TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA RESILIENCIA DE JÓVENES VOLUNTARIOS SOCIALES EN LAS PROVINCIAS DE LIMA, UCAYALI Y CUSCO"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presentado por:

Illary Herrada Miranda (0000-0003-3791-1767)

Winberly Karina Quispe Pisconte (0000-0002-4779-6937)

Asesor:

Veronica Milagros Ponce Castañeda (0009-0009-9309-108X)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 24 de marzo de 2026.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente:	Dra. Francis Angelica Vilela Tragodara
Miembro:	Mag. John Omar Espinoza Quiroz
Miembro:	Mag. Alan Alcides Vega Jacome

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"Impacto del síndrome de burnout en la resiliencia de jóvenes voluntarios sociales en las provincias de Lima, Ucayali y Cusco", con el código de registro PRE-18-2024-00213.

Presentada por las bachilleres:

- Illary Herrada Miranda
- Winberly Karina Quispe Pisconte

Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Psicología

Asesoradas por: Mag. Verónica Milagros Ponce Castañeda

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de Psicología en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple (X) calificar a:

Tesista: Illary Herrada Miranda			Nota: Quince (15)
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )
Tesista: Winberly Karina Quispe Pisconte			Nota: Quince (15)
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dra. Francis Angelica Vilela Tragodara
Presidente del Jurado

Mag. Verónica Milagros Ponce Castañeda
Asesora

Mag. John Omar Espinoza Quiroz
Miembro 1

Mag. Alan Alcides Vega Jacome
Miembro 2

ANEXO 21: DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 29 de Marzo del 2026

Dr.,
Percy Manuel Mayta Tristán
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Nosotras: Illary Herrada Miranda y Winberly Karina Quispe Pisconte, egresadas de la carrera de Psicología de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora Verónica Milagros Ponce Castañeda, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado: Impacto del Síndrome de Burnout en la Resiliencia de Jóvenes Voluntarios Sociales en las provincias de Lima, Ucayali y Cusco, sustentado para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología es original.

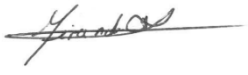
Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos[14], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 70923870



Firma tesista
DNI: 72417497



Firma del asesor de tesis
DNI: 44813740

13 En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
14 Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto del síndrome de burnout en la resiliencia de jóvenes voluntarios sociales en las provincias de Lima, Ucayali y Cusco

Autores. Illary Herrada Miranda; Winberly Karina Quispe Pisconte

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2927763756)

Código de registro. PRE-18-2024-00213

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Impacto del síndrome

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	7%	3%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	rest-dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	archive.org Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino en momentos de duda. A mi abuela Laura; a mis padres, Flor y Andrés; y a mi hermana Kori, por su amor incondicional y confianza en cada etapa de mi formación. A mis tíos Jorge, Ina y Mabel, por su apoyo y cariño; y a mi querida mascota Loli, por quien fortalecí la disciplina y constancia. Y, a mis amistades cercanas y a esa persona especial, quienes me han acompañado e inspirado a seguir creciendo tanto a nivel profesional como personal.

Illary Herrada Miranda

A Dios, por brindarme fortaleza y guía en cada etapa de mi vida. A mi abuelita María y a mi tía Lucía, quienes desde el cielo siguen siendo un referente para mí de mujer fuerte, íntegra y resiliente. A mi madre, por su confianza inquebrantable y por creer firmemente en mi capacidad para convertirme en una profesional competente; y a mi padre por inculcarme determinación y constancia. A mis hermanos, por su apoyo permanente. A mi mascota Candy, cuya compañía fue un alivio y un sostén emocional en las largas jornadas de estudio. Y a mis amigos, por su confianza y por permitirme aprender de sus experiencias y caminos. A todos ustedes, con gratitud, les dedico este logro académico.

Winberly Karina Quispe Pisconte

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento a nuestra asesora, Mg. Verónica Ponce, por su guía constante, su compromiso con nuestro proceso formativo y la exigencia académica que nos impulsó a mejorar, reflexionar y alcanzar un trabajo de mayor rigor. Su acompañamiento fue fundamental en cada etapa del desarrollo de esta investigación.

Agradecemos también a nuestros docentes, quienes con su vocación, paciencia y dedicación contribuyeron a nuestra formación profesional y a la consolidación de nuestras competencias académicas.

De manera especial, extendemos nuestro reconocimiento a los jóvenes voluntarios y a las organizaciones donde desarrollan su labor. Su apertura, colaboración y experiencias compartidas no solo dieron sustento a este estudio, sino que también se convirtieron en una fuente de inspiración para elegir y profundizar en esta temática.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice General

Índice General 6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1. Descripción del Problema 1
1.2. Problema general 3
II. MARCO TEORICO 4
2.1. Antecedentes de investigación. 4
2.1.1. Antecedentes Internacionales 4
2.1.2. Antecedentes Nacionales 7
2.2. Bases Teóricas 9
2.2.1. Resiliencia 9
2.2.2. Síndrome de Burnout 12
2.2.3. Voluntariado 15
2.3. Definiciones 16
2.3.1. Joven - Adulto emergente 16
2.3.2. Voluntario 16
2.3.3. Voluntariado Social 16
2.3.4. Síndrome de Burnout 17
2.3.5. Resiliencia 17
2.4. Justificación 17
III. OBJETIVOS E HIPOTESIS 20
3.1. Objetivo general 20
3.2. Objetivos específicos 20
3.2.1. Enfoque Cuantitativo 20
3.4. Hipótesis específicas 21
IV. METODOLOGIA 22
4.1. Tipo y diseño de investigación 22
4.2. Población y muestra 22
4.2.1. Población 22
4.2.2. Muestra 23
4.3. Técnica e instrumento de recolección de datos 25

