



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"PEDRO RUIZ GALLO"
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**Síndrome de burnout y resiliencia en los asesores de negocios de
la edpyme alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del
covid 19, 2021**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA
EMPRESARIAL**

AUTOR:

Bach. Barrueto Aguinaga, Percy Ricardo

ASESOR:

Dr. Campos Contreras, Luis Fernando

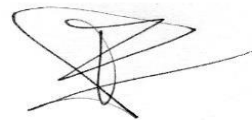
LAMBAYEQUE-PERÚ

2023

“Síndrome de burnout y resiliencia en los asesores de negocios de la edpyme alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del covid 19, 2021”



Bach. Percy Ricardo Barreto Aguinaga
Autor



Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

Aprobado por:




Dr. Elmer Américo Silva Romero
Presidente



Mg. Niltón César German Reyes
Secretario



Mg. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	22-02-2023
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10:00 am. del miércoles 22 de febrero de 2023, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°625-2021-EPG, de fecha 13 de agosto de 2021, conformado por:


Dr. ELMER AMERCO SILVA ROMERO	presidente
Mg. NILTON CESAR GERMAN REYES	secretario
Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRIANZEN	vocal
Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS	asesor

Para evaluar el informe de tesis del tesista PERCY RICARDO BARRUETO AGUINAGA, candidato a optar el grado de *MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL*, con la tesis titulada “*SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILENCIA EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EDPYME ALTERNATIVA S.A. DE LAMBAYEQUE EN EL CONTEXTO DEL COVID 19, 2021.*”.

El Sr. presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°140-2023-EPG de fecha 10 de febrero de 2023, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla. Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
---------------------------------	------------------------------------	-----------------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	22-02-2023
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

Virtual del Informe de tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a Bueno, quedando el candidato apto para optar el Grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 11:00 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. ELMER AMERCO SILVA ROMERO
PRESIDENTE



Mg. NILTON CESAR GERMAN REYES
SECRETARIO



Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRIANZEN
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre, en agradecimiento a su esfuerzo, sacrificio, dedicación y a su inmerso amor que me motivo a cumplir esta meta. Eternamente muchas gracias, madre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por proporcionarme vida y permitirme llegar a alcanzar esta meta.

Índice General

Índice General	iv
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Anexos	ix
Resumen	x
Introducción	1
Capítulo I. Diseño Teórico	4
1.1 Antecedentes de la Investigación	4
1.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional.....	4
1.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional	5
1.1.3 Antecedentes en el ámbito regional.....	7
1.2 Base Teórica.....	8
1.2.1 El Síndrome de Burnout.....	8
1.2.2 La Resiliencia.....	12
1.3 Definiciones Conceptuales.....	13
1.3.1 Síndrome de Burnout	13
1.3.2 Resiliencia	13
1.3.3 Estrés	14
1.3.4 Estrés laboral	14
1.3.5 Adaptación	14
1.3.6 Realización personal.....	14
1.3.7 Fatiga	14
1.4 Operacionalización de las Variables	15

1.5	Hipótesis.....	16
Capítulo II. Método y Materiales.....		17
2.1	Tipo de investigación.....	17
2.2	Método de investigación.....	17
2.3	Diseño de Contrastación.....	17
2.4	Población, muestra y muestreo.....	18
2.4.1	Población.....	18
2.4.2	Muestra y muestreo.....	19
2.5	Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos.....	19
2.5.1	Técnicas:.....	19
2.5.2	Instrumento:.....	19
2.6	Procesamiento y análisis de datos.....	20
Capítulo III. Resultados.....		22
3.1	Nivel del Síndrome de Burnout en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.	22
3.2	Nivel de la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.	28
3.3	Relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.	34
3.3.1	Correlación entre el Síndrome de Burnout con sus dimensiones.....	35
3.3.2	Correlación entre la Resiliencia con sus dimensiones.....	36
3.3.3	Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con la variable Resiliencia.....	37

3.4	Perfil de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.....	38
Capítulo IV.	Discusión	44
Capítulo V.	Propuesta	47
5.1	Definición del problema.....	47
5.2	Objetivos de la propuesta	47
5.3	Temáticas para desarrollar.....	47
5.4	Metodología	48
5.4.1	Personal	49
5.5	Cronograma.....	51
5.6	Presupuesto de la propuesta	52
	Conclusiones	54
	Recomendaciones.....	55
	Referencias Bibliográficas	56
	Anexos.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	15
Tabla 2. Número de asesores por distrito	18
Tabla 3 Rangos de los niveles de percepción.....	21
Tabla 4 Nivel de la variable Síndrome de Burnout	23
Tabla 5 Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout	23
Tabla 6 Nivel de la variable Resiliencia.....	28
Tabla 7 Niveles de las dimensiones de la Resiliencia	29
Tabla 8 Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia.....	34
Tabla 9 Correlación entre el Síndrome de Burnout con sus dimensiones.....	35
Tabla 10 Correlaciones entre la Resiliencia y sus dimensiones.....	36
Tabla 11 Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con la variable Resiliencia	37
Tabla 12 Correlación de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia con el perfil de los encuestados.....	38

Índice de Figuras

Figura 1. Dimensiones del síndrome de Burnout	10
Figura 2. Grado de percepción de los encuestados entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia	22
Figura 3. Brechas de las dimensiones del Síndrome de Burnout	24
Figura 4. Brechas de los ítems de la dimensión Cansancio emocional	25
Figura 5. Brechas de los ítems de la dimensión Despersonalización	26
Figura 6. Brechas de los ítems de la dimensión Realización personal	27
Figura 7. Grado de percepción de los encuestados entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia	28
Figura 8. Brechas de las dimensiones de la Resiliencia	29
Figura 9. Brechas de los ítems de la dimensión Ecuanimidad	30
Figura 10. Brechas de los ítems de la dimensión Perseverancia	31
Figura 11. Brechas de los ítems de la dimensión Confianza en sí mismo	32
Figura 12. Brechas de los ítems de la dimensión Satisfacción Personal	32
Figura 13. Brechas de los ítems de la dimensión Sentirse Bien Solo	33
Figura 14. Género de los asesores de negocios	40
Figura 15. Distrito de los asesores de negocios	40
Figura 16. Grado académico de los asesores de negocios	41
Figura 17. Edad de los asesores de negocios	42
Figura 18. Años de antigüedad de los asesores de negocios	43

Índice de Anexos

Anexo 1: Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
Anexo 2: Formato de Tabulación de Datos.....	62
Anexo 3: Estadísticas de fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)	63
Anexo 4: Rúbricas de Expertos de Instrumentos de Recolección de Datos.....	64

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo encontrar el nivel de relación existente entre el síndrome de burnout y la resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional. Para el recojo de la información se aplicó un cuestionario de encuesta a 101 asesores de negocios de la mencionada empresa. Se encontró que el síndrome de burnout tiene un nivel de 2.67 (medio), el nivel de la resiliencia es de 4.00 (alto), el nivel de la relación entre el síndrome de burnout y la resiliencia es de 0.394 (según Rho Spearman). Se comprobó que el síndrome de Burnout se relaciona directa, positiva y significativamente con la resiliencia en los asesores de negocios de Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque. Se elaboró un Programa para reducir el síndrome de burnout en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque, describiendo cada uno de sus componentes.

Palabras clave: Resiliencia, síndrome de burnout

Abstract

The objective of this research was to find the level of relationship between burnout syndrome and resilience in business consultants of Edpyme Alternativa S.A. in Lambayeque in the context of Covid 19, 2021. The research has a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, correlational design. For the collection of information, a survey questionnaire was applied to 101 business consultants of the aforementioned company. It was found that burnout syndrome has a level of 2.67 (medium), the level of resilience is 4.00 (high), the level of the relationship between burnout syndrome and resilience is 0.394 (according to Rho Spearman). It was proved that Burnout syndrome is directly, positively and significantly related to resilience in the business consultants of Edpyme Alternativa S.A. of Lambayeque. A program was developed to reduce burnout syndrome in the business consultants of Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque, describing each of its components.

Keywords: Resilience, burnout syndrome

Introducción

A raíz de la pandemia por el COVID 19 muchos trabajadores de organizaciones ya sean privados o públicos han tenido que afrontar situaciones adversas o poco familiares a los cuales se han tenido que adaptar y por supuesto sobrellevar; sin embargo, no todas las personas logran tolerar este tipo de escenarios lo que conlleva en muchos casos a padecer de ciertos trastornos que afectan su desempeño laboral, como es el caso del síndrome de Burnout o también llamado síndrome del quemado.

Según la OPS (2020) a raíz del aislamiento social por el COVID 19 ha puesto a prueba diferentes capacidades y habilidades para resistir circunstancias adversas, en particular en el campo laboral, ya que muchas personas pasaron de trabajar físicamente a una modalidad remota; es por ello que se pone en hincapié este tema en maneras de implementar prácticas que pueden mejorar y prevenir riesgos que pueden afectar nuestra salud mental, ya que esto puede afectar distintas áreas de la vida incluyendo el entorno laboral.

Actualmente la resiliencia en el ámbito internacional está siendo estudiado a raíz del COVID - 19, puesto que se han observado casos en los que diferentes trabajadores han tenido que pasar de situaciones que en un momento fueron adversas para ellos como por ejemplo pasar de trabajar a una oficina a realizar, en algunos casos, teletrabajo; además de ello, el entorno jugó un papel importante en dicha resiliencia en los trabajadores por motivos de la pandemia que ha obligado a muchos a superar diversas situaciones que fueron en su momento poco favorables para ellos. Según la Organización Panamericana de Salud (2020) fortalecer la resiliencia ya sea individual o grupal conlleva beneficios en el entorno familiar y laboral, lo cual naturalmente conlleva a una mejora en la productividad, además de lo anterior mencionado al salir de una situación adversa esta se toma como un nuevo

aprendizaje en tiempos difíciles como es el caso de los asesores de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque.

Como es conocido, el impacto de la crisis de Covid19 ha afectado severamente a la economía nacional de la cual el sistema financiero peruano no es la excepción, sin embargo, ha resistido resultando en un sistema financiero principal estable y muy líquido. La desaceleración de la actividad económica ha impactado negativamente los flujos de efectivo de algunos segmentos de la población reduciendo sus necesidades crediticias y aumentando su probabilidad de incumplimiento. Ante esta situación las entidades financieras han acumulado provisiones voluntarias para hacer frente al aumento de posibles insolvencias reduciendo su rentabilidad.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se formuló el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021? El objetivo general fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

Los objetivos específicos fueron:

- Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.
- Determinar el nivel de la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.
- Determinar el nivel de la relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

La investigación se justifica porque toma en cuenta una temática relativamente nueva que servirá de aporte teórico para futuras investigaciones similares o relacionadas.

Capítulo I. Diseño Teórico

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional

En el ámbito internacional se encuentra la investigación de Costales (2018), proveniente de Ecuador, en su tesis titulada *“La Resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador”* en la cual buscó la relación entre la Resiliencia y el Síndrome de Burnout en los residentes de la PUCE, para ello realizó una investigación de tipo descriptiva y de corte transversal en la que recolectó información entre octubre y diciembre del 2017. Para lograr su objetivo planteado aplicó el cuestionario “Maslach Burnout Inventory Human Services” y el cuestionario de “Wagnild and Young” para medir la Resiliencia, este cuestionario se le aplicó a 119 residentes del postgrado de pediatría de la universidad antes mencionada. Los resultados que arrojó su investigación fue que el 47.9% tenían Burnout y presentaban tendencia a dicho síndrome, así mismo se encontró una correlación de la variable resiliencia con la variable despersonalización, ambas significativas en conjunto con la realización personal; sin embargo, no obstante, dentro de todas las correlaciones halladas, no existió asociación alguna con el agotamiento emocional.

Así mismo, Ogungbamila et al. (2019) en su artículo titulado “Resilience, emotional intelligence and burnout in hotel employees” o por su traducción al español “Resiliencia, inteligencia emocional y burnout en los empleados de un hotel” en la que tuvo como objetivo evaluar el nivel de como la inteligencia emocional y resiliencia predicen el síndrome de Burnout en empleados nigerianos de un hotel, puesto que en este sector los trabajadores son propensos a largas jornadas laborales lo que puede afectar negativamente su productividad.

Para ello se encuestó a 431 (202 mujeres y 229 hombres) empleados de 47 hoteles de tres estrellas en Ibadan, Nigeria. Los resultados mostraron que la resiliencia se relacionó con un nivel reducido de agotamiento ocupacional más en los hombres que en las mujeres; a diferencia de la inteligencia emocional, que condujo significativamente a una reducción en el nivel de desgaste laboral más en mujeres que en hombres.

En una investigación elaborada por Mogollón et al. (2018) titulada *“Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia”* tuvo como objetivo buscar la asociación entre las variables estrés y capacidad de resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una organización localizada en Colombia a través de una investigación de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal descubrió que para el caso de los trabajadores administrativos la correlación más fuerte fue la de ecuanimidad con respecto al estrés con un Rho de Spearman de -0.52, concluyendo que la relación entre las variables fue inversamente proporcional entre sí; por otro lado, la ecuanimidad y confianza en sí mismo, obtuvieron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.44 y -0.33 respectivamente concluyendo que a mayor ecuanimidad y a mayor confianza en sí mismos menor será el nivel de estrés.

1.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional

En el ámbito nacional existen algunos autores que han investigado sobre las variables de estudio mencionadas, como Valdivia (2018) en su tesis titulada *“Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018”* en la que tuvo como objetivo determinar la correlación entre las variables resiliencia y estrés laboral de la municipalidad mencionada anteriormente, con un diseño no experimental de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. Para lograr dicho objetivo utilizó dos cuestionarios en las que midió el nivel de cada una de las variables para luego

correlacionarlas y comprobar su hipótesis, los cuales fueron previamente validados por expertos, los cuestionarios fueron aplicados a 78 trabajadores de la municipalidad del distrito de Santiago en Cusco. Los resultados de su investigación arrojaron que existía una correlación estadísticamente significativa, moderada e inversamente proporcional entre las variables mencionadas con un Coef. de Spearman de -0.693, concluyendo de esa forma que mientras mayores sean los niveles de resiliencia, se reducirá el nivel de estrés en los trabajadores.

Por otro lado Ramos (2018) en su trabajo de investigación titulado *“Nivel de resiliencia y Síndrome de Burnout en enfermeros del departamento de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2018”* en la que se propuso como objetivo buscar la asociación entre las variables mencionadas, para lograr dicho objetivo utilizó un diseño correlacional y no experimental de tipo cuantitativo y corte transversal puesto que se recolectaron los datos en un momento determinado. El autor utilizó la escala de Resiliencia de Wagnild y Young y la escala IBM (del Síndrome de Burnout); esta escala fue aplicada a 71 enfermeros que laboran en el área de emergencia, una de las áreas más críticas dentro del hospital Sergio Enrique Bernales, debido al número reducido de los encuestados se realizó un censo en donde se halló que las variables poseen una relación de -0.645 (coeficiente de Pearson) y estadísticamente significativa (0.000) por debajo del nivel de $p < 0.01$, lo cual indicó que las variables se encuentran correlacionadas de manera inversamente proporcional por lo que a un mayor nivel de resiliencia menor el grado de padecer el mencionado síndrome. Finalmente, el autor recomienda la realización de programas psicoeducativos para fortalecer la resiliencia a la cual están expuestos en cada uno de sus días laborales en el hospital.

En otra investigación realizada por Cassano (2018) en su tesis de maestría titulada *“Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de*

Lima, 2018” en la que buscó la correlación entre las variables en los profesionales de la salud, su tesis fue de tipo aplicada, correlacional y no experimental por lo que no iba a manipular ninguna de las variables, es por ello por lo que utilizó un enfoque descriptivo y transversal. Para lograr el objetivo planteado aplicó cuestionarios a 72 profesionales de la salud. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Maslach para medir el síndrome de Burnout y el segundo instrumento fue el cuestionario de la OIT para medir el estrés laboral, en ambos cuestionarios se utilizaron escalas de frecuencia de tipo Likert. Los resultados tras el procesamiento de la información recolectada fueron que la asociación entre ambas variables se obtuvo un Coef. de Spearman de 0.004. Finalmente, el autor finiquita en que existe una relación positiva entre ambas variables lo que indica que a mayor es el Síndrome de Burnout de igual proporción es el estrés laboral en los profesionales de la salud.

1.1.3 Antecedentes en el ámbito regional

En el ámbito regional han sido pocas las investigaciones que hayan relacionado ambas variables, una aproximación a la presente investigación es la de Davila y Sandoval (2019) en su tesis titulada *“El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, región norte”* en donde tuvieron como objetivo establecer la correlación entre las variables Burnout con el Compromiso Organizacional de la compañía en mención. Con la finalidad de cumplir el objetivo de tal investigación, se aplicaron cuestionarios 120 trabajadores de las sedes de Piura, Lambayeque y Pacasmayo. Los resultados, evidenciaron que la correlación entre las dimensiones del Burnout fue directa y significativa con las dimensiones de la otra variable.

1.2 Base Teórica

1.2.1 El Síndrome de Burnout

1.2.1.1 Definiciones del síndrome de Burnout

El término “Síndrome de Burnout” tal y como se conoce actualmente, pasó por distintas definiciones, producto de las traducciones al español, conociéndose también como el síndrome del quemado, del desgaste profesional o de la fatiga del trabajo; puesto que tal y como se menciona en los distintos términos el Burnout hace referencia al desgaste profesional producto del trabajo, ocasionando de esta manera una fatiga excesiva (Gutiérrez et al. 2006).

La primera acepción del término nace del inglés "burn-out" el cual significa consumirse o agotarse, cuya característica es el agotamiento físico y mental debido a la desmotivación por las tareas realizadas y sobre todo por cambios significativos en el comportamiento de las personas que lo padecen. Este cambio de comportamiento a menudo implica "malos modales" hacia los demás o un trato poco agradable e irritable. (Fiz, 2018).

Sin embargo, según Edelwich y Brodsky (1980) citados por Arayo et al. (2016) consideran al Burnout como una pérdida progresiva la cual hace que las personas pierdan sus ideales, energía y propósito, haciendo que el sujeto pierda cada vez más las ansias por lograr sus objetivos, además, otros investigadores se refieren al síndrome como un estado de agotamiento físico y mental.

P. Gil-Monte citado por Saborío e Hidalgo (2015) lo define como: "una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de

encontrarse agotado". Se puede deducir de ambas definiciones que concuerdan con un punto en particular, el cual conciben a este síndrome como una inadecuada respuesta del estrés crónico.

El burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta persistente de los factores estresantes y crónicos en el espacio laboral. Los factores reactivos son el extenuante agotamiento, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y sentimientos de ineficiencia y falta de logros. Maslach (1993) en su artículo *Comprendiendo el Burnout* publicado por la Universidad de California.

Bajo estas diferentes definiciones de distintos autores se puede llegar a un consenso, en la que la definición más certera del síndrome es el estado constante y prolongado de extenuación en la cual, la persona que lo llega a padecer tiene un constante sentimiento de desmotivación en relación a su labor y presenta dudas en relación con sus capacidades para llevar a cabo sus tareas habituales.

1.2.1.2 Dimensiones del síndrome de Burnout

Según Maslach y Jackson (1981), el síndrome de agotamiento laboral o síndrome de burnout se puede agrupar en tres dimensiones:

- a) Fatiga emocional: Comprendida por el exceso de trabajo físico y el agotamiento emocional causado por las constantes interacciones que los trabajadores mantienen con sus colegas y con los clientes.
- b) Despersonalización: Implica la formación de actitudes y reacciones cínicas hacia las personas a las que los trabajadores prestan servicios.
- c) Disminución de la realización personal: Conduce a la pérdida de confianza en la realización personal y se generan auto conceptos negativos debido a situaciones no intencionales y/o desagradables.

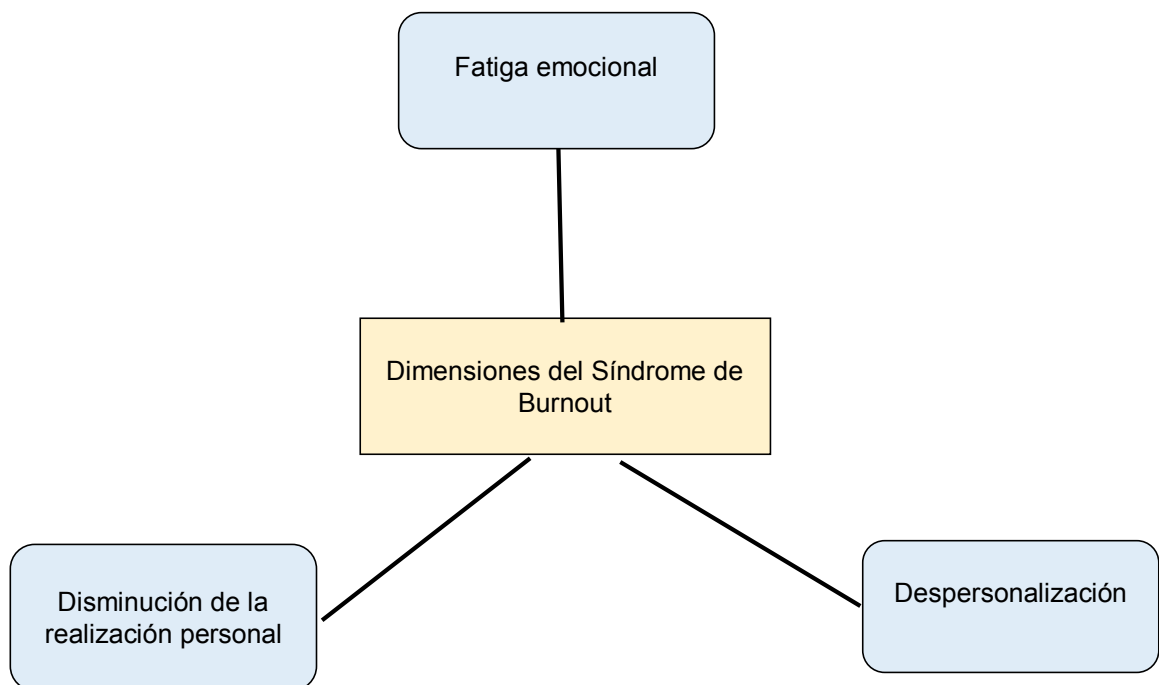


Figura 1. Dimensiones del síndrome de Burnout
Fuente: Maslach y Jackson (1981)

1.2.1.3 Niveles del síndrome de Burnout

Según Graue et al. (2007) el síndrome de Burnout puede manifestarse de varias formas, habiendo una escala con sus respectivas particularidades que se pueden ir agravando a lo largo del tiempo, estos niveles son:

a) Leve: En este nivel, comienzan a aparecer síntomas vagos y poco perceptibles, puesto que la persona afectada se vuelve poca activa.

b) Moderado: Se presenta algunos síntomas más agudos que el anterior nivel, como insomnio, disminución en los niveles de concentración y actividad mental, falta de atención y tendencia a auto medicarse.

c) Grave: En este nivel las consecuencias se agravan aún más, puesto que presenta disgusto por los deberes del desarrollo, escepticismo hacia la profesión y hacia las personas con las que frecuentemente interactúan, lo que lleva a más y más frecuentes ausencias del trabajo, así como el abuso de bebidas alcohólicas y sustancias estimulantes como drogas.

d) Extremo: Este es el nivel más alto, y se caracteriza por la presencia de constantes crisis existenciales.

Como se pudo apreciar en los párrafos anteriores, el desarrollo del Burnout se asocia a jornadas laborales excesivas, turnos nocturnos y jornadas laborales prolongadas; también se ha observado que existe muy poca satisfacción con las personas a las cuales les afecta el síndrome y, por lo general, atienden con el mismo trato a sus compañeros, además ha presentado una baja motivación laboral, poco tiempo libre en personas con baja autoestima. (Atance, 1997, pp. 293-303).

1.2.2 La Resiliencia

1.2.2.1 Definiciones de la resiliencia

Según Forés y Grané (2012) el término resiliencia es un uso poco frecuente en nuestro idioma, por lo que las primeras publicaciones en español lo evitaron sustituyéndolo por "superando la adversidad". Originalmente se tradujo del inglés como "resistencia" pero debido a su incapacidad para transmitir el poder de un concepto rico y complejo no fue aceptado (p.21).

Para Mellido et al. (2014) la resiliencia se la entiende como “la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas.” (p. 18). El autor afirma que la resiliencia no solo es efectiva para lidiar con la adversidad, sino que también ayuda a promover la salud mental y emocional de las personas. Esto significa que el hombre ante una situación adversa si intenta superarla convierte la situación en una posibilidad de satisfacción ante esta realidad.

En cuanto al origen del vocablo, según Villalba (2004) “proviene del término latino *resilium*, que significa volver atrás, volver de un salto, volver al estado inicial, rebotar” (p. 2). Sin embargo, este término que en un inicio fue utilizado para cuestiones científicas, fue adoptada posteriormente en el campo de la psicología.

Para Fraser y otros (citado en Villalba, 2004), han sugerido que la resiliencia implica: “sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuestos a situaciones de alto riesgo” (p. 3); además también implica “mantener la competencia bajo presión, esto quiere decir, saber adaptarse con éxito al alto riesgo” (Villalba, 2004, p. 3).

1.2.2.2 Dimensiones de la resiliencia

Para Wagnild y Young (1993), las dimensiones de la resiliencia, son:

a) Ecuanimidad: Hace referencia tomar las cosas pausadamente y de una manera más armoniosa ante cualquier infortunio. Es una forma de no perder el control frente a una situación hostil.

b) Perseverancia: Es la persistencia de un individuo ante cualquier adversidad y que afrontará con un fuerte deseo de logro y disciplina propia.

c) Confianza en sí mismo: Hace referencia a creer en uno mismo, una de las características es que el individuo con confianza en sí mismo tiene seguridad y confianza en sus capacidades.

d) Satisfacción personal: Es la satisfacción o bienestar que un ser humano tiene por dentro, es también, entender la naturaleza de los problemas y dar un significado a la vida.

d) Sentirse bien solo: Es la importancia que le da una persona a su libertad y comprender que cada quién es único e importante ya sea dentro de una sociedad, comunidad o familia.

1.3 Definiciones Conceptuales

1.3.1 Síndrome de Burnout

Para Maslach (2017), lo definen como “un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas”.

1.3.2 Resiliencia

Para Wagnild & Young (1993), aseveran que es un aspecto en la personalidad de un individuo, cuyo beneficio es aminorar las características negativas del estrés y facilita la adaptación frente a situaciones adversas.

1.3.3 Estrés

Conjunto de mecanismos que el organismo utiliza para entrar en acción, generando distintas reacciones fisiológicas (OMS, 2010).

1.3.4 Estrés laboral

Conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador (Ortega, 1999 citado de Sánchez, 2010).

1.3.5 Adaptación

Es un proceso de relación entre el individuo y el entorno, en las que el sujeto mantiene la posibilidad de modificar sus normas para que éstas coincidan con las circunstancias cuando sea conveniente o por algún cambio en el entorno (Builes et al., 2017).

1.3.6 Realización personal

Necesidad básica de las personas, el cual incentiva el comportamiento de cada uno, y cuando se ha satisfecho, se experimenta una sensación de bienestar e influyendo así en la autoestima (Maslow, 2007).

1.3.7 Fatiga

La fatiga es el trastorno el cual tiene como principal característica la falta de energía o cansancio extremo la cual puede ser aguda o crónica (NIH, 2021).

1.4 Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Ítems	Técnica	Instrumento
Síndrome de Burnout	“Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional”. Maslach y Jackson, citado por Gonzáles, (2008)	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Encuesta	Cuestionario
		Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22		
		Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		
Resiliencia	“Característica de personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Considerándose como valentía y adaptabilidad que demuestra la persona ante los infortunios de la vida”. Wagnild & Young (1993)	Ecuanimidad	7, 8, 11 y 12	Encuesta	Cuestionario
		Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23		
		Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24		
		Satisfacción Personal	16, 21, 22, 25		
		Sentirse Bien Solo	3, 5, 19		

Fuente: Elaborado en base a Maslach y Jackson (1981); Wagnild y Young (1993)

1.5 Hipótesis

Existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

Capítulo II. Método y Materiales

2.1 Tipo de investigación

Dado que se buscó encontrar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19 en el 2021 la investigación fue de tipo correlacional, ya que se buscó asociar variables cuantificándolas para de ese modo establecer una vinculación entre las mismas (Hernández et al., 2014).

2.2 Método de investigación

El presente trabajo de investigación se planteó con un enfoque cuantitativo, debido a que como indica Hernández et al. (2014) a través de este enfoque se busca probar una hipótesis a través de la recolección de datos en una escala numérica para luego ser procesado a través de un análisis estadístico que permiten comprobar teorías contrastando la hipótesis planteada por el autor.

2.3 Diseño de Contrastación

Dado que el objetivo del estudio fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19 en el 2021, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal. De acuerdo con Hernández et al. (2014) las investigaciones con un diseño no experimental pretenden estudiar una(s) determinada(s) variable(s) sin intervenir en su naturaleza o manipularlas de alguna forma, tomándose en su contexto natural para posteriormente analizar los resultados; además, fue de corte transversal

ya que se recolectó la información de un momento determinado en el tiempo para toda la población.

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Población

La población según Hernández et al. (2014) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Esta debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (p. 174). Por lo que la población que se consideró para conseguir los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación estuvo conformada por todos los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de la región de Lambayeque. Toda esta población está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2. Número de asesores por distrito

Distrito	Número de asesores
Olmos	15
Motupe	2
Jayanca	11
Lambayeque	14
Chiclayo	21
Moshoqueque	8
Cayaltí	5
Oyotún	8
Pátapo	9
Ferreñafe	8
TOTAL	101

Fuente: Edpyme Alternativa S.A.

Se puede apreciar en la tabla que el número total de asesores por cada distrito asciende a 101, quienes son los asesores localizados en toda la región de Lambayeque de la Edpyme Alternativa S.A.

2.4.2 Muestra y muestreo

Según Hernández (2014) “La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población” (p. 175). Para efectos de obtener un mejor resultado en el análisis de datos, se ha optado por realizar un censo, por lo que se encuestaría a toda la población descrita anteriormente (101 asesores a encuestar); esto quiere decir, que no será necesario realizar una muestra o un muestreo puesto que se tomará a todos los asesores de la Edpyme Alternativa S.A. de la región Lambayeque.

2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

2.5.1 Técnicas:

La técnica empleada fue la encuesta, que según Yuni & Urbano (2014) afirmaron que “es la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de realidad a estudiar” (p. 65).

2.5.2 Instrumento:

El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario que según Hernández et al. (2014), es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Y debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

La variable Síndrome de Burnout fue medida mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, adaptado al español, el cual está constituido por 22 ítems con escalamiento de tipo Likert a través de los cuales se medirán las actitudes de los asesores con respecto a su trabajo, así como con los clientes que atienden.

Por otro lado, con respecto a la variable Resiliencia elaborada por autores Wagnild y Young, cuya escala está compuesta por 25 ítems, y de igual manera que el cuestionario anterior, con escalamiento Likert; siendo 1 la menor puntuación (totalmente en desacuerdo) hasta 5 la máxima puntuación (totalmente de acuerdo).

2.6 Procesamiento y análisis de datos

Mediante el programa estadístico SPSS v.25 se analizaron los datos, en primer lugar, se vació la información recolectada por los formularios enviados a través de Google Forms (los cuales por motivo de la pandemia fueron útiles para el alcance de los cuestionarios y realizar correctamente el censo para la población encuestada). Este programa permitió generar gráficos y tablas que posibilitaron mostrar de manera detallada las tablas de frecuencias, correlaciones y el alfa de Cronbach, este último se usó para comprobar la hipótesis planteada.

Posterior a lo antes mencionado se utilizó el programa MS Excel, el cual fue útil para generar los distintos gráficos que permitieron una mejor interpretación de los resultados.

Así mismo, la determinación del nivel de las medias de percepción por dimensiones y variables se elaboró el siguiente baremo:

Tabla 3
Rangos de los niveles de percepción

Nivel	Rango
Bajo	0.00 – 1.67
Medio	1.68 – 3.35
Alto	3.36 – 5.00

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III. Resultados

3.1 Nivel del Síndrome de Burnout en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

Tras la recopilación de las encuestas por medio de los cuestionarios y en base a la escala Likert mencionada en la metodología, se ha determinado el nivel de la variable síndrome de Burnout, así como sus respectivas dimensiones e ítems, partiendo de ese modo de lo general a lo particular.

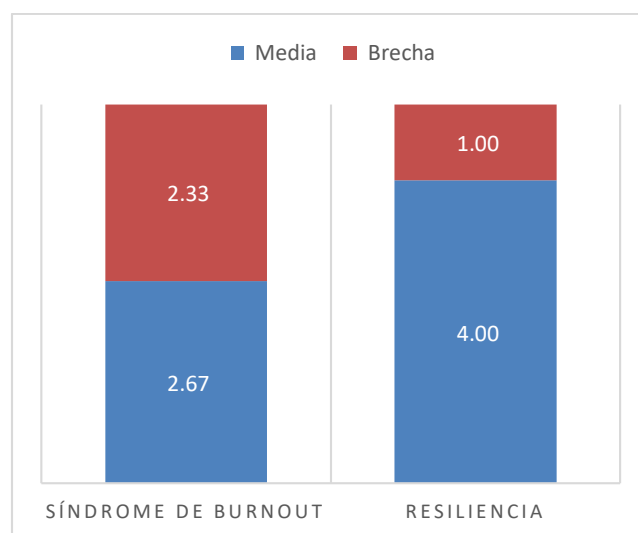


Figura 2. Grado de percepción de los encuestados entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia

Se puede apreciar que la variable síndrome de burnout tuvo una puntuación promedio de 2.67, con una brecha de 2.33 en comparación a la otra variable la tuvo una media de 4.00 puntos con una brecha de 1.00. lo cual indica que la variable resiliencia tiene una mejor valoración que la otra variable, la cual se especifica mejor en las tablas de niveles de las variables y dimensiones de cada una que se mostrarán en los párrafos posteriores.

Tabla 4
Nivel de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Media	Brecha	Nivel
Síndrome de Burnout	2.67	2.33	Medio

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se puede apreciar que el nivel de la variable es medio, lo cual quiere decir que los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque tienen un nivel de percepción medio con respecto al síndrome de burnout, indicando de este modo que no se encuentran “quemados” aún, no obstante, se debe considerar bajar el nivel para evitar que llegue a un nivel alto con el pasar del tiempo.

Tabla 5
Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Media	Brecha	Nivel
Cansancio emocional	2.18	2.82	Medio
Despersonalización	2.01	2.99	Medio
Realización personal	3.82	1.18	Alto

Fuente: Elaboración propia

Analizando más a profundidad cada una de las dimensiones de la variable antes mencionada, se puede apreciar que tanto el cansancio emocional como la despersonalización tienen un nivel medio, ambos con una media de respuesta de 2.18 y 2.01 respectivamente; por otro lado, solo la dimensión realización personal presentó un nivel alto con una media de 3.82 y una brecha de 1.18.

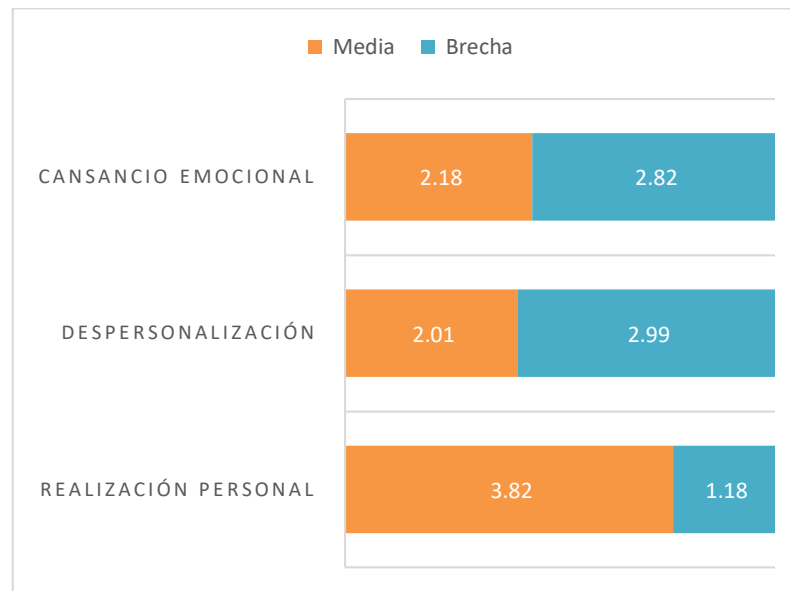


Figura 3. Brechas de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Tal y como se puede apreciar en la figura se evidencia una clara brecha en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización en comparación con la dimensión realización personal. Así mismo, se puede apreciar las puntuaciones obtenidas por cada uno de los ítems correspondientes a sus respectivas dimensiones, como se puede apreciar en la siguiente figura:

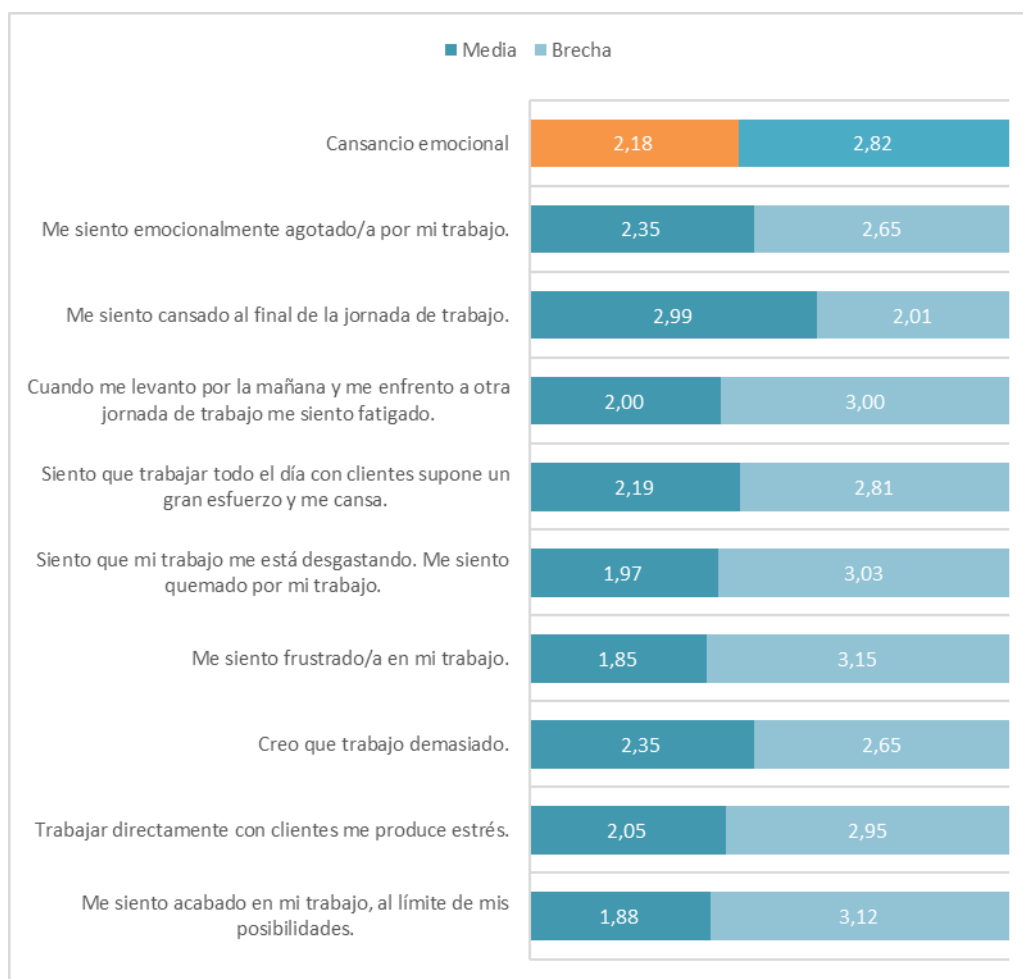


Figura 4. Brechas de los ítems de la dimensión Cansancio emocional

Con respecto a las puntuaciones medias y las brechas de los ítems de la dimensión cansancio emocional, se puede apreciar que gran parte de estos presentan un nivel bajo; sin embargo, el único ítem que presenta una mayor puntuación promedio en comparación al resto es aquel referido al cansancio al final de la jornada de trabajo, el cual tiene una puntuación promedio de 2.99 con una brecha de 2.01 dando a entender que en promedio los asesores se sienten cansados al final de su jornada laboral, que según el nivel establecido en el baremo se encontraría en un nivel medio.

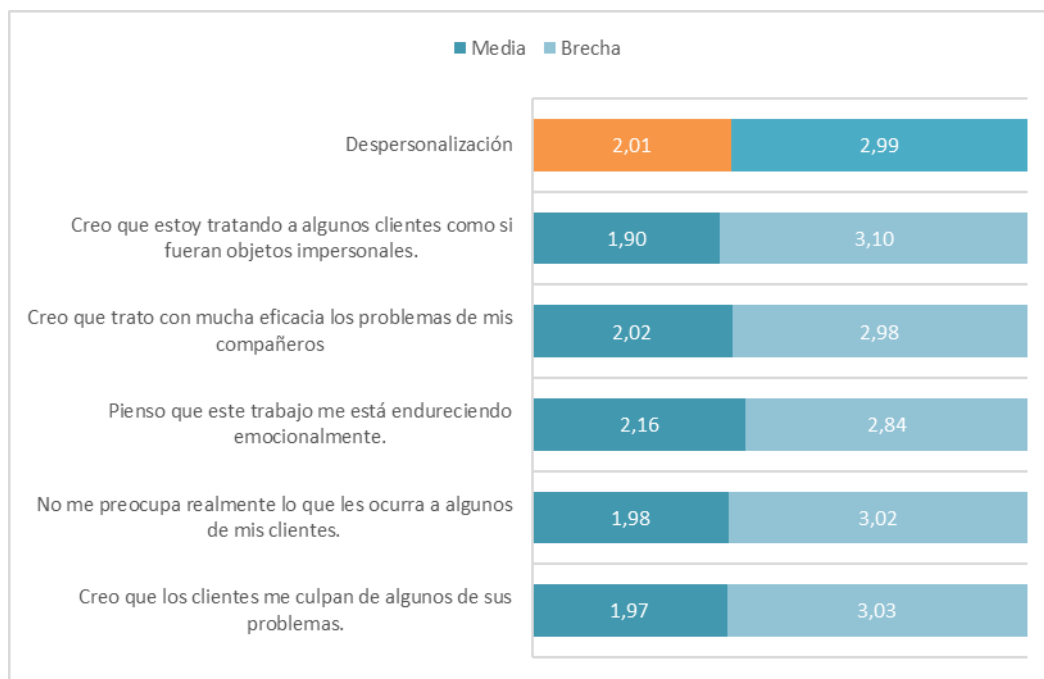


Figura 5. Brechas de los ítems de la dimensión Despersonalización

Con respecto a la dimensión Despersonalización, se puede observar en la figura que la puntuación de la mencionada dimensión es muy baja (con una media de 2.01 y una brecha de 2.99 según la percepción de los encuestados). En este caso, es debido a que todos sus ítems presentan de igual manera puntuaciones bajas; en las que se puede resaltar que el tratar con eficacia algunos problemas de los compañeros presenta un promedio de respuesta de 2.02, con una brecha de 2.98. Sin embargo, hay también algunos puntos positivos como los relacionados al trato con clientes (el cual tuvo una media de 1.90 y una brecha de 3.10).

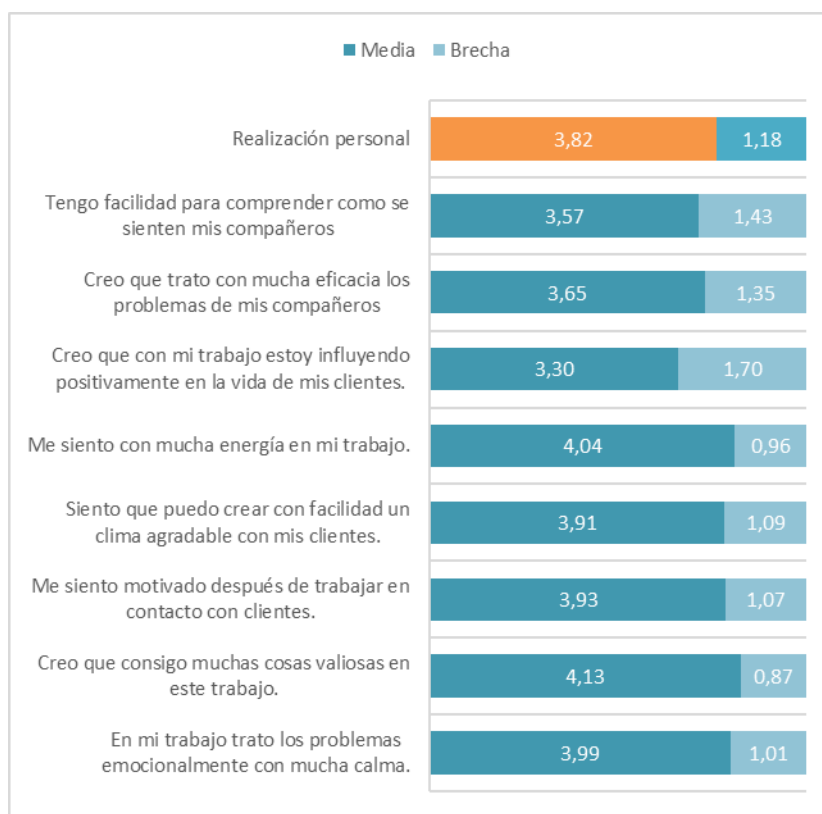


Figura 6. Brechas de los ítems de la dimensión Realización personal

Con respecto a las medias y brechas de los ítems de la dimensión realización personal se puede apreciar que gran parte de estos presentan un nivel alto. El indicador con una media más baja es el relacionado con el que los asesores consideran que su trabajo está influyendo positivamente a en la vida de sus clientes (con una media de 3.30 y una brecha de 1.70).

3.2 Nivel de la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

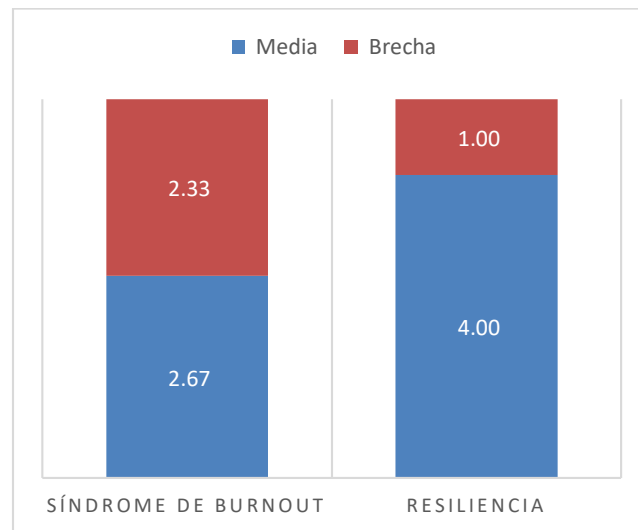


Figura 7. Grado de percepción de los encuestados entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia

Respecto al nivel de la variable resiliencia tuvo una puntuación promedio de 4.00 puntos con una brecha de apenas 1.00. En base a esta puntuación se puede interpretar que es alto el nivel de resiliencia en los asesores de negocios de Edpyme Alternativa S.A lo cual es beneficioso tanto para ellos como para la Edpyme Alternativa S.A. debido a que les resulta mucho más fácil afrontar situaciones críticas o difíciles de superar.

Tabla 6
Nivel de la variable Resiliencia

Variable	Media	Brecha	Nivel
Resiliencia	4.00	1.00	Alto

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que el nivel de la variable resiliencia es alto de acuerdo con la escala del baremo, el cual es explicado en la metodología.

Tabla 7
Niveles de las dimensiones de la Resiliencia

Dimensiones de la Resiliencia	Media	Brecha	Nivel
Ecuanimidad	3.62	1.38	Alto
Perseverancia	3.97	1.03	Alto
Confianza en sí mismo	4.33	0.67	Alto
Satisfacción Personal	3.97	1.03	Alto
Sentirse Bien Solo	4.10	0.90	Alto

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se puede apreciar que los niveles de las dimensiones de la resiliencia son altos para cada uno de ellos.

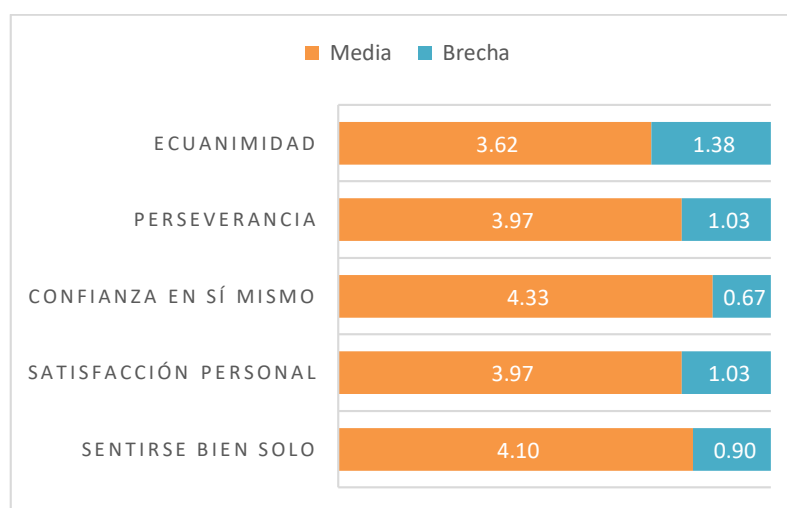


Figura 8. Brechas de las dimensiones de la Resiliencia

El único indicador que presenta una brecha mayor en comparación al resto es el correspondiente a la dimensión ecuanimidad con una brecha de 1.38 y una puntuación promedio por parte de los encuestados de 3.62; a pesar de ello, la dimensión se sigue considerando en un nivel alto. En las siguientes figuras se detallará cada uno de los ítems por dimensión. Así mismo, se puede apreciar que la confianza en sí mismos de los asesores de Edpyme Alternativa S.A es bastante alto con una media de respuesta de 4.33 y una brecha

de apenas 0.67, mostrando de esta manera que los asesores muestran una gran confianza para sobrellevar situaciones adversas, lo cual explicaría su alto grado de resiliencia, al igual que la dimensión perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo, con brechas de apenas 1.03, 1.03 y 0.90 respectivamente.

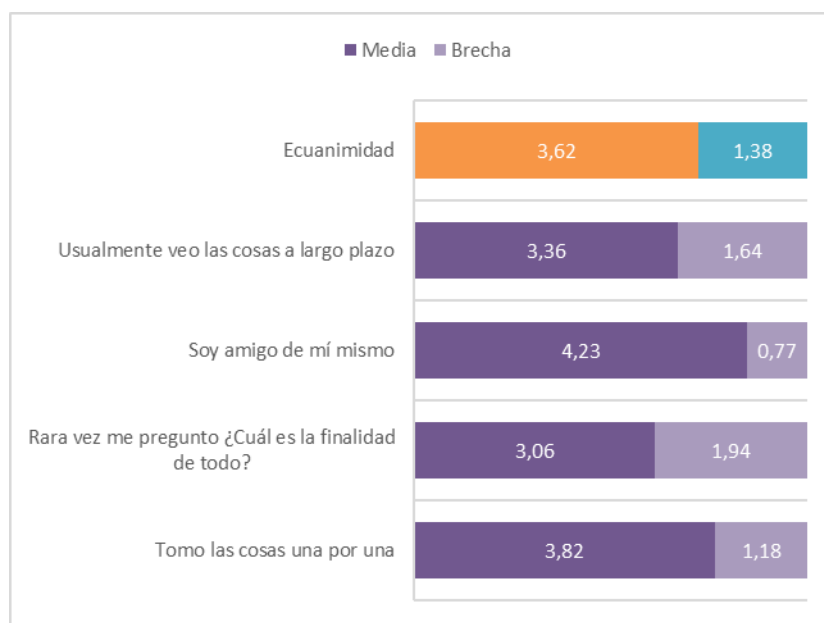


Figura 9. Brechas de los ítems de la dimensión Ecuanimidad

En la figura se puede apreciar que dos de los cuatro ítems de la dimensión ecuanimidad presentan las medias más bajas; siendo estas las relacionadas con la visión a largo plazo y el preguntarse acerca de la finalidad con medias de 3.36 y 3.06 respectivamente. Se puede interpretar que a pesar de los puntajes los asesores de negocios de Edpyme Alternativa S.A. cuentan con un alto nivel de ecuanimidad lo que se traduce a que son asesores con un carácter estable y tolerantes, requisitos fundamentales para su trato con los clientes. Por otro lado, de los cuatro indicadores, dos muestran un nivel alto, los cuales son “soy amigo de mí mismo” y “tomo las cosas una por una” en donde cada uno de esos ítems presentaron brechas de 0.77 y 1.18 respectivamente; demostrando de esa manera que los asesores de Edpyme Alternativa S.A muestran una buena relación consigo mismos y además son cautelosos al tomar decisiones una por una.

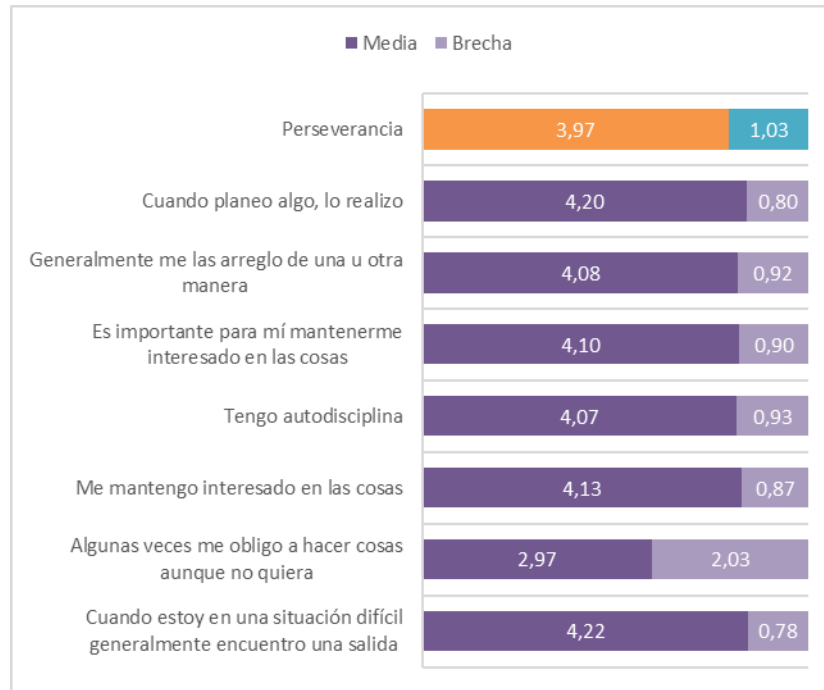


Figura 10. Brechas de los ítems de la dimensión Perseverancia

En cuanto a la dimensión perseverancia se puede apreciar una paridad en cuanto a todos los ítems, puesto que la gran parte de ellos muestran brechas por debajo de 1; sin embargo, solo hay uno de ellos que presenta una media muy por debajo del promedio general de la dimensión, el cual es el relacionado a hacer las cosas así no lo quiera, el cual presenta una media de 2.97 con una brecha de 2.03, esto podría indicar cierta resistencia de los asesores a hacer cosas de las cuales no se sienten muy cómodos al respecto, pudiendo generar conflictos con la perseverancia que ellos poseen.

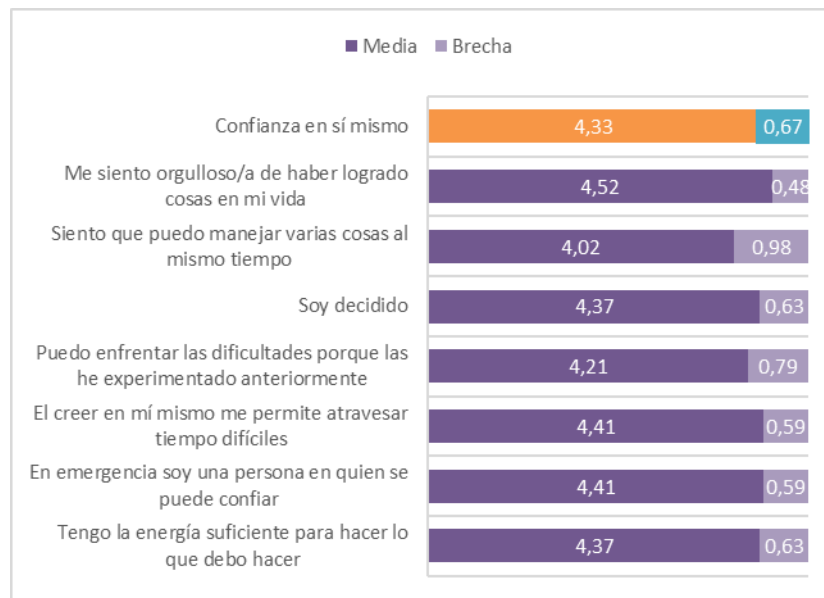


Figura 11. Brechas de los ítems de la dimensión Confianza en sí mismo

Los ítems mostraron de igual forma que en la dimensión anterior poca diferencia entre ellos, esto indica que la confianza por parte de los asesores de negocios es alta con una media de 4.33 y solo una brecha de 0.67 para el total de la dimensión. Este nivel alto en confianza en sí mismos, hace que el trabajo o los desafíos que se les presente en su centro laboral sean fáciles de sobrellevar, en la que son capaces de gestionar distintas cosas al mismo tiempo, y a su vez, capaces de cumplir las metas organizacionales.

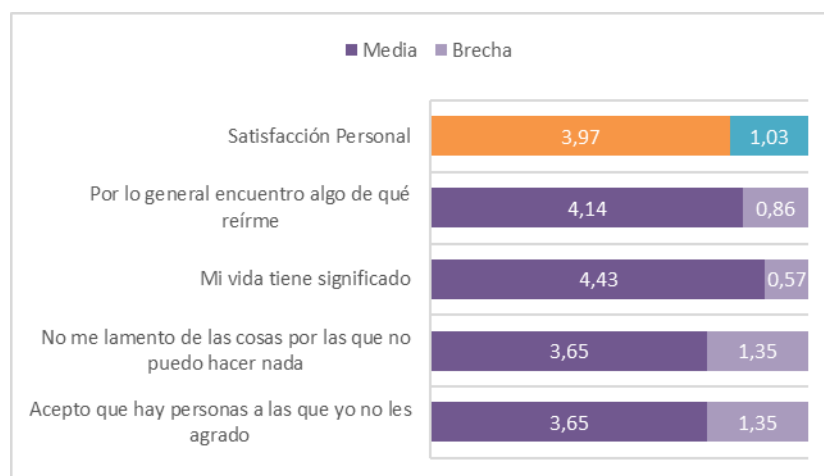


Figura 12. Brechas de los ítems de la dimensión Satisfacción Personal

En cuanto a la satisfacción personal se puede apreciar un nivel alto en los asesores de negocios de Edpyme Alternativa S.A. con una percepción promedio de 3.97 y una brecha

de 1.03. Lo cual indica que los asesores de negocios presentan un alto grado de satisfacción personal.

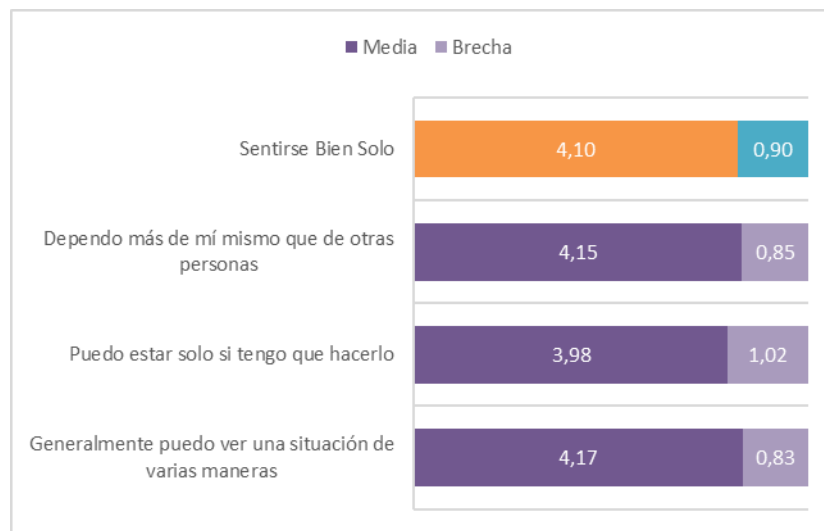


Figura 13. Brechas de los ítems de la dimensión Sentirse Bien Solo

Finalmente, en cuanto a la dimensión Sentirse Bien Solo, se aprecia una media de 4.10 y una brecha de 0.90 (lo cual indica un alto grado de bienestar para los asesores de negocios). Esto es debido a que son personas bastante independientes (de acuerdo con el primer ítem con una media de 4.15 y una brecha de 0.85); además pueden realizar sus actividades incluso estando solos (según el segundo ítem con una media de 3.98 y una brecha de 1.02); y por último, son capaces de tener diferentes enfoques de una misma situación (en relación al último ítem que presenta una media de 4.17 y una brecha de 0.83).

3.3 Relación entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

Cumpliendo el objetivo principal de esta investigación, se ha realizado la correlación entre las variables para determinar el grado de significancia entre ambas, esta información se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 8
Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia

Correlaciones			Síndrome de Burnout	Resiliencia
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coef. Correlación	1.000	,394**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	101	101
	Resiliencia	Coef. Correlación	,394**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	101	101

Fuente: Elaboración propia

Nota: **. La asociación es significativa en 0,01 (bilateral).

En la tabla, se puede apreciar que la variable Síndrome de Burnout presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman bajo el cual es de 0.394; sin embargo, es estadísticamente significativa con la variable Resiliencia siendo esta menor a 0.05 por lo que tras este resultado se puede afirmar que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula en la que el Síndrome de Burnout tiene una relación baja pero estadísticamente significativa con la variable Resiliencia.

3.3.1 Correlación entre el Síndrome de Burnout con sus dimensiones

Si bien los resultados mostrados anteriormente han permitido analizar de manera general como ambas variables se correlacionan en los asesores de negocios, también es necesario analizar a detalle cómo cada una de las dimensiones de cada variable se correlaciona con la misma, para ello en la siguiente tabla se puede apreciar lo siguiente:

Tabla 9

Correlación entre el Síndrome de Burnout con sus dimensiones

		Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Síndrome de Burnout	Coef. de correlación	1.000	,823**	,813**	0.091
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.367
	N	101	101	101	101
Cansancio Emocional	Coef. de correlación	,823**	1.000	,715**	-,272**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.006
	N	101	101	101	101
Despersonalización	Coef. de correlación	,813**	,715**	1.000	-,331**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.001
	N	101	101	101	101
Realización Personal	Coef. de correlación	0.091	-,272**	-,331**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.367	0.006	0.001	
	N	101	101	101	101

Fuente: Elaboración propia

Nota: **. La asociación es significativa en 0,01 (bilateral).

En la tabla se puede apreciar que la variable síndrome de burnout se correlaciona significativamente con el Cansancio Emocional (0.000) y con la Despersonalización (0.000) en cuyos coeficientes de correlación son de 0.823 y 0.813 respectivamente; sin embargo, no se encuentra correlacionada significativamente con la dimensión Realización Personal (la cual presenta un coeficiente de correlación de 0.091 y un nivel de significancia de 0.367, siendo mayor a 0.05). Por otro lado, los coeficientes de correlación de las dimensiones

Cansancio emocional y Despersonalización son muy altos, con valores de 0.823 y 0.813 respectivamente, indicando una fuerte relación entre dichas dimensiones con la variable Síndrome de Burnout.

3.3.2 Correlación entre la Resiliencia con sus dimensiones

Con respecto a la Resiliencia y sus dimensiones se analizaron las correlaciones de cada una de las dimensiones con la variable en mención, se puede apreciar lo siguiente:

Tabla 10
Correlaciones entre la Resiliencia y sus dimensiones

		Resiliencia	Ecuanimidad	Perseverancia	Confianza en sí mismo	Satisfacción Personal	Sentirse bien solo
Resiliencia	Coef. de correlación	1.000	,605**	,428**	,598**	,691**	,755**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	101	101	101	101	101	101
Ecuanimidad	Coef. de correlación	,605**	1.000	0.113	,285**	,358**	,255**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.261	0.004	0.000	0.010
	N	101	101	101	101	101	101
Perseverancia	Coef. de correlación	,428**	0.113	1.000	-0.157	0.018	0.125
	Sig. (bilateral)	0.000	0.261		0.117	0.856	0.214
	N	101	101	101	101	101	101
Confianza en sí mismo	Coef. de correlación	,598**	,285**	-0.157	1.000	,510**	,550**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.004	0.117		0.000	0.000
	N	101	101	101	101	101	101
Satisfacción Personal	Coef. de correlación	,691**	,358**	0.018	,510**	1.000	,534**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.856	0.000		0.000
	N	101	101	101	101	101	101
Sentirse bien solo	Coef. de correlación	,755**	,255**	0.125	,550**	,534**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.010	0.214	0.000	0.000	
	N	101	101	101	101	101	101

Fuente: Elaboración propia

Nota: **. La correlación de Spearman es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede apreciar en la tabla que todas las dimensiones se correlacionan significativamente con la variable Resiliencia con un valor de 0.000. Así mismo, las dimensiones Sentirse bien solo, Satisfacción personal y Ecuanimidad tienen un coeficiente de correlación de 0.755, 0.691, 0.605 respectivamente siendo estas una correlación alta; por otro lado, las dimensiones Perseverancia y Confianza en sí mismo tienen correlaciones de 0.428 y 0.598 correspondientemente.

3.3.3 Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con la variable Resiliencia

Continuando con el análisis estadístico de las correlaciones, con la finalidad de profundizar en la variable Síndrome de Burnout se correlacionó sus dimensiones con la variable dependiente Resiliencia:

Tabla 11
Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con la variable Resiliencia

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Resiliencia
Cansancio Emocional	Coef. de correlación	1,000	,715**	-,272**	,419**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,006	,000
	N	101	101	101	101
Despersonalización	Coef. de correlación	,715**	1,000	-,331**	,288**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,001	,004
	N	101	101	101	101
Realización Personal	Coef. de correlación	-,272**	-,331**	1,000	,006
	Sig. (bilateral)	,006	,001	.	,953
	N	101	101	101	101
Resiliencia	Coef. de correlación	,419**	,288**	,006	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,004	,953	.
	N	101	101	101	101

Fuente: Elaboración propia

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se puede apreciar la relación entre las variables del Síndrome de Burnout con relación a la variable Resiliencia; en la cual se puede apreciar que la dimensión

cansancio emocional y despersonalización son estadísticamente significativas con la resiliencia con una significancia de 0.000 y 0.004 respectivamente, además el cansancio emocional se correlaciona moderadamente con la resiliencia (Coeficiente de 0.419) y en menor medida con la despersonalización (Coeficiente de 0.288).

3.4 Perfil de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021.

Para un mejor entendimiento de la muestra a la cual se aplicó los cuestionarios, se recogió además información acerca del perfil de estos, con la finalidad de ser analizados posteriormente de manera detenida.

Tabla 12
Correlación de las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia con el perfil de los encuestados

		Resiliencia	Síndrome Burnout	Género	Edad	Años de antigüedad	Distrito de la agencia	Grado académico
Resiliencia	Coef. de correlación	1.000	,394**	-0.008	0.134	0.009	0.077	,280**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.940	0.180	0.932	0.447	0.005
	N	101	101	101	101	101	101	101
Síndrome Burnout	Coef. de correlación	,394**	1.000	,294**	0.023	0.026	0.081	,347**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.003	0.823	0.797	0.420	0.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Género	Coef. de correlación	-0.008	,294**	1.000	-,245*	-,301**	0.002	-0.036
	Sig. (bilateral)	0.940	0.003		0.014	0.002	0.982	0.720
	N	101	101	101	101	101	101	101
Edad	Coef. de correlación	0.134	0.023	-,245*	1.000	,551**	0.194	,506**
	Sig. (bilateral)	0.180	0.823	0.014		0.000	0.052	0.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Años de antigüedad	Coef. de correlación	0.009	0.026	-,301**	,551**	1.000	-0.049	,305**
	Sig. (bilateral)	0.932	0.797	0.002	0.000		0.627	0.002
	N	101	101	101	101	101	101	101
Distrito de la agencia	Coef. de correlación	0.077	0.081	0.002	0.194	-0.049	1.000	0.187
	Sig. (bilateral)	0.447	0.420	0.982	0.052	0.627		0.062

	N	101	101	101	101	101	101	101
	Coef. de correlación	,280**	,347**	-0.036	,506**	,305**	0.187	1.000
Grado académico	Sig. (bilateral)	0.005	0.000	0.720	0.000	0.002	0.062	
	N	101	101	101	101	101	101	101

Fuente: Elaboración propia

Nota: **. La asociación es significativa en 0,01 (bilateral).

*. La asociación es significativa en 0,05 (bilateral).

Como se puede apreciar en la tabla con respecto a la variable Resiliencia es estadísticamente significativa con el grado académico (0.005) de los asesores, es decir, que los asesores que tienen mayor capacidad de resiliencia van a depender del grado académico con el que cuentan. Por otro lado, con la variable Síndrome de Burnout es estadísticamente significativa con el género (0.003) y con el grado académico (0.000) por lo que hay una relación entre el género y grado académico de los asesores de negocios de Edpyme con el síndrome de Burnout.

Además de los datos estadísticos antes descritos, se presentan las siguientes figuras respecto al perfil de los encuestados:

