277	-0.033
		<i>p</i>	0.748	0.431	0.701	0.180	0.876
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.172	-0.276	-0.097	-0.264	-0.205
		<i>p</i>	0.410	0.181	0.646	0.202	0.325
Cardiología (N= 26)	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-.413*	-0.002	0.329	-0.250	-0.257
		<i>p</i>	0.036	0.993	0.101	0.219	0.206

	Despersonalización	<i>r</i>	0.078	0.129	0.341	0.050	0.146
		<i>p</i>	0.707	0.531	0.088	0.808	0.477
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.385	0.376	0.152	0.306	,460*
		<i>p</i>	0.052	0.058	0.458	0.129	0.018
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.156	0.222	,414*	-0.173	-0.001
		<i>p</i>	0.446	0.276	0.036	0.399	0.997
	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-0.201	-0.238	-0.268	-0.145	-,316*
		<i>p</i>	0.171	0.104	0.065	0.324	0.029
UCI (N= 48)	Despersonalización	<i>r</i>	-,294*	-0.218	-0.056	-0.147	-0.227
		<i>p</i>	0.042	0.137	0.704	0.320	0.120
	Baja realización personal	<i>r</i>	,337*	0.193	,390**	,301*	,469**
		<i>p</i>	0.019	0.188	0.006	0.037	0.001
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-0.190	-0.255	-0.106	-0.099	-0.214
		<i>p</i>	0.196	0.080	0.472	0.505	0.144
	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	-,456**	-0.153	-0.282	-,304*	-,428**
		<i>p</i>	0.001	0.305	0.055	0.038	0.003
Emergencia (N= 48)	Despersonalización	<i>r</i>	-,358*	0.077	-0.057	-0.200	-0.193
		<i>p</i>	0.014	0.607	0.705	0.178	0.194
	Baja realización personal	<i>r</i>	0.011	0.242	0.010	0.013	0.109
		<i>p</i>	0.943	0.102	0.948	0.929	0.467
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	-,411**	-0.011	-0.157	-,318*	-,289*
		<i>p</i>	0.004	0.940	0.292	0.029	0.049
	Agotamiento Emocional	<i>r</i>	0.311	0.220	-0.160	0.178	0.152
		<i>p</i>	0.242	0.414	0.554	0.510	0.573
UPO (N= 16)	Despersonalización	<i>r</i>	0.193	0.160	-0.036	-0.033	0.114
		<i>p</i>	0.474	0.553	0.894	0.902	0.675
	Baja realización personal	<i>r</i>	-0.075	0.167	-0.153	-0.089	-0.027
		<i>p</i>	0.783	0.537	0.571	0.743	0.922
	Síndrome de desgaste profesional	<i>r</i>	0.443	0.438	-0.086	0.159	0.286
		<i>p</i>	0.086	0.090	0.751	0.557	0.282

#### Interpretación:

En la Tabla 17, se encontró correlación entre las variables y sus dimensiones por tener una  $p < 0.05$ , en el Servicio de Cardiología se evidencia que hay relación entre la dimensión agotamiento emocional con la dimensión confianza y sentirme bien solo, también la dimensión de baja realización personal con la variable Resiliencia, de la misma manera entre la variable de Síndrome de desgaste profesional con la dimensión de ecuanimidad; asimismo en el Servicio de UCI se encontró relación en la dimensión despersonalización con confianza y sentirse bien solo, así también entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo, ecuanimidad y la variable resiliencia; finalmente en el Servicio de Emergencia se

hallaron relación entre la dimensión agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia, también se encontró relación entre la dimensión de despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo, por último relación entre la variable Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo, aceptación de uno mismo y la variable Resiliencia.

## V. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo tuvo como objetivo general determinar la correlación de la variable de Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019, obteniendo como resultado una  $p > 0.05$  no existiendo correlación entre dichas variables, en otras investigaciones a nivel internacionales se hayan los mismos resultados, Eugenio (2017) realizó una investigación sobre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y González, Pizarro y Vega (2015) un estudio de la relación de Resiliencia con el Síndrome de Burnout y Engagement en cuidadores formales teniendo ambas investigaciones una  $p > 0.05$ ; por otro lado a nivel nacional si se encontraron estudios con  $p < 0.05$  aceptando la hipótesis del investigador como Mendoza (2015) en su estudio de Resiliencia y Síndrome de Burnout en docentes con un  $(r = -0.180)$ , Castillo (2016) trabajó con las variables Resiliencia y Burnout en profesionales de salud y Costales (2018) la Resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes del posgrado de pediatría.

En el objetivo 02, se realizó la interpretación descriptiva por niveles de la Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019; teniendo un 25 % en los niveles Bajo (45), Medio (45), Alto (45) y Muy alto de (46), siendo una distribución homogénea en el personal de los diferentes niveles.

En el objetivo 03, se realizó la interpretación descriptiva por niveles de la Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019; obteniendo los niveles de 1 % en bajo (2), 30 % en medio (54), 59 % en alto (107) y 10% en muy alto (18), siendo una distribución homogénea en el personal en los diferentes niveles.

En el objetivo 04, se buscó la correlación por datos demográficos en función Sexo femenino en los distintas dimensiones de las variables, por presentar una  $p < 0.05$  se explica la hipótesis del investigador en las dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r = -,244$ ), perseverancia ( $r = -,178$ ), aceptación de uno mismo ( $r = -,150$ ) y la variable de

Resiliencia ( $r = -.259$ ) siendo una correlación inversa, como se encontró en Ramos (2018) en sentirse bien solo con Síndrome de Burnout, así mismo en cuanto a la dimensión de despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r = -.205$ ); además la dimensión baja realización personal con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r = .168$ ), también en baja realización personal con confianza y sentirse bien solo ( $r = .168$ ), perseverancia ( $r = .231$ ) y la variable Resiliencia ( $r = .225$ ); por último la variable de Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo y aceptación a uno mismo ( $r = -.190$ ). En cuanto a función sexo masculino sólo se encontró relación entre la dimensión baja realización personal con la dimensión confianza y sentirse bien solo ( $r = 0.827$ ).

En el objetivo 05, se investigó en función edad entre el rango de 31 a 40 años se encontró relación entre las dimensiones de baja realización personal con las dimensiones de perseverancia ( $r = .415$ ), ecuanimidad ( $r = .374$ ) y la variable de Resiliencia ( $r = .303$ ); por otro lado, en el rango de 41 a 50 años existe correlación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r = -.268$ ), perseverancia ( $r = -.307$ ) y la variable Resiliencia ( $r = -.264$ ), así también en el rango de 51 a 60 años hay relación entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión de aceptación de uno mismo ( $r = -.348$ ) y la variable Resiliencia ( $r = -.351$ ); así también la dimensión de baja realización personal con la dimensión de ecuanimidad ( $r = .403$ ) y la variable Resiliencia ( $r = .391$ ); finalmente entre el rango de 61 a 70 años existe relación entre la dimensión de despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r = -.552$ ), así como también existe relación entre la dimensión de baja realización personal con la dimensión de ecuanimidad ( $r = 0.496$ ); también en otras investigaciones Nunura (2016) y Oliva (2018) realizaron sus investigaciones con su muestra de los mismos rangos de edades entre los 20 años a 70 años, encontrando evidencia de correlación entre sus variables.

En el objetivo 06, en función estado civil de soltero se evidencia que existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r = -.393$ ) y la variable Resiliencia ( $r = -.323$ ); también existe relación entre la dimensión despersonalización y la dimensión confianza y

sentirse bien solo ( $r=-.305$ ); así también se encontró relación en la variable de Síndrome de desgaste profesional con la dimensión confianza y sentirse bien solo ( $r=-.325$ ); en la función estado civil de casado sólo existe relación entre la dimensión de baja realización personal con la dimensión de perseverancia ( $r=.267$ ); en función estado civil de divorciado se encontró relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable de Resiliencia ( $r=-.269$ ), también en la dimensión despersonalización con la dimensión de ecuanimidad ( $r=.332$ ), del mismo modo en la dimensión baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=.332$ ), perseverancia ( $r=.364$ ) y la variable Resiliencia ( $r=.368$ ); y finalmente en la función estado civil de conviviente existe relación entre la dimensión de despersonalización con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-.622$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-.608$ ), y la variable Resiliencia ( $r=-.560$ ); en la investigación de Ramos (2018) desarrolló su estudio en obtener información sobre el estado civil en enfermeros predominando el estado civil casados y solteros para su estudio obteniendo resultados entre sus variables.

En el objetivo 07, en función tiempo de servicio al grupo de 1 año a 15 años existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-.389$ ), perseverancia ( $r=-.335$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-.276$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-.394$ ); de tal manera existe una relación entre la dimensión despersonalización y la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r=-.337$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-.257$ ), así también relación entre la variable Síndrome de desgaste profesional con la variable Resiliencia ( $r=-.270$ ) y las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-.329$ ) y aceptación de uno mismo ( $r=-.299$ ); en función tiempo de servicio al grupo de 16 años a 30 años y al grupo de 31 años a 45 años sólo existe relación entre la dimensión baja realización personal con la variable Resiliencia ( $r=.249$  y  $r=.399$  respectivamente); Rodríguez (2018) implementó en su tesis la antigüedad de los trabajadores, con la finalidad de demostrar como el tiempo influye en el tiempo laboral con dichas variables encontrando correlación entre sus variables.

En el objetivo 08, en función condición laboral de nombrado existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y

sentirse bien solo ( $r=-,280$ ), perseverancia ( $r=-,172$ ), ecuanimidad ( $r=-,162$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-,179$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-,291$ ); también entre la dimensión de despersonalización y con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,270$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-,175$ ); además entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=,226$ ), perseverancia ( $r=,272$ ), ecuanimidad ( $r=,158$ ) y la variable Resiliencia ( $r=,273$ ); finalmente existe relación entre la variable Síndrome de desgaste profesional con la variable Resiliencia con las dimensiones de Confianza y sentirse bien solo ( $r=-,211$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-,158$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-,160$ ).

En el objetivo 09, se encontraron en cuanto a la función categoría profesional de enfermería que existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,240$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-,215$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-,236$ ); también existe relación entre la dimensión de despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,185$ ); además de la dimensión baja realización personal con la dimensión perseverancia ( $r=,224$ ) y la variable Resiliencia ( $r=,227$ ); en cuanto a la función categoría profesional de técnicos de enfermería existe relación entre la dimensión de baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=,266$ ), perseverancia ( $r=,299$ ) además también con la variable Resiliencia ( $r=,337$ ), donde se encontraron más correlación con enfermería de nivel universitario.

Por último en el objetivo 10, en función servicio, en el Servicio de Cardiología existe relación entre a dimensión de agotamiento emocional con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,413$ ); también entre la dimensión de baja realización personal con la variable Resiliencia ( $r=,460$ ), de la misma manera entre la variable Síndrome de desgaste profesional con la dimensión ecuanimidad ( $r=,414$ ); en el Servicio de UCI existe relación entre la dimensión de despersonalización con la dimensión confianza y sentirse bien solo ( $r=-,294$ ); también existe relación entre la dimensión baja realización personal con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=,337$ ), ecuanimidad ( $r=,390$ ), aceptación de uno mismo ( $r=,301$ ) y la variable Resiliencia ( $r=,469$ ); en cuanto al

Servicio de Emergencia existe relación entre la dimensión agotamiento emocional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,456$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-,304$ ) y la variable Resiliencia ( $r=-,428$ ), también relación entre la dimensión despersonalización con la dimensión de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,358$ ); finalmente existe relación entre la variable Síndrome de desgaste profesional con las dimensiones de confianza y sentirse bien solo ( $r=-,411$ ), aceptación de uno mismo ( $r=-,318$ ) y la variable de Resiliencia ( $r=-,289$ ), en donde el Servicio de UCI se encontró más índice de correlación entre las dimensiones de las variables.

## VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se concluye lo siguiente:

**Primera:** Se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la *Resiliencia* y *Síndrome de desgaste profesional* en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, por tener una ( $p>0.05$ ).

**Segunda:** Los niveles de la variable *Resiliencia* en los Servicios Críticos del INSN oscilan entre el 25 % de porcentaje en cada uno de los cuatro niveles siendo bajo, medio, alto y muy alto.

**Tercera:** Los niveles de la variable *Síndrome de desgaste profesional* en los Servicios Críticos del INSN oscilan entre el 30 %, 59 % y 10 % en los niveles medio, alto y muy alto.

**Cuarta:** En cuanto a función sexo femenino, se evidencia que existe relación entre dimensión de *Agotamiento emocional* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia*, *Aceptación de uno mismo* y la variable de *Resiliencia*; así mismo en cuanto a la dimensión de *Despersonalización* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*; además la dimensión *Baja realización personal* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia* y la variable *Resiliencia*, por último la variable de *Síndrome de desgaste profesional* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, y *Aceptación a uno mismo*. En cuanto en función sexo masculino solo se encontró relación entre la dimensión de *Baja realización personal* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*.

**Quinta:** En cuanto a función edad entre el rango de (31 a 40 años) se encontró relación entre las dimensiones de *Baja realización personal* con las dimensiones de *Perseverancia* y *Ecuanimidad*; por otro lado, en el rango de (41 a 50 años) hay correlación entre la dimensión de *Agotamiento Emocional* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia* y la variable *Resiliencia*, así también en el rango de (51 a 60 años) hay relación entre la dimensión de *Agotamiento emocional* y la dimensión de *Aceptación de uno mismo* y la variable *Resiliencia*; así también la dimensión de *Baja realización personal* con la dimensión de *Ecuanimidad* y la variable *Resiliencia*; finalmente entre el rango de

(61 a 70 años) existe relación entre la dimensión de *Despersonalización* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*.

**Sexta:** En cuanto a función estado civil (soltero) se evidencia que existe relación entre la dimensión de *Agotamiento Emocional* y la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*, y la variable *Resiliencia*; también hay relación entre la dimensión *Despersonalización* y la dimensión *Confianza y sentirse bien solo*; así también se encontró relación en la variable de *Síndrome de desgaste profesional* con la dimensión *Confianza y sentirse bien solo*; en la función estado civil (casado) solo existe relación entre la dimensión de *Baja realización personal* con la dimensión de *Perseverancia*; en función estado civil (divorciado) se encontró relación entre la dimensión *Despersonalización* y la dimensión *Ecuanimidad*; del mismo modo en la dimensión *Baja realización personal* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia* y la variable *Resiliencia*; y finalmente en la función estado civil (conviviente) existe relación entre la dimensión de *Despersonalización* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Aceptación de uno mismo*, y la variable *Resiliencia*.

**Séptima:** En cuanto a función tiempo de servicio (1 año a 15 años) existe relación entre la dimensión de *Agotamiento emocional* y las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia*, *Aceptación de uno mismo* y la variable *Resiliencia*; de tal manera una relación entre la dimensión *Despersonalización* y la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo* y la variable *Resiliencia*, así también relación entre la variable *Síndrome de desgaste profesional* con la variable *Resiliencia* y las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo* y *Aceptación de uno mismo*; en función tiempo de servicio (16 años a 45 años) solo existe relación entre la dimensión *Baja realización personal* con la variable *Resiliencia*.

**Octava:** En cuanto a función condición laboral de nombrado existe relación entre la dimensión de *Agotamiento emocional* y las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia*, *Ecuanimidad*, *Aceptación de uno mismo* y la variable de *Resiliencia*; también entre la dimensión de *Despersonalización* y la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo* y la variable *Resiliencia*; además entre la dimensión de *Baja realización personal* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Perseverancia*, *Ecuanimidad* y la variable *Resiliencia*;

finalmente existe relación entre la variable *Síndrome de desgaste profesional* con la variable *Resiliencia* y las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Aceptación de uno mismo* y la variable *Resiliencia*.

**Novena:** En cuanto a función categoría profesional (enfermería) existe relación entre la dimensión de *Agotamiento emocional* y las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo* y *Aceptación de uno mismo* además con la variable *Resiliencia*; también hay relación entre la dimensión de *Despersonalización* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*; además de la dimensión *Baja realización personal* con la dimensión *Perseverancia* y variable *Resiliencia*; en cuanto a la función categoría profesional (técnicos de enfermería) hay relación entre la dimensión de *Baja realización personal* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo* y *Perseverancia* además también con la variable *Resiliencia*.

**Décima:** En cuanto a función servicio (Cardiología) existe relación entre la dimensión de *Agotamiento emocional* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*; también entre la dimensión de *Baja realización personal* con la variable *Resiliencia*, de la misma manera entre la variable *Síndrome de desgaste profesional* con la dimensión *Ecuanimidad*; en cuanto en función servicio (UCI) hay relación entre la dimensión de *Despersonalización* con la dimensión *Confianza y sentirse bien solo*; también hay relación entre la dimensión *Baja realización personal* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Ecuanimidad*, *Aceptación de uno mismo* y la variable *Resiliencia*; en cuanto función servicio (Emergencia) existe relación entre la dimensión *Agotamiento emocional* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Aceptación de uno mismo* y la variable *Resiliencia*; también relación entre la dimensión *Despersonalización* con la dimensión de *Confianza y sentirse bien solo*; finalmente hay relación entre la variable *Síndrome de desgaste profesional* con las dimensiones de *Confianza y sentirse bien solo*, *Aceptación de uno mismo* y la variable de *Resiliencia*.

## VII. RECOMENDACIONES

Dados los resultados obtenidos se recomienda:

La importancia de contar con un equipo psicológico permanente de identificación, prevención y promoción de la salud mental de los trabajadores del Instituto, a fin de identificar las variables estudiadas en el presente trabajo, así como otras que puedan detectarse.

**Primera:** Promover estrategias para mantener y captar personal con niveles favorables de Resiliencia, así como también considerar instaurar institucionalmente el reclutamiento de personal sanitario con esta capacidad y posteriormente realizar investigaciones que evalúen su desempeño.

**Segunda:** Promover estrategias para mantener y captar personal que maneje situaciones estresantes y propiciar la reducción estos niveles altos en personal que lo padece; así como también considerar instaurar institucionalmente una política de reclutamiento de personal sanitario con esta capacidad y posteriormente realizar investigaciones que evalúen su desempeño.

**Tercera:** Solicitar a la Oficina de Personal y a las jefaturas inmediatas se implemente apoyo oportuno y eficaz cuando se perciba cansancio emocional mediante la programación de cursos, talleres que fomenten empatía, liderazgo, trabajo en equipo, ayuda a otros, comunicación eficaz, etc., lo que les dará las herramientas necesarias para manejar situaciones críticas y estresantes; así como posteriormente nuevamente evaluar este aspecto para comparar resultados.

**Cuarta:** Propiciar por parte de las jefaturas inmediatas y de la Oficina de Personal la participación en talleres individuales o grupales, al personal especialmente entre 31 y 60 años de edad para identificar específicamente que fortalezcan su identidad, pertenencia y compromiso con la institución y percepción de reconocimiento de logros; posteriormente sería conveniente volver a evaluar esta variable.

- Quinta:** Implementar medidas institucionales de apoyo psicológico y/o médico, laboral, familiar especialmente al personal con estado civil Divorciado y Conviviente que se detecte con signos altos de estrés y bajos resilientes, a fin de fortalecer su identificación, percepción de apoyo por la institución y de sus compañeros de trabajo, lo que redundará en su confianza eficaz en sus funciones laborales y en sus relaciones interpersonales óptimas con los pacientes/familiares.
- Sexta:** Consideración especial por parte de la jefatura inmediata y la Oficina de Personal al personal por sus Años de Servicio especialmente al grupo de 1 a 15 años de servicios, mediante actividades sociales/recreativas y mejores condiciones laborales lo que redundará en una permanencia laboral en el área y en el Instituto.
- Séptima:** Fomento para participación del personal Nombrado en talleres, actividades que reduzcan el estrés laboral (actividad física, descanso apropiado, apoyo familiar, laboral y/o social, terapia psicológica, desarrollo de intereses recreativos e incluso talleres o programas) para mejorar la capacidad resiliente y manejo de estrés laboral; así como mayor estudio posterior de esta variable sociodemográfica.
- Octava:** Participación del personal con categoría profesional Técnico de Enfermería y en especial al personal profesional de Enfermería en programas, estrategias o talleres que consideren actividades similares a la recomendación anterior para reducir el estrés laboral y exigencia laboral y promover el entrenamiento resiliente para un mejor desenvolvimiento profesional.
- Novena:** Plan de intervención prioritario al personal de los Servicios de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Cardiología a fin de mejorar condiciones y demandas laborales propias de sus funciones para reducir niveles de estrés y mejorar su capacidad resiliente; así como monitorear especialmente estas áreas para un posterior estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (2da. ed.). (U. R. Palma, Ed.) Lima: Editorial Universitaria.
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., León, S., & Hidalgo, G. (2017). Estrés y Salud en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(1), 35-43. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol18\\_1\\_17/rst04117.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol18_1_17/rst04117.pdf)
- American Psychological Association. (2010). *El camino a la resiliencia*, Definición. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>
- APA. (2010). El camino a la resiliencia. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia->
- Apiquian, A. (26 y 27 de abril de 2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*, Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac, Mérida, Yucatán. Recuperado el 12 de abril de 2018, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arís, N. (2005). *El síndrome del Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Vallés Occidental (Tesis de doctoral)*. Barcelona: Universidad Internacional de Catalunya. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/9344?show=full>
- Arrogante, Ó. (12 de junio de 2014). Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería. (E. Doyma, Ed.) *Enfermería Clínica*, 24(5), 283-289. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2014.06.003>
- Barria, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. *Psyche*, 12(1), 213-226. Recuperado el 11 de marzo de 2018, de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/332/312>

- Barrón, A. R. (2009). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Instituto Nacional de Salud del Niño entre Marzo - Abril 2008*, (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú). (Facultad de Medicina Humana)
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. ed.). Naucalpan, México, México: Pearson Educación.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona-España: Editorial Paidós.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuru, M., Valdivia, A., & Torres-Calderón, M. (01 de abril de 2014). Análisis Exploratorio de la Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young en una Muestra de Adolescentes y Jóvenes y Adultos Universitarios de Lima Metropolitana. *4(1)*, 80-93. Arequipa, Perú: Revista de Psicología de Arequipa. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/312092117\\_Analisis\\_exploratorio\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Resiliencia\\_de\\_Wagnild\\_y\\_Young\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_adolescentes\\_jovenes\\_y\\_adultos\\_universitarios\\_de\\_Lima\\_Metropolitana](https://www.researchgate.net/publication/312092117_Analisis_exploratorio_de_la_Escala_de_Resiliencia_de_Wagnild_y_Young_en_una_muestra_de_adolescentes_jovenes_y_adultos_universitarios_de_Lima_Metropolitana)
- Castillo, A. (2016). *Resiliencia y Burnout en los profesionales de salud de un Hospital Nacional de Lima, 2016*, (Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1125/Castillo\\_CA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1125/Castillo_CA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Colville, G., Dalia, C., Brierley, J., Abbas, J., Morgan, H., & Perkins-Porras, L. (2015). Burnout and traumatic stress in staff working in paediatric intensive

- care: associations with resilience and coping strategies. *Intensive Care Medicine*, 41(2), 364–365. doi:10.1007/s00134-014-3559-2
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de psicología*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social - Edición Revisada* (1era. ed.). (I. d. España, Ed.) Madrid, España: McGraw Hill. Recuperado el 08 de enero de 2018
- Costales, L. (2018). *La resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome Burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Tesis de especialidad de médico pediatra)*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14777/TESIS%20PEDIATRIA%20LUIS%20COSTALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D'Alessio, L. (2009). *Mecanismos Neurobiológicos de la Resiliencia*. Buenos Aires: Polemos. Obtenido de <http://www.gador.com.ar/iyd/psiquiatria/pdf/resiliencia.pdf>
- Dosne, C. (2013). Stress y resiliencia: Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Medicina*, 73(5), 504-505. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0025-76802013000600023&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802013000600023&lng=es&tlng=es)
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*.
- Eugenio, L. C. (2017). *La resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de la salud*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Fernández, F., & Rodríguez, D. (2014). El estrés laboral: Parte I. 860-876. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
- Figaldo, M. (2013). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Obtenido de

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti: Exito empresarial*, 160, 1-4. Obtenido de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/00220671.1995.9941312>

Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS. Consistencia interna*. Recuperado el 30 de diciembre de 2018, de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/~friasnav/ApuntesSPSSCconsistencia.pdf>

Gamboa, A., González, S., & González, G. (2008). El síndrome de cansancio profesional. *Acta Pediátrica Costarricense*, 20(1), 8-11. Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf>

Gamonal, Y. L., & García, C. D. (2007). *Síndrome del Burnout en el profesional de Enfermería que labora en Áreas Críticas*, (Tesis de Licenciatura). (Universidad Peruana Cayetano Heredia)

Garay, C., & Meza, P. (2017). Nivel de Síndrome de Burnout en Docentes del Nivel Inicial de Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Pilcomayo. Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3437/Meza%20Perez%20-Garay%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. (G. N. Editores, Ed.) D.F., México: Editorial Limusa S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=garcia+2004+El+cuestionario:+Recomendaciones+metodol%C3%B3gicas+para+el+dise%C3%B1o+de+cuestionarios&source=bl&ots=fcyDAnng7R&sig=Cmc7ONgumCq3XbyfQPEg4wXXicM&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjh66nPt>

- GFK Perú. (2017). *Informe especial sobre el estrés en los peruanos. Encuesta Nacional Urbano Rural*. Lima. Recuperado el 26 de enero de 2018, de [www.gfk.com/fileadmin/user\\_upload/country\\_one\\_pager/PE/documents/GfK\\_Opinio\\_\\_n\\_Enero\\_2017\\_Estre\\_\\_s\\_en\\_los\\_peruanos\\_2.pdf](http://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/PE/documents/GfK_Opinio__n_Enero_2017_Estre__s_en_los_peruanos_2.pdf)
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J., & Schaufeli, W. (2006). *Jornada: El Síndrome de quemarse en el trabajo*. Obtenido de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2006\\_Salanova-Medida-y-evaluación-del-burnout.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2006_Salanova-Medida-y-evaluación-del-burnout.pdf)
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (1ra. ed.). D.F., Estado de México, México: Red Tercer Milenio S.C.
- González, M., Pizarro, D. A., & Vega, G. S. (2015). *Relación de Resiliencia con el Síndrome de Burnout y Engagement en Cuidadores Formales de Adultos Mayores de las ciudades de Arica, Iquique y Alto Hospicio*. Arica: Universidad de Tarapacá.
- Granizo, A. (2012). Bienestar laboral. *Facultad de Psicología*, 57-70.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). D.F., México, México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- INSN. (agosto de 2012). Manual de Procesos y procedimientos. Lima, Perú: Departamento de Emergencias y Áreas Críticas. Obtenido de <http://www.insn.gob.pe/sites/default/files/transparencia/planeamiento-org/RD%20542-2012.pdf>
- Instituto Integración. (2015). Obtenido de <http://www.capital.com.pe/actualidad/estres-en-peru-mujeres-reportan-mayor-nivel-que-hombres-noticia-765261>

- Kotliarenco, M. A., Cáceres, I., & Álvarez, C. (1996). *Resiliencia. Construyendo en adversidad*. Santiago de Chile: Ceanim. Centro de estudios y atención a la mujer. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de <http://www.resiliencia.cl/investig/Res-CAdiversidad.pdf>
- Lawrence, S. (2007). *La resiliencia: Construir en la adversidad*. Barcelona: Alienta.
- Ledesma, C. A. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"-Marzo 2015*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson - Muestra Peruana. *Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial*, 1-89. Lima, Perú: Centro Interdisciplinario en Neuropsicología.
- Llobet, V. (2008). *Promoción con resiliencia en niños y adolescentes*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico. Obtenido de <https://www.aacademica.org/valeria.llobet/33>
- Manciaux, M. (2003). *La resiliencia: Resistir y rehacerse*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Martínez, A. (2010). *El Síndrome del Desgaste Profesional. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión* (Vol. 112). Lima: Vivat Academia.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981a). MBI. (C. P. Press, Ed.) *Maslach Burnout Inventory Manual*.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981b). The measurement of experienced Burnout. *Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. En U. o. Alto (Ed.). Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (2010). Manual de Maslach Burnout Inventario (Spanish Version).
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (01 de enero de 1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. 3, 191-218. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>

McCaulley, M. (1981). Jung's theory of psychological types and the Myers Briggs Type Indicator. (P. McReynolds, Ed.) *Advances in Personality Assessment*, 294-352.

Mejía, N. (2006). *Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú*. Lima: Facultad de Ciencias Sociales - UNMSM.

Melillo, A., & Suarez, E. (2002). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.

Mendoza, R. A. (2015). *Resiliencia y Síndrome de Burnout en docentes de nivel secundario de C.E.E. del distrito de Villa María*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

MINSA. (28 de junio de 2005). Norma Técnica de los Servicios de Cuidados Intensivos e Intermedios. *NT N° 031-MINSA/DGSP-V.01*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos\\_MINSA/32A\\_RM\\_N\\_489\\_2005\\_MINSA\\_UCI\\_y\\_servicios\\_de\\_cuidados\\_intensivos\\_intermedios.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos_MINSA/32A_RM_N_489_2005_MINSA_UCI_y_servicios_de_cuidados_intensivos_intermedios.pdf)

MINSA. (13 de julio de 2011). Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos de Salud". *NT N° 021-MINSA/DGSP-V.03*, 1-150. Lima, Perú. Obtenido de [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2012/RM546\\_2011\\_MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2012/RM546_2011_MINSA.pdf)

Moreno, J., Trujillo, M., Rivas, L., & Lámbarry, F. (2014). Evolution of the Concept and Models of Work Exhaustion (Burnout): The Research in Mexico. *International Business Research*, 7(9), 45-66. Recuperado el 04 de marzo de 2018, de

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.918.454&rep=rep1&type=pdf>

- Moreno-Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida*. En: Buendía J., Ramos F., ed, *Estres, trabajo y salud*. Madrid: Psicología Pirámide. Obtenido de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Morse, G., Salyers, M., & Rollins, A. (2012). Burnout in Mental Health Services: A Review of the Problem and Its Remediation. *Adm Policy Ment Health*, 35(5), 341–352.
- Muñoz, J., Martínez, N., Lazaro, M., Carranza, A., & Martinez, M. (2017). Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(46), 315-335. doi:10.6018/eglobal.16.2.239681
- Nunura, L. E. (2016). *Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de Lima.
- Oliva, G. (2018). *Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1181/114%20-%20TESIS%20\\_GERARDO%20%20OLIVA\\_URP\\_30\\_OCT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1181/114%20-%20TESIS%20_GERARDO%20%20OLIVA_URP_30_OCT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. (2015). Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-mundial-salud-invierte-salud-mental-1-422622>
- OPS-OPS. (2016). *Estrés laboral: un reto colectivo para todos*. Washington D.C. Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

- Ortíz, F., & García, M. D. (2006). *Metodología de la investigación. El proceso y sus Técnicas*. (G. N. Editores, Ed.) D.F., México: Limusa S.A.
- Palmer, Y., Gomez-Vera, A., Cabrera, C., & Prince, R. (2005). Searcy R. *Salud Mental*. 28(1), 82-89.
- PNUD. (2014). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Recuperado el 17 de febrero de 2018, de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/hdr/2014-human-development-report.html>
- Pose, G. (2005). El estrés en la evaluación institucional. Recuperado el 02 de diciembre de 2018, de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index>
- Ramos, F. (2018). *Nivel de Resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del departamento de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2018 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de [Rae.es: http://lema.rae.es/drae/?val=resiliencia](http://lema.rae.es/drae/?val=resiliencia)
- Rodríguez, A. (2018). *Síndrome del Desgaste Profesional Resiliencia en profesionales de la salud de una Unidad de Cuidados Intensivos Padiátricos del Estado de Aragua, 2017 (Tesis especial de grado)*. Valencia: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5820/1/arodriguez.pdf>
- Rushton, C., Batcheller, J., Schroeder, K., & Donohue, P. (2015). Burnout and Resilience Among Nurses Practicing in High-Intensity Settings. *American Journal of Critical Care: An Official Publication, American Association of Critical-Care Nurses*, 24(5), 412-422. doi:10.4037 / ajcc2015291
- Saavedra, E., & Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit*, 14(14), 32-40. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a05v14n14.pdf>

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Lima: Business Support. Aneth.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2002). La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista de prevención, trabajo y salud*(20), 4-9. Obtenido de <http://www.want.uji.es/download/como-evaluar-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34(4), 535-45.  
doi:<https://doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>
- Shaikh, A., & Kauppi, C. (2010). Deconstructing resilience: Myriad conceptualizations and interpretations. *International Journal of Arts and Sciences*, 3, 155-176. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/c58d/3104db8742c5ccaa649441059bc3216bb4a2.pdf>
- Siu, C., Yuen, S., & Cheung, A. (2012). Burnout among public doctors in Hong Kong: cross-sectional survey. *Hong Kong Medical Journal*, 18, 186-92.
- Supo, J. (2014). *Cómo probar una hipótesis. El ritual de la significancia estadística*. Lima: Bioestadístico EIRL.
- Turienzo, R., & Sala, P. (2011). *Gana Resiliencia*. Madrid: LID editorial empresarial.
- Urbano, A. (2015). *Construcción de un sistema de creación y aplicación de encuestas que soporte preguntas tipo matriz de menús desplegados*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Valentín, N., Sanabria, A., Dominguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (07 de julio de 2009). Síndrome de Desgaste Profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146. Obtenido de <http://construcwww.redalyc.org/articulo.oa?id=355534491008>
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*. *Journal of*

*Nursing Measument*, 1(2), 165-178. Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de [https://sapibg.org/.../1054-wagnild\\_1993\\_resilience\\_scale\\_2.pdf](https://sapibg.org/.../1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2019				
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación que existe entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	<b>Hi:</b> Existe relación entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019. <b>Ho:</b> No existe relación entre la Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resiliencia</li> <li>Síndrome de desgaste profesional</li> </ul>	Microsoft Office Excel 2016 Programa estadístico SPSS 23.
			<b>VARIABLE 1: RESILIENCIA</b>	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
Problema específico 01: ¿Cuáles son los niveles de la Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019?	Objetivo específico 01: Describir los niveles de la Resiliencia en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	Hipótesis específica 01: <b>H1:</b> Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Sexo. <b>Ho:</b> No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Sexo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza y sentirse bien solo</li> <li>Perseverancia</li> <li>Ecuanimidad</li> <li>Aceptación de uno mismo</li> </ul>	
Problema específico 02: ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019?	Objetivo específico 02: Describir los niveles del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019.	Hipótesis específica 02: <b>H2:</b> Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Edad. <b>Ho:</b> No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Edad.	<b>VARIABLE 2: SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL</b>	
Problema específico 03: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el	Objetivo específico 03: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de	Hipótesis específica 03: <b>H3:</b> Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Estado Civil.	<b>DIMENSIONES</b>	

<p>área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Sexo?</p>	<p>Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Sexo.</p>	<p><b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Estado Civil.</p>		
<p>Problema específico 04: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Edad?</p>	<p>Objetivo específico 04: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Edad.</p>	<p>Hipótesis específica 04: <b>H<sub>4</sub></b>: Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio. <b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento Emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja Realización Personal</li> </ul>	
<p>Problema específico 05: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Estado Civil?</p>	<p>Objetivo específico 05: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Estado Civil.</p>	<p>Hipótesis específica 05: <b>H<sub>5</sub></b>: Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de servicios críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Condición Laboral. <b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Condición Laboral.</p>		
<p>Problema específico 06: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio?</p>	<p>Objetivo específico 06: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Tiempo de Servicio.</p>	<p>Hipótesis específica 06: <b>H<sub>6</sub></b>: Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional. <b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional.</p>		
<p>Problema específico 07: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Condición Laboral?</p>	<p>Objetivo específico 07: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Condición Laboral.</p>	<p>Hipótesis específica 07: <b>H<sub>7</sub></b>: Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Servicio. <b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Servicio.</p>		

<p>Problema específico 08: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional?</p>	<p>Objetivo específico 08: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional.</p>			
<p>Problema específico 09: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Categoría Profesional?</p>	<p>Objetivo específico 09: Describir la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y las del Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Lima, 2019, en función Servicio.</p>			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptiva – correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Muestra: No probabilística por conveniencia</p>	<p>Población: Todo el personal de los Servicios Críticos (Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Cardiología, UCI Neonatal, Unidad Post -Operatorio (UPO) y Quemados) del Instituto Nacional de Salud del Niño, salvo las consideradas en criterios de exclusión.</p> <p>Tamaño de muestra: Personal de los Servicios Críticos (Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Cardiología, UCI Neonatal, Unidad Post - Operatorio (UPO) y Quemados) del Instituto Nacional de Salud del Niño, salvo las consideradas en criterios de exclusión</p>	<p>Variable 1: <b><u>RESILIENCIA</u></b></p> <p>Técnica: Encuesta autoadministrada. Instrumento: Escala de Resiliencia Autores: Wagnild, G.; Young, H. (1993) Adaptado a la realidad peruana por: Castilla, Coronel, Bonilla, Mendoza. Año: 2014 Aplicación: Individual o Colectiva. Adultos. Tiempo de administración: 10 minutos. Usos: Clínico, educacional y en la investigación. Ámbito de Aplicación: Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.</p> <p>Variable 2: <b><u>SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL</u></b></p> <p>Técnicas: Encuesta autoadministrada. Instrumentos: Maslach Burnout Inventory (MBI) Autores: Maslach y Jackson (EE.UU.) (1981) Adaptado a la realidad peruana por: Llaja, Sarria y García (2007) (Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú). Año: 2009 Aplicación: Individual o Colectiva. Adultos. Tiempo de administración: 10 a 15 minutos. Monitoreo: Personal. Ámbito de Aplicación: Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Después de aplicar el instrumento de evaluación de datos, fueron procesadas en SPSS 23 y Microsoft Excel 2016 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas y figuras.</p>

### **Anexo 3: Instrumentos**

#### **Variable 1: Resiliencia**

Escala para el estudio de la Variable Resiliencia Adaptación peruana: Castilla et al. (2014)

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrará una serie de frases que le permitirán pensar acerca de su forma de ser. Deseamos que conteste a cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con un aspa (X), que describa mejor cuál es su forma habitual de actuar y pensar. Siendo las alternativas de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo (TD)
2 = Desacuerdo (D)
3= Algo en desacuerdo (AD)
4 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)
5 = Algo de acuerdo (AA)
6 = Acuerdo (A)
7 = Totalmente de acuerdo (TA)

“No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas. Procure responder a todas las frases. Recuerde responder con espontaneidad, sin pensar mucho. Puede empezar”.

**Continúa al reverso**

1 = Totalmente en desacuerdo (TD)
2 = Desacuerdo (D)
3= Algo en desacuerdo (AD)
4 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo (¿?)
5 = Algo de acuerdo (AA)
6 = Acuerdo (A)
7 = Totalmente de acuerdo (TA)

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

**Gracias por su atención y apoyo**

## Variable 2: Síndrome de desgaste profesional

Cuestionario para el estudio de la Variable Síndrome de desgaste profesional

### Síndrome de desgaste profesional

#### INSTRUCCIONES:

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado este sentimiento:

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

Nº

ÍTEMS

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 enfrentarme con otro día de trabajo.
4. \_\_\_\_\_ Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
5. \_\_\_\_\_ Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.
6. \_\_\_\_\_ Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.
7. \_\_\_\_\_ Trato eficazmente a las personas con problemas.
8. \_\_\_\_\_ Me siento exhausto por mi trabajo.
9. \_\_\_\_\_ Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.
10. \_\_\_\_\_ Me vuelvo muy sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. \_\_\_\_\_ Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. \_\_\_\_\_ Me siento muy activo.
13. \_\_\_\_\_ Me siento frustrado en mi trabajo.
14. \_\_\_\_\_ Creo que estoy trabajando demasiado.
15. \_\_\_\_\_ No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.
16. \_\_\_\_\_ Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. \_\_\_\_\_ Fácilmente puedo crear un clima relajado con las personas a las que doy servicio.
18. \_\_\_\_\_ Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.
19. \_\_\_\_\_ He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. \_\_\_\_\_ Me siento acabado.
21. \_\_\_\_\_ En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. \_\_\_\_\_ Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

**Gracias por su atención y apoyo**

## Ficha de datos sociodemográficos y laboral

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA Y LABORAL

Por favor responda las siguientes cuestiones:

- Género: ( ) masculino, ( ) femenino
- Edad: \_\_\_\_\_
- Departamento de procedencia: \_\_\_\_\_
- Estado Civil: ( ) Soltero, ( ) Casado, ( ) Divorciado, ( ) Conviviente, ( ) Separado, ( ) Viudo ( )
- Si esta casado ¿Cuántos años lleva casado con su actual pareja?: \_\_\_\_\_ años
- ( ) No tengo hijos, ( ) Si tengo hijos.... ¿Cuántos hijos tiene? \_\_\_\_\_
- Situación Laboral: ( ) Nombrado, ( ) CAS, ( ) Por Terceros
- Tiempo de Servicio (**en años y meses**):  
    INSN: \_\_\_\_\_, Servicio: \_\_\_\_\_, En la profesión: \_\_\_\_\_
- ¿Realiza guardias en el Servicio?: ( ) Si, ( ) No
- Labor en el Servicio: ( ) Asistencial, ( ) Administrativa, ( ) Otros: \_\_\_\_\_
- Categoría Profesional:
  - ( ) Enfermería
  - ( ) Técnico de Enfermería
  - ( ) Tecnólogo Médico
  - ( ) Psicólogo
  - ( ) Asistente Social
  - ( ) Administrativo
  - ( ) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_
- Si trabaja en otro lugar, ¿Cuántas horas **semanales** trabaja ahí?: \_\_\_\_\_ horas

**Gracias por su colaboración.**

## Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI: \_\_\_\_\_, declaro que he leído el presente documento y que los datos obtenidos pueden ser publicados o difundidos con fines científicos y convengo participar de forma voluntaria en el estudio:

**“Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019”.**

Investigador: Felix Jimmy Bancayán Martínez.

Objetivo: ***Determinar la relación entre Resiliencia y el Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2019.***

Procedimiento: Si usted acepta participar en el estudio deberá responder de manera sincera unas preguntas recogidas en dos cuestionarios de fácil y rápido llenado, además de una ficha sociodemográfica. Para ello se le hará entrega de dichos formatos que tras haber completado deberá devolver al Investigador.

La participación se considerará como voluntaria y anónima. Toda la información obtenida será tratada de manera confidencial según las normas del Instituto Nacional de Salud del Niño. En caso de duda puede consultar en cualquier momento al Investigador: Felix Jimmy Bancayán Martínez (celular: 976884548) y/o a la Dra. María del Carmen Gastañaga Ruiz (presidenta del Comité Institucional de Ética de Investigación del INSN, cuyo Teléfono es: (01)330-0066, Anexo: 6029).

Lea la información a continuación y marque uno de los recuadros.

- ACEPTO participar en las encuestas para esta investigación.
- NO ACEPTO participar en las encuestas para esta investigación.

Muchas gracias por su colaboración.

\_\_\_\_\_  
Firma  
DNI N°  
Fecha y Hora:

\_\_\_\_\_  
Felix Jimmy Bancayán Martínez  
DNI N° 10721470  
Fecha y Hora:

## Autorización uso de Escalas Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional

Re: ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION



Humberto Adolfo Albino Castilla Cabello <acastillacabello@gmail.com>

Hoy, 03:11 p.m.

Usted ↕



Responder | ▾

ASUNTO: AUTORIZACION PARA RESILIENCIA

Estimado Bachiller Jimmy Bancayán:

La que suscribe deja constancia de que el Graduando: Jimmy Bancayán Martínez está autorizado de utilizar la adaptación de la Prueba de Resiliencia adaptación muestra peruana, para los fines que se ha propuesto.

Expido el presente para los fines que crea conveniente.

Atte.

Lic. Humberto Castilla Cabello

Cel: 921871692

Fecha: 17/02/2018

El 9 de febrero de 2018, 16:57, jimmy bancayan <jbancayan@hotmail.com> escribió:

Buenas tardes Lic. Humberto Castilla Cabello, soy Jimmy Bancayán Martínez, estudiante de la Universidad Privada TELESUP. Quería pedirle permiso para utilizar su adaptación de la prueba de Resiliencia de Wagnild & Young en mi tesis, la cual en una de sus variables requiere medir resiliencia en trabajadores.

## AUTORIZACIÓN PARA BURNOUT



victoria llaja <llaja1@gmail.com>

Lun 29/01/2018 01:15 a.m.

Para: jimmy bancayan (jbancayan@hotmail.com) ↗



Responder | ▾

Reenviaste este mensaje el 29/01/2018 05:01 p.m.

Estimado Bachiller Jimmy Bancayan:

La que suscribe deja constancia de que el Graduando Jimmy Bancayan está autorizado de utilizar los baremos de la Prueba de MBI adaptación Muestra peruana, para los fines de investigación que se ha propuesto.

Expido el presente para los fines que crea conveniente.

Atte.

Dra. Victoria Llaja Rojas

Cel: 998700778.

# Aprobación de la Investigación



PERÚ

MINISTERIO DE  
SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE  
SALUD DEL NIÑO

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 20 de marzo de 2019

## **OFICIO N°0060-2019-CIEI-INSN**

Sr.

**FÉLIX JIMMY BANCAYÁN MARTÍNEZ**

Investigador Principal del Proyecto **PI-21/18**

Presente.-

Asunto: Se aprueba el proyecto investigación **PI-21/18**, antes titulado: "Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño- Lima, 2018", **ahora titulado** "Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño- Lima, 2019".

Registro:

Reg. OEAIDE-02156-2018

Reg. UDISEÑO-059-2018

Reg. UDICEEC-087-2019

Reg. CIEI-029-2019

De mi mayor consideración:

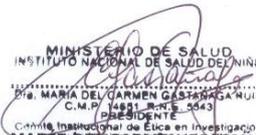
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y asimismo informarle que con relación al Reporte de caso **PI-21/18**, titulado: "*Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional en el área de Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño- Lima, 2019*",

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud del Niño, en su Sesión N° 06-2019 de fecha 20 de marzo de 2019, ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de Investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es desde el 20 de marzo de 2019 al 19 de marzo de 2020.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Según reglamento deben presentar 01 informe de avance cumplidos los 06 meses y el informe final debe ser presentado al año de su aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente,

  
MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
DRA. MARÍA DEL CARMEN GAÑANAGA RUÍZ  
C.M.P. 14851, RUC 20543  
PRESIDENTE  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
**DRA. MARÍA DEL CARMEN GAÑANAGA RUÍZ**  
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación,  
*Instituto Nacional de Salud del Niño*

[www.insn.gob.pe](http://www.insn.gob.pe)

Av. Brasil 600  
Breña. Lima 5, Perú  
T (511) 330-0066



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

*“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

**MEMORANDO Nº0400-OEAIDE-INSN-2019**

Lima, 25 de marzo 2019

A : **FÉLIX JIMMY BANCAYÁN MARTÍNEZ**  
Investigador Principal

Asunto : **APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PI-21/18**

Nos dirigimos a usted para saludarle cordialmente y vez comunicarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN y la OEAIDE, han aprobado el Proyecto de Investigación denominado:

**“RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2019”**

Dicho proyecto ha sido registrado con el código PI-21/18, siendo su fecha de aprobación desde el **20 marzo 2019 al 19 de marzo 2020**, debiendo realizar los trámites de renovación con 30 días antes de su vencimiento.

Asimismo, como investigador principal, usted tiene la **obligación de presentar un informe de avance cada 6 meses y el informe final del estudio realizado a esta Oficina, de acuerdo a los formatos establecidos por la Institución**, los mismos que serán de mucha utilidad para futuras investigaciones.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

M.C. MARÍA ELENA REVILLA VELÁSQUEZ  
Directora de la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la  
Investigación y Docencia Especializada  
C.M.P. 15577 - R.N.E. 7339

MERV/JCMP/Yolanda F.  
C.c. Archivo

## Anexo 4: Validación de los instrumentos

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018

### CUESTIONARIO: RESILIENCIA

Nombres y Apellidos: *Flor de María Sandoz Orellana*

DNI N°: *07246683*      Teléfono/Celular: *993 514 394*

Dirección domiciliaria: *Jr. Larco Herrera 1180 Dpto. 801*

Título Profesional: *Licenciada en Psicología - Licenciada en Educación*

Grado Académico: *Magister en Desarrollo Organizacional y Alta Dirección*

Mención: *Doctor en Psicología*



Firma  
Mg. Flor de María Sánchez O.  
Psicóloga - Psicoterapeuta  
C.Ps.P. 23311

Lugar y fecha:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018

CUESTIONARIO: SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL

Nombres y Apellidos: *Flor de María Sánchez Orellana*

DNI N°: *07246683*      Teléfono/Celular: *993514394*

Dirección domiciliaria: *Jr. Larco Herrera 1180 Dpto. 801*

Título Profesional: *licenciada en Psicología - licenciada en Educación*

Grado Académico: *Magister en Desarrollo Organizacional y Alta Dirección*

Mención: *Doctor en Psicología*



.....Firma.....  
*Mg. Flor de María Sánchez O.*  
Psicóloga - Psicoterapeuta  
C.Ps.P 23311

Lugar y fecha: *28-01-2019*

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

**TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018**

**CUESTIONARIO: RESILIENCIA**

Nombres y Apellidos: OLIVERA CARHUAZ, EDITH SOLEDAD

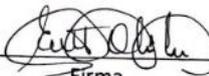
DNI N°: 09970747    Teléfono/Celular: 968282900

Dirección domiciliaria: Av. TUPAC AMARU 3099 - COMAS

Título Profesional: LICENCIADA EN LENGUA Y LITERATURA

Grado Académico: DOCTOR

Mención: EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN

  
Firma

Lugar y fecha:

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     Muy buena

**TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018**

**CUESTIONARIO: SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL**

Nombres y Apellidos: OLIVERA CORHUAR, EDHM SOLEDAD

DNI N°: 09970747    Teléfono/Celular: 968282900

Dirección domiciliaria: Av. Tupac Amaru 3099 - CORAS

Título Profesional: LICENCIADA EN LENGUA Y LITERATURA

Grado Académico: DOCTOR

Mención: EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN

  
Firma

Lugar y fecha:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018

CUESTIONARIO: RESILIENCIA

Nombres y Apellidos: JOSE CERNA HOYOS

DNI N°: 08206040    Teléfono/Celular: 976 515377

Dirección domiciliaria: AV. BRASIL # 600

Título Profesional: LICENCIADO EN PSICOLOGIA

Grado Académico: DOCTOR EN PSICOLOGIA

Mención: DOCTOR EN PSICOLOGIA

MINISTERIO DE SALUD / IGSS  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO BREÑA

  
JOSE CERNA HOYOS  
CPSP. 1363  
DOCTOR EN PSICOLOGIA  
ESPEC. EN PSICOT. FAMILIAR

Firma

Lugar y fecha: 25/01/19

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

TESIS: RESILIENCIA Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS CRÍTICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – LIMA, 2018

CUESTIONARIO: SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL

Nombres y Apellidos: JOSE CERNA HOYOS

DNI N°: 08206040    Teléfono/Celular: 976515377

Dirección domiciliaria: AV. BRASIL # 600

Título Profesional: LICENCIADO EN PSICOLOGIA

Grado Académico: DOCTOR EN PSICOLOGIA

Mención: DOCTOR EN PSICOLOGIA

MINISTERIO DE SALUD / IGSS  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO BREÑA  
  
-----  
JOSE CERNA HOYOS  
Lima  
DOCTOR EN PSICOLOGIA  
ESPEC. EN PSICOT. FAMILIAR

Lugar y fecha: 25/01/19

Anexo 5: Matriz de datos

SUJETO	SERVICIO	SEXO	EDAD	ESTADO_CIVIL	TIEMPO_SERVICIO	CONDICION_LABORAL	CATEGORIA_PROFESIONAL	SG1	SG2	SG3	SG4	SG5	SG6	SG7	SG8	SG9	SG10	SG11	SG12	SG13	SG14	SG15	SG16	SG17	SG18	SG19	SG20	SG21	SG22	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	
1	1	1	48	2	16	2	2	5	5	5	6	1	0	5	5	6	3	3	6	2	5	1	2	4	4	5	2	4	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	2	6	6	6	7					
2	1	1	45	2	22	1	3	2	3	1	6	0	0	6	1	6	6	1	6	0	0	3	0	6	6	6	0	6	1	7	6	7	6	5	5	6	5	7	7	6	6	6	7	3	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	
3	1	1	38	4	17	1	3	2	4	2	6	0	6	6	1	3	1	1	6	0	5	6	1	6	6	6	0	5	0	6	5	6	5	6	5	7	6	7	7	7	3	5	7	6	7	6	4	6	7	4	5	7	5	6	
4	1	1	41	2	20	1	2	4	6	6	5	1	6	1	5	5	5	1	6	6	6	1	1	2	5	5	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	5	7	5	7	7	6	6	5	5	7	5	7			
5	1	1	50	3	24	2	2	3	3	4	3	2	6	2	4	5	3	5	5	1	3	1	2	3	2	6	4	6	2	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7				
6	1	1	44	1	18	1	2	2	3	3	6	0	5	6	1	6	3	1	5	0	3	4	1	3	5	6	0	6	0	1	1	3	5	7	7	5	6	5	6	5	1	5	6	4	7	7	5	5	4	2	5	5	7	7	
7	1	1	46	1	22	1	2	1	5	5	5	0	1	6	1	6	1	0	5	0	0	0	1	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	6	7	1	7	7	6	5	6	6	6	5	7		
8	1	1	59	2	32	1	2	1	1	2	3	0	1	6	1	6	6	0	6	0	1	0	1	6	6	6	0	6	0	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	6	6	3	6	6	7	6	5	6	7	7	6
9	1	2	40	5	18	1	2	1	2	2	5	3	0	2	1	4	4	5	3	0	1	5	0	1	5	6	0	2	0	1	1	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	1	1	58	4	25	2	2	1	6	1	6	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	1	0	1	6	3	0	6	0	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	2	5	7	5	5	7	7	6	7	5	7	7	6	7	
11	1	1	35	4	6	1	2	3	5	3	6	0	0	3	3	2	4	4	6	5	3	2	6	3	3	3	1	3	3	6	4	7	6	5	7	6	5	6	6	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	6	6	7	
12	1	1	51	6	5	1	2	1	3	1	6	1	1	5	1	1	2	2	6	1	1	6	3	5	6	6	1	6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1
13	1	1	29	3	1	3	2	6	3	4	5	0	6	3	5	3	3	3	4	2	6	0	5	5	5	4	4	2	1	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	7	
14	1	1	30	2	5	2	2	2	2	1	6	0	1	6	1	6	6	6	6	1	2	6	1	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	7	
15	1	1	52	2	28	1	3	2	3	0	5	0	5	6	1	6	6	3	5	0	3	5	2	5	5	6	0	2	0	6	6	5	7	6	7	4	5	6	6	7	6	4	7	5	6	6	5	5	4	3	6	7	6	6	
16	1	1	54	2	24	1	3	1	3	0	6	0	6	5	0	5	3	0	6	0	3	6	2	3	3	3	1	3	3	7	7	5	7	5	7	6	5	7	7	7	6	6	7	5	5	5	6	7	5	4	6	7	5	7	
17	1	1	48	3	25	2	3	1	3	0	6	0	6	5	0	5	3	0	6	0	3	6	2	3	3	3	2	3	3	6	7	6	7	5	7	7	5	6	6	7	6	7	7	5	7	2	6	6	2	1	6	6	5	7	
18	1	1	32	1	5	1	2	1	1	0	5	0	0	5	1	5	5	2	6	1	0	1	1	3	6	5	0	6	2	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	2	6	6	3	6	6	5	6	6	4	7	6	6	6	
19	2	1	30	2	6	2	2	3	5	3	5	1	4	6	5	6	5	4	5	2	3	0	1	5	4	0	1	4	0	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7	
20	2	1	33	2	5	1	2	1	4	0	5	0	1	5	0	6	6	1	6	1	1	1	2	5	5	6	0	5	0	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6

21	2	1	29	1	4	1	2	2	1	1	6	0	1	6	1	5	6	0	6	0	0	0	0	5	5	5	0	6	0	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7					
22	2	1	36	3	4	1	2	4	4	4	6	1	1	3	6	5	5	5	6	4	2	2	3	3	6	6	1	3	1	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7				
23	2	1	35	1	6	1	2	0	3	2	3	0	2	4	1	5	5	2	6	0	0	0	1	5	4	6	0	6	0	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7				
24	2	1	62	3	30	1	2	3	6	3	3	0	0	4	4	5	3	2	6	0	1	0	2	5	5	5	0	0	0	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
25	2	1	50	2	20	1	2	3	5	5	5	0	2	6	5	6	6	5	5	0	0	0	1	6	6	6	3	3	1	7	7	4	6	7	7	3	6	7	4	3	5	5	7	4	7	6	3	3	6	2	6	3	5	6				
26	2	1	58	4	35	1	2	2	6	1	6	0	3	6	1	6	6	0	6	0	1	0	2	6	6	6	0	6	0	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	6	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6	7	7				
27	2	1	32	5	3	2	2	3	2	2	2	0	1	1	1	2	0	0	6	0	1	0	0	1	1	6	0	6	0	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	2	5	6	5	5	6	6	6	6	5	7		
28	2	1	36	1	7	1	3	3	3	1	6	0	0	5	3	6	6	1	5	0	0	0	2	5	6	6	0	5	0	5	5	5	7	5	7	6	7	7	7	5	3	5	7	5	6	5	5	6	6	5	4	5	6	6				
29	2	1	54	2	25	1	3	0	1	0	1	0	1	6	2	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	4	7	7	7	7	2	6	7	6	7				
30	2	1	26	1	1	3	3	0	1	1	5	0	0	2	5	6	2	2	5	0	0	0	0	5	6	6	0	5	0	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
31	2	1	65	2	33	1	2	2	5	1	2	0	1	6	3	6	1	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	5	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6		
32	2	1	40	3	1	1	2	2	2	1	2	0	6	5	1	6	5	1	6	2	5	0	1	6	6	6	2	6	2	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	2	6	7	6	6	6	7	6	5	2	6	6	7	7			
33	2	1	38	2	6	1	2	0	2	1	6	0	0	6	1	6	3	3	6	0	0	1	3	3	6	6	3	6	0	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6		
34	2	1	30	5	4	2	2	5	5	4	6	0	0	6	3	5	4	3	5	1	2	0	1	6	5	5	1	1	1	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	4	6	6	6	6			
35	2	1	45	1	18	1	2	2	5	0	6	0	0	4	2	6	0	0	6	0	0	0	0	6	5	3	0	6	1	7	7	7	6	5	5	5	6	6	7	6	4	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	5	5	7				
36	2	1	50	2	26	1	2	1	5	3	5	0	1	6	5	6	5	4	5	0	1	3	1	4	6	6	0	6	1	7	7	4	5	5	7	5	6	7	7	2	4	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	7			
37	2	1	34	2	6	1	2	1	2	2	5	0	1	4	1	5	5	1	5	0	2	1	1	5	6	6	0	5	0	6	5	7	7	5	5	7	6	6	7	6	3	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7		
38	2	1	49	2	23	1	3	1	4	3	6	1	5	6	4	6	5	1	6	1	6	2	3	6	6	5	1	5	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	5	5	5	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6				
39	2	1	43	2	6	1	2	3	5	5	4	0	5	3	3	3	5	5	6	1	5	3	5	5	6	6	0	6	0	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6				
40	2	1	56	2	25	1	2	3	3	5	6	1	2	6	5	6	3	5	3	2	2	0	2	5	5	6	1	5	1	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6				
41	2	1	50	3	9	1	2	3	2	0	6	0	0	2	2	0	6	0	5	0	0	0	0	6	6	2	0	6	6	6	7	6	7	7	7	5	1	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	
42	2	1	62	2	35	1	2	5	6	1	5	0	1	1	5	6	6	0	6	0	5	0	0	6	6	6	0	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6
43	2	1	38	1	8	1	2	1	3	1	1	3	1	5	0	6	6	2	6	0	1	0	1	5	6	5	0	6	0	7	7	3	7	7	7	3	7	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5				
44	3	1	54	2	20	1	3	1	4	2	3	0	0	3	2	6	5	0	5	0	4	0	1	5	6	2	1	2	0	6	6	6	6	7	7	6	5	7	7	6	5	5	6	2	7	5	5	7	5	5	6	5	5	6				
45	3	1	40	4	13	1	3	2	4	0	6	0	1	6	1	6	2	0	6	0	5	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	2	6	7	5	4	6	7	6	4	7	7	6	7	6			
46	3	1	56	2	21	1	3	1	3	0	3	0	0	3	0	3	3	0	4	0	0	0	0	6	6	0	0	6	0	6	2	7	6	6	1	1	1	1	1	1	6	2	5	7	6	6	6	1	1	5	6	1	1	5	7			
47	3	1	32	3	12	1	3	0	1	0	6	0	0	6	0	6	0	6	6	0	0	0	0	0	6	6	0	6	0	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6			
48	3	1	52	3	22	1	2	1	6	1	6	0	0	6	3	6	6	1	6	3	0	0	0	6	6	6	1	6	3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	7	7		

49	3	1	48	3	24	1	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	2	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7							
50	3	1	35	2	6	1	2	3	5	3	6	0	6	5	3	5	6	5	6	1	2	6	2	5	5	5	1	5	1	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	7	7						
51	3	1	27	2	3	2	2	1	5	1	6	0	0	6	1	6	3	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7						
52	3	1	41	2	17	1	2	1	3	0	6	0	0	6	1	6	6	0	6	0	1	0	1	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	6	7	7	7	6	6	6	6	6	2	6	7	7				
53	3	1	40	1	19	1	2	0	1	1	5	0	1	1	1	6	6	1	6	0	0	0	0	1	6	6	6	6	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	1	7	7	7	7	6	1	7	7	7	7				
54	3	1	52	3	30	1	3	1	1	0	6	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	0	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7			
55	3	1	36	2	6	1	2	5	6	6	6	0	6	5	5	6	5	2	6	1	3	2	4	6	5	4	1	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7		
56	3	2	44	4	20	1	2	3	2	2	6	0	0	0	2	6	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	7	2	6			
57	3	1	50	3	8	1	2	1	2	1	6	0	1	6	1	6	6	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
58	3	1	46	2	22	1	2	1	2	0	6	0	0	4	0	2	6	4	6	0	0	0	0	6	5	4	0	6	1	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7		
59	3	1	59	3	30	1	3	0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	1	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7		
60	3	1	42	3	18	1	2	0	2	1	5	0	4	5	1	6	6	4	5	0	2	0	1	5	6	6	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	6	7	6	6	6	6	7	5	1	3	7	7	7	
61	3	1	58	3	37	1	3	5	4	2	5	1	2	5	4	5	6	2	6	0	5	0	1	5	5	5	0	6	3	6	5	7	7	5	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6	1	2	1	2	2	6	6	6	7	7	6	7		
62	3	1	46	1	22	1	2	0	1	0	6	0	0	6	0	6	6	6	6	0	0	1	1	6	6	6	0	6	0	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	1	6	7	7	7	7	7	6	6	3	6	6	7	7	
63	3	1	49	3	21	1	3	1	0	2	4	3	2	2	1	5	3	3	4	6	3	5	4	4	6	2	2	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	
64	3	1	48	3	24	1	2	1	4	1	5	0	0	5	1	6	6	0	6	0	1	1	0	5	6	6	0	5	0	4	4	6	6	7	7	7	6	7	6	6	2	7	7	6	6	6	7	6	5	3	6	6	7	6	6	6		
65	3	1	55	1	29	1	3	1	2	0	6	5	1	2	0	4	2	2	6	1	1	2	3	4	6	4	0	2	1	3	2	6	7	6	7	7	6	7	6	7	2	7	6	6	6	7	7	7	6	3	6	7	6	6	6			
66	3	1	55	1	29	1	3	3	3	1	4	0	6	3	6	4	2	3	6	1	1	2	3	5	3	1	0	2	0	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5			
67	3	1	32	1	4	1	2	5	4	1	6	0	2	6	4	5	6	2	6	0	5	0	1	6	5	5	0	5	3	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7			
68	3	1	58	3	37	1	3	2	5	6	6	0	3	5	2	6	6	3	6	5	1	1	3	6	6	6	0	6	1	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7			
69	3	1	48	3	23	1	2	2	4	5	5	0	4	5	2	5	6	3	6	4	2	0	3	6	5	5	0	6	1	7	4	6	7	6	7	5	6	7	7	5	4	5	4	2	1	3	5	3	7	5	5	6	6	7	6	7		
70	4	1	48	4	21	1	3	1	1	1	5	1	1	6	0	5	6	0	6	1	0	3	1	2	5	6	1	1	1	7	7	7	4	6	5	4	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6			
71	4	1	68	3	45	1	2	4	3	0	6	0	1	6	0	6	1	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	5	0	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	2	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7		
72	4	1	55	3	32	1	2	3	6	5	5	0	3	1	1	5	3	1	3	1	1	0	1	3	1	6	0	2	0	6	7	5	6	7	7	3	5	7	6	5	5	3	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	6	6		
73	4	1	63	6	33	1	3	3	2	5	3	3	4	4	3	6	4	4	5	1	1	5	3	3	5	5	1	5	3	5	5	6	5	5	4	5	5	6	6	6	4	5	6	2	6	4	6	6	3	2	4	6	5	6	6			
74	4	1	33	3	10	1	3	2	6	1	5	1	1	6	0	5	4	3	4	0	1	0	1	4	1	4	4	4	0	6	6	5	7	6	5	4	4	6	6	5	3	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	7	7	7	7		
75	4	1	50	3	10	1	3	2	2	2	6	1	0	5	0	6	2	2	6	1	1	1	2	6	5	5	1	5	1	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	1	2	7	7	6	7	1	7	1	7	7	6	6	6			
76	4	1	53	1	24	1	2	1	3	1	3	0	1	4	1	5	3	1	6	1	4	3	1	4	4	1	1	4	0	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

77	4	1	52	3	24	1	2	3	3	1	3	0	5	4	5	4	1	3	5	1	2	1	3	4	3	1	1	3	0	6	6	6	7	5	7	6	5	6	6	5	7	4	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	4	5			
78	4	1	46	2	22	1	3	0	1	0	1	0	0	6	1	6	3	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	6	0	7	5	5	5	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	5	6	6	7	5	5	6	6	7	7	6			
79	4	1	58	3	29	1	2	0	1	0	1	0	0	6	0	6	3	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	5	5	6	5	6	3	6	6	5	6	6					
80	4	1	53	2	25	1	2	4	5	2	5	0	2	4	2	5	5	4	4	1	3	0	3	4	4	4	1	5	2	7	5	5	5	6	6	5	4	7	7	6	5	7	6	2	6	6	6	6	5	4	4	6	5	7			
81	4	1	32	4	6	1	2	3	3	3	5	1	2	4	3	3	4	5	5	2	4	1	2	5	4	5	3	5	1	7	6	5	4	6	5	6	6	5	6	3	6	5	6	5	7	6	4	3	4	6	6	2	7	6			
82	4	1	44	2	10	1	2	1	2	1	5	0	1	2	0	4	1	6	0	0	0	0	0	5	6	4	0	6	0	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	5	6	5	6	5	6	6	6	3	6	6	7	7	7			
83	4	1	51	2	24	1	3	5	5	3	6	1	1	3	3	1	3	3	5	1	4	2	2	1	1	6	2	5	0	7	7	5	5	6	6	5	5	7	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6			
84	4	1	62	4	35	1	3	3	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	1	1	6	3	4	5	6	1	5	3	5	5	6	5	5	4	4	6	6	5	6	5	6	6	6	2	6	5	6	6	3	2	6	5	6	6		
85	4	1	48	3	20	1	2	3	2	2	3	0	1	6	0	6	5	3	1	0	2	0	1	4	5	6	0	6	1	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	6	5	6	2	7	7	6	7			
86	4	1	58	2	34	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	6	1	0	5	0	6	6	6	0	6	0	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	4	7	5	7	6	5	3	6	7	6	6	
87	4	1	54	3	25	1	2	3	5	2	1	1	0	1	3	5	2	1	5	0	5	3	5	5	4	4	2	2	0	7	7	7	6	6	6	7	4	6	7	6	4	6	4	6	6	6	6	6	4	4	4	7	6	4			
88	4	2	45	4	2	1	3	1	5	0	6	0	1	6	1	6	6	0	6	0	0	0	1	5	6	6	0	6	0	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	2	6	7	5	6	6	6	7	6	2	6	6	6	6			
89	4	1	54	2	6	1	3	0	1	0	1	0	0	1	1	6	1	0	6	0	0	1	0	6	6	6	0	6	0	7	6	7	7	5	7	7	6	7	7	7	4	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7			
90	4	1	50	2	19	1	2	3	5	5	0	0	0	4	0	0	0	5	6	0	4	6	6	6	5	5	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6		
91	4	1	49	3	23	1	2	1	3	0	6	0	6	6	0	3	0	0	6	0	0	0	0	6	0	6	0	6	0	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	5	7
92	4	1	52	2	25	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	6	6	2	6	0	1	0	1	6	6	6	0	1	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	4	1	6	7	7	2	7	7	7	7	
93	4	1	48	1	22	1	2	1	1	0	6	0	1	1	1	6	1	1	6	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	
94	4	1	51	2	22	1	2	1	2	0	6	0	0	6	0	6	3	1	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	1	7	7	1	1	7	7	7	7	1	7	7	7	7			
95	4	1	31	4	7	1	3	1	5	1	5	1	1	6	2	6	3	3	4	0	0	0	2	4	1	3	4	4	0	6	6	5	6	6	5	4	4	7	6	4	3	4	6	6	6	5	6	6	6	4	5	5	7	7			
96	4	1	28	2	6	1	3	4	6	3	4	0	3	2	4	6	3	6	3	3	4	0	3	2	2	4	0	4	5	6	5	6	6	4	5	6	5	7	7	5	1	5	7	6	6	4	6	7	7	6	6	6	6	7			
97	4	1	40	5	22	1	2	3	2	1	3	1	6	6	2	3	1	4	5	1	1	3	3	4	6	1	1	6	1	6	7	6	6	6	7	4	6	5	6	4	6	7	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7			
98	4	1	54	2	30	1	2	4	2	0	4	3	1	1	1	6	3	3	4	0	0	2	1	1	6	6	0	2	0	1	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	2	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6		
99	4	1	55	1	33	1	3	3	6	0	3	0	1	4	1	6	1	2	6	0	5	5	5	3	2	6	0	1	2	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6		
100	4	1	50	3	21	1	3	5	5	1	3	0	5	5	5	6	1	1	6	0	4	6	1	3	3	5	0	6	1	6	2	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	7	
101	4	1	58	3	33	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	6	6	1	3	3	7	6	7	6	5	6	6	6	6	6	7	6	5	4	3	5	6	6	6	6	5	4	6	6	6	6		
102	4	1	58	1	33	1	2	2	3	3	5	1	3	4	3	3	5	3	5	3	3	1	3	5	5	3	1	5	1	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6
103	4	1	49	2	22	1	2	2	1	1	5	0	0	6	0	5	6	0	6	0	1	1	0	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	5	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6
104	4	1	45	5	19	1	2	0	1	1	6	0	0	6	0	6	6	0	6	0	0	3	0	0	6	6	1	1	0	7	7	7	4	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	5	7	7	7	7	6			

105	4	1	54	2	30	1	2	3	6	5	5	1	4	1	2	6	3	1	4	1	0	0	1	3	0	5	0	2	0	6	7	5	6	7	7	3	5	7	7	5	6	3	6	6	7	6	6	6	5	5	7	5	6	6				
106	4	1	51	2	31	1	3	4	5	3	2	0	3	4	3	6	1	1	6	0	5	3	3	3	2	6	0	3	3	6	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	5	5	7	3	6	6	3	3	6				
107	4	1	50	3	29	1	2	1	2	2	6	0	2	5	1	6	5	0	6	0	1	6	0	5	6	6	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	2	6	7	6	1	7	6	7	6	2	6	7	6	6				
108	4	1	56	1	30	1	2	1	2	0	6	0	1	6	1	6	2	0	6	0	1	1	2	6	6	6	0	6	2	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	1	7	7	6	7	
109	4	1	46	2	22	1	2	5	5	3	2	0	1	3	5	6	3	2	3	0	3	6	5	6	5	6	1	3	1	7	6	5	6	6	5	3	4	7	7	3	5	3	4	1	5	6	4	6	4	3	7	6	6	5				
110	4	1	61	3	41	1	3	2	2	5	6	0	0	3	1	6	1	3	6	1	3	2	2	6	2	4	2	4	3	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6			
111	4	1	52	3	24	1	2	1	3	0	6	0	2	6	1	6	6	0	6	1	0	6	0	6	6	0	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	1	7	7	6	7				
112	4	1	39	1	12	1	2	4	5	3	5	3	6	5	4	4	3	5	5	1	3	0	2	3	2	6	0	6	3	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	5	6	6	7	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6				
113	4	2	49	2	27	1	3	5	4	2	3	0	3	4	3	6	1	2	5	0	4	3	5	3	2	6	0	3	2	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	3	6	6	6	3	6				
114	4	1	67	3	40	1	2	4	3	0	5	0	1	5	1	6	1	1	6	0	1	0	1	5	6	6	0	5	0	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	3	7	7	3	6	6	6	6	7	6	7	7	7			
115	4	2	28	3	6	2	3	0	1	0	1	0	1	2	1	2	1	0	6	0	0	0	1	3	3	4	0	3	0	6	6	6	5	1	4	7	6	6	7	7	2	6	2	2	2	5	4	6	5	2	6	6	5	6				
116	4	1	47	2	22	1	2	2	1	5	3	0	6	6	4	6	3	3	6	0	5	5	5	6	6	6	0	6	0	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7				
117	4	1	49	2	7	1	3	2	1	4	3	0	6	6	6	3	6	6	6	0	4	5	5	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7		
118	5	1	34	1	6	1	2	1	1	1	1	0	0	0	0	4	1	1	6	0	1	1	0	0	3	3	0	6	0	2	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
119	5	1	26	1	2	1	2	5	5	5	6	0	1	6	5	6	6	5	6	2	3	0	3	6	6	6	2	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	7	6	5	5	5	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7			
120	5	1	32	1	5	1	2	0	2	1	5	0	0	4	0	6	4	1	6	0	1	6	0	6	6	5	0	6	0	6	5	5	6	6	6	5	6	7	5	6	5	5	5	6	6	5	6	4	6	5	7	5	6	6				
121	5	1	30	3	3	1	2	4	3	5	6	0	5	6	3	6	4	3	5	3	3	0	5	6	6	5	1	6	1	7	6	6	6	7	6	6	5	7	7	4	3	5	6	6	4	6	6	6	4	4	6	6	5	7				
122	5	1	37	1	10	1	2	0	0	1	5	5	2	4	0	1	6	5	6	0	1	3	1	6	5	6	0	6	0	6	6	6	6	7	5	6	7	7	7	6	5	6	7	5	7	6	5	7	6	7	5	7	6	6				
123	5	1	37	1	7	1	2	1	3	1	5	0	2	3	2	6	6	5	5	2	2	0	2	5	5	5	2	5	0	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	7	6	6	6	5	5	5	4	5	6	7	6		
124	5	1	42	5	15	1	2	0	1	0	6	0	1	6	0	6	2	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	2	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7			
125	5	1	31	2	6	2	2	1	1	1	5	1	1	6	1	5	5	1	6	1	1	0	1	5	5	5	0	6	0	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	4	6	6	5	2	6	6	6	6	3	6	6	6	6				
126	5	1	61	3	32	1	2	4	5	5	6	4	5	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6			
127	5	1	32	1	6	1	2	1	1	0	1	0	0	6	6	6	5	0	6	0	0	2	0	6	6	6	1	6	0	2	1	1	1	1	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	6	7	6	7	7	7	7		
128	5	1	46	1	15	1	2	1	3	2	2	1	3	1	1	5	2	2	6	1	5	1	1	1	6	6	1	6	1	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7		
129	5	1	52	3	32	1	2	1	2	3	6	0	0	6	1	6	6	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	7	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	2	2	5	6	5	7	7	6	5	2	5	7	6	6				
130	5	1	63	3	28	1	2	0	3	0	6	0	0	2	1	6	6	0	6	0	1	0	0	6	6	3	0	6	0	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	1	7	7	7	7	1	6	7	5	1	7				
131	5	1	32	1	8	1	2	1	1	1	6	0	1	1	1	6	6	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
132	5	1	38	4	11	1	2	1	3	1	6	0	3	6	0	6	1	1	6	0	0	0	1	5	5	6	0	6	0	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7

133	5	1	44	1	19	1	2	6	6	1	0	0	0	6	4	1	6	0	3	0	2	0	3	1	6	1	1	1	0	5	7	5	7	5	7	5	3	7	7	3	1	5	6	6	7	2	5	7	2	6	2	3	7	7		
134	5	1	55	3	23	1	2	2	1	2	6	0	1	6	0	6	6	1	6	0	2	1	0	6	5	6	0	6	1	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	7	6	5	6	5	6	7	6	6	6	7	7		
135	5	1	33	1	5	1	2	1	2	1	6	0	1	6	1	6	6	1	5	2	1	0	0	5	5	5	1	6	1	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	1	6	7	2	6	6	6	6	6	6	7	6	7			
136	5	1	43	1	17	1	2	1	2	0	6	0	1	5	1	6	6	0	6	1	1	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	3	6	7	6	6	6	6	7	7	1	6	6	6	7		
137	5	1	60	3	14	1	2	1	3	3	6	0	0	6	1	5	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	4	5	6	6	6	6				
138	5	1	34	1	7	2	2	1	1	0	5	0	3	6	0	6	0	0	6	0	0	0	5	5	5	6	0	2	0	6	6	6	6	5	7	6	6	7	7	7	2	6	6	3	4	4	4	6	6	4	6	6	6	7		
139	5	1	61	6	37	1	2	4	1	2	1	0	4	3	3	4	2	3	5	4	2	3	3	2	1	5	0	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
140	5	1	30	1	5	1	2	1	5	2	6	0	5	6	3	6	6	6	6	1	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3		
141	5	1	40	2	10	1	2	2	5	0	2	0	0	3	2	2	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6		
142	5	1	54	3	30	1	3	4	3	2	1	0	4	3	3	6	2	3	6	3	3	3	3	2	6	5	0	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
143	5	1	42	3	20	1	3	0	3	0	3	0	0	3	3	5	5	0	6	0	0	3	0	6	6	5	0	1	0	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	7		
144	5	1	47	4	22	1	3	1	3	5	3	1	6	5	6	6	5	1	6	6	1	5	3	1	2	5	1	2	1	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7	5	5	6	6	7	4	6	6	4	6	5	7	7	6		
145	5	1	28	2	1	2	3	1	2	0	5	0	1	1	1	5	1	1	6	1	1	0	1	5	3	6	0	5	1	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	5	7	7	6	5	7	6	7	7	
146	5	1	34	2	11	2	2	4	5	2	5	0	2	4	1	3	4	4	6	1	1	1	2	5	5	6	1	6	4	1	3	1	1	1	3	3	2	1	1	6	6	6	1	3	1	2	6	6	6	6	1	1	1	1		
147	5	1	48	4	22	1	3	2	2	2	5	0	6	5	2	2	2	3	4	0	1	2	2	2	5	6	0	2	3	6	2	5	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	6	5	6	6	6	6	
148	5	1	44	4	18	1	3	3	5	0	6	0	0	0	5	6	5	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	7	7	6	6	2	7	7	7	6	6	6	6	5	7	6	7	5	2	3	6	6	7		
149	5	1	62	6	34	1	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	6	0	5	1	0	5	6	6	0	5	0	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	7	3	3	7	6	6	5	5	5	3	5	6	5	3	7		
150	5	1	40	3	10	1	2	4	5	1	0	0	2	6	0	3	0	1	5	0	6	0	5	2	5	5	5	1	1	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	6	2	4	6	4	7	5	5	6	5	2	3	5	3	6		
151	5	1	61	1	31	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	2	2	7	6	5	5	6	7	2	7	7	7	7	
152	5	1	62	1	34	1	3	1	3	3	0	0	0	3	0	3	1	3	3	0	1	3	5	6	6	6	0	5	1	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	2	5	7	6	1	3	6	6	6	6	6	5	6	6			
153	5	1	21	1	1	1	3	0	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	6	7	4	6	7	3	4	6	7	7	7
154	5	1	51	1	19	1	2	4	1	2	3	0	5	3	1	5	2	3	5	4	2	3	3	5	1	6	0	5	1	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7		
155	5	1	49	3	19	1	3	0	0	0	6	0	6	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	2	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6		
156	5	1	47	3	19	1	2	2	2	5	6	1	6	1	2	4	2	2	5	2	4	3	2	2	1	4	1	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	5	6		
157	5	2	47	1	10	1	2	5	6	6	6	2	2	4	5	5	5	2	4	5	6	3	1	6	5	6	3	6	4	6	6	5	6	7	6	5	6	6	6	6	5	5	6	3	6	5	3	2	2	3	6	2	7	6		
158	5	1	65	2	40	1	2	4	4	4	6	0	6	4	5	6	4	3	6	0	3	0	2	6	6	6	0	6	5	7	3	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	
159	5	1	59	1	39	1	2	5	6	5	6	0	6	5	6	5	6	2	5	5	5	3	6	5	5	6	3	5	4	6	5	5	6	6	6	5	5	7	6	5	5	5	7	3	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6		
160	5	1	50	2	30	2	2	1	1	1	2	0	0	6	0	6	0	0	6	1	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	3	7	7	7	5	7	6	7	7	7	5	6	7	7	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7		

161	5	1	40	2	1	1	3	3	3	2	6	0	0	5	4	6	3	2	6	0	1	6	1	6	6	6	0	5	0	6	6	6	6	7	7	7	5	6	7	6	5	7	6	2	3	5	6	5	6	6	6	7	7	6					
162	5	1	41	3	19	1	3	3	3	2	5	0	0	1	3	4	3	1	5	0	5	0	5	3	6	6	0	3	0	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	5	6	5	6	6	6					
163	5	1	34	3	4	2	2	3	3	2	5	0	0	1	3	4	5	1	5	0	5	0	5	3	6	6	0	3	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	5	6	5	6	6	6	6						
164	5	1	21	1	1	1	3	0	1	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	6	7	4	7	6	6	7	7	6	2	5	7	6	7	4	6	7	4	4	5	7	7	7					
165	5	1	53	3	26	3	3	4	3	2	5	2	3	3	4	5	5	4	4	2	2	3	3	5	5	4	4	3	2	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	3	6	6	4	7	7	6	6	7	6	7	7	7					
166	6	1	61	2	25	1	2	4	3	5	2	3	2	4	4	5	5	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	3	6	6	3	7	7	6	6	6	7	6	6	6						
167	6	1	43	3	20	1	3	0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	0	0	0	3	5	0	6	6	6	0	6	0	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	4	2	6	6	6	6	6	3	6	7	6				
168	6	1	35	1	11	1	2	1	1	0	6	0	0	6	1	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	4	7	7	6	6	7	5	6	2	6	6	6	6	7				
169	6	1	42	2	18	1	2	0	2	1	5	1	1	5	1	5	5	1	6	1	5	1	1	6	6	6	1	5	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	2	6	6	6	6	6	6	6	3	7	7	7	7	7					
170	6	1	52	3	22	1	2	1	2	1	6	0	0	6	0	6	1	3	6	1	0	1	1	6	5	6	0	6	1	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	3	6	6	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6					
171	6	1	43	2	18	1	2	1	1	1	3	1	0	6	1	4	1	1	5	0	3	1	0	6	6	6	0	6	0	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	3	6	6	3	4	6	6	6	7	3	7	6	7	7					
172	6	1	49	1	19	1	2	1	1	1	6	0	0	1	1	6	5	0	6	0	5	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	6	5	4	3	6	6	6	6					
173	6	1	37	4	8	1	2	0	0	0	3	3	3	4	0	5	0	0	5	0	2	2	1	5	4	5	0	4	3	6	4	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	5	6	4	4	5	6	6	3	4	6	6	5	6					
174	6	1	58	2	38	1	3	1	1	0	6	0	0	6	1	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	7	7	6	6	6	7	5	6	6	6	6	7	6			
175	6	1	51	3	3	1	2	0	1	1	6	0	1	6	0	6	1	6	6	0	0	1	1	6	5	5	0	6	4	6	7	7	7	7	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	7					
176	6	1	43	2	19	1	3	3	3	2	5	0	0	5	1	6	5	1	5	3	2	5	0	6	6	6	0	6	0	7	6	6	6	5	6	7	6	7	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	7	5					
177	6	1	46	2	19	1	3	3	3	2	3	1	2	4	1	3	3	4	6	1	1	1	0	6	6	6	0	1	0	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7						
178	6	1	48	3	19	1	2	3	5	1	3	1	1	4	1	4	3	0	6	1	1	0	0	6	6	6	0	5	1	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	6	7	6	6	7	7	5	7	7	6	7				
179	6	1	30	4	8	1	3	0	1	0	6	0	0	6	1	6	4	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	4	0	6	6	6	6	7	6	6	5	7	7	6	2	6	6	4	7	3	6	6	6	4	6	6	7	6					
180	6	1	30	3	3	1	3	1	1	1	6	0	0	6	1	6	1	1	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	7	6	6	5	7	7	6	2	6	6	4	7	3	6	6	6	4	6	6	7	6					
181	6	2	50	2	29	1	3	1	6	0	1	0	0	6	5	1	6	6	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	5	3	6	6	6	6

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Si bien es cierto el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) es una institución especializada de referencia nacional en la atención pediátrica, el presente trabajo pretende contribuir a la comunidad científica en colaborar a identificar y buscar soluciones sobre la influencia de la Resiliencia en el Síndrome de desgaste profesional, ya que como se observó en los resultados obtenidos que el personal demuestra niveles parejos en Resiliencia y medios/altos en el Síndrome de desgaste profesional.

Se pretende una implementación de planes de mejoría en el personal de los Servicios Críticos del INSN, los mismos que redundarán en la atención de los pacientes críticos y tranquilidad de sus familiares, en estos se deben considerar sensibilizar, concientizar y reforzar institucionalmente la importancia de potenciar, captar y/o retener personal que tenga capacidad resiliente y estar alerta con el personal con altos rasgos y características estresantes.

En relación a las variables estudiadas se sugiere:

- Proponer a la Institución programación de charlas y actividades sobre Resiliencia y Síndrome de desgaste profesional.
- Realizar un proceso de selección de personal entre los que se considere también aspectos importantes como los psicológicos.
- Compromiso de la institución en cuanto a la salud física como la mental de todo su personal con relación a actividades, campañas de prevención.
- Concientización al personal médico sobre la importancia de participar voluntariamente en investigaciones y los resultados que se obtengan de esos.
- Mejorar y reconocer la participación del personal asistencial en trabajos de investigación.
- Brindar al personal del INSN la seguridad de apoyo en relación a posible maltrato de parte de los familiares de los pacientes que llegan para atención médica.

- Identificar percepciones o rasgos estresantes en la conducta del personal para que sean abordadas y mejore su compromiso y calidad de atención con los pacientes, compañeros y familiares.

Todas estas recomendaciones repercutirán directamente en el personal y de manera indirecta en la impresión y diferenciación sobre la calidad y calidez de atención que se ofrece en relación a otras instituciones pediátricas, por ello se espera tener personal capaz de sobreponerse a situaciones críticas, así como también manejar positivamente el estrés crónico, se espera apoyo e interés de la institución con capacitación y actividades.

### **Aspectos deontológicos**

La presente investigación se realizó con el consentimiento de los trabajadores de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño, así como el Comité de Ética en Investigación y la Dirección de la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada (OEAIDE) del INSN. El investigador se comprometió a resguardar éticamente los datos obtenidos de manera anónima, y usados solamente para el presente estudio.