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

4.3.1. Instrumentos 26
4.3.2. Guía de entrevista semiestructurada 27
4.5. Procesamiento de recolección de datos 28
4.5.1. Análisis de datos 29
4.6. Aspectos Éticos 31
V. RESULTADOS 32
5.1. Análisis de datos cuantitativos 32
5.2. Análisis de datos cualitativos 37
5.3. Proceso de triangulación 55
VI. DISCUSIÓN 60
6.1. Objetivos cuantitativos 60
6.2. Objetivos cualitativos 63
VII. CONCLUSIONES 67
VIII. RECOMENDACIONES 68
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 69
I. ANEXOS 79

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de participante por región 25
Tabla 2 Estadísticos descriptivos según las dimensiones de resiliencia y síndrome de Burnout 32
Tabla 3 Análisis de normalidad y confiabilidad de las dimensiones de Resiliencia y síndrome de Burnout 34
Tabla 4 Correlación entre Resiliencia y Síndrome de Burnout 36
Tabla 5 Triangulación de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia 56
Tabla 6 Operacionalización de variables 94
Tabla 7 Matriz de Categorización 96
Tabla 8 Matriz de Consistencia 98

Índice de figuras

Figura 1 Red de la variable Síndrome de Burnout 38
Figura 2 Red de categoría factores desencadenantes 41
Figura 3 Red de categoría facilitadores 44
Figura 4 Red de la variable Resiliencia 46
Figura 5 Red de la dimensión competencia social 48
Figura 6 Red de la dimensión capacidad de resolución de problema 50
Figura 7 Red de la dimensión capacidad de autonomía 52
Figura 8 Red de la dimensión sentido de propósito y de futuro 54

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice de anexos

Anexo 1 Evidencia de envio a revista

Anexos 2 Copia Validación de asesora 79
Anexos 3 Copia de Resolución Directoral de aprobación del proyecto de tesis 81
Anexos 4 Copia de documento de Aprobación del Comité de Ética 82
Anexos 5 Consentimiento informado 83
Anexos 6 Cuestionario de Resiliencia RS-14 89
Anexos 7 Inventario del Sindrome de Burnout de Malach 90
Anexos 8 Formato de Validación Juicio de expertos – Entrevista a profundidad 91
Anexos 9 Tabla de operacionalización de variables 94
Anexos 10 Tabla de matriz de categorización 96
Anexos 11 Tabla de Matriz de consistencia 98
Anexos 12 Validación de juez Alan Alcides Vega Jacome

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

El estudio analizó la relación entre el Síndrome de Burnout y la resiliencia en jóvenes voluntarios sociales de Lima, Cusco y Ucayali mediante un enfoque mixto con diseño de triangulación concurrente, aplicando el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Resiliencia RS-14 a 384 participantes, así como entrevistas semiestructuradas a ocho voluntarios; los resultados evidenciaron bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, altos niveles de realización personal y una resiliencia elevada en la competencia personal y moderada en la adaptación a uno mismo y a la vida, encontrándose correlaciones negativas significativas entre la resiliencia y el agotamiento emocional y la despersonalización, y una correlación positiva con la realización personal, mientras que el análisis cualitativo identificó el apoyo social, las condiciones organizacionales, el humor, el optimismo, la adaptabilidad, la autonomía y la planificación como recursos clave para mitigar el desgaste, concluyéndose que la resiliencia actúa como un factor protector frente al burnout al fortalecer la regulación emocional y la autoeficacia, lo que sustenta la necesidad de implementar programas de prevención y fortalecimiento emocional en jóvenes voluntarios.

Palabras clave: resiliencia, síndrome de burnout, voluntariado social, afrontamiento, jóvenes voluntarios.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

The study analyzed the relationship between Burnout Syndrome and resilience in young social volunteers from Lima, Cusco, and Ucayali using a mixed-methods approach with a concurrent triangulation design. The Maslach Burnout Inventory and the RS-14 Resilience Scale were administered to 384 participants, along with semi-structured interviews conducted with eight volunteers. The results showed low levels of emotional exhaustion and depersonalization, high levels of personal accomplishment, and high resilience in personal competence with moderate levels in adaptation to self and life. Significant negative correlations were found between resilience and emotional exhaustion and depersonalization, as well as a positive correlation with personal accomplishment. Complementarily, the qualitative analysis identified social support, organizational conditions, humor, optimism, adaptability, autonomy, and planning as key resources to mitigate burnout. It is concluded that resilience acts as a protective factor against burnout by strengthening emotional regulation and self-efficacy, supporting the need to implement prevention and emotional strengthening programs for young volunteers.

Keywords: resilience, burnout syndrome, social volunteering, coping, young volunteers.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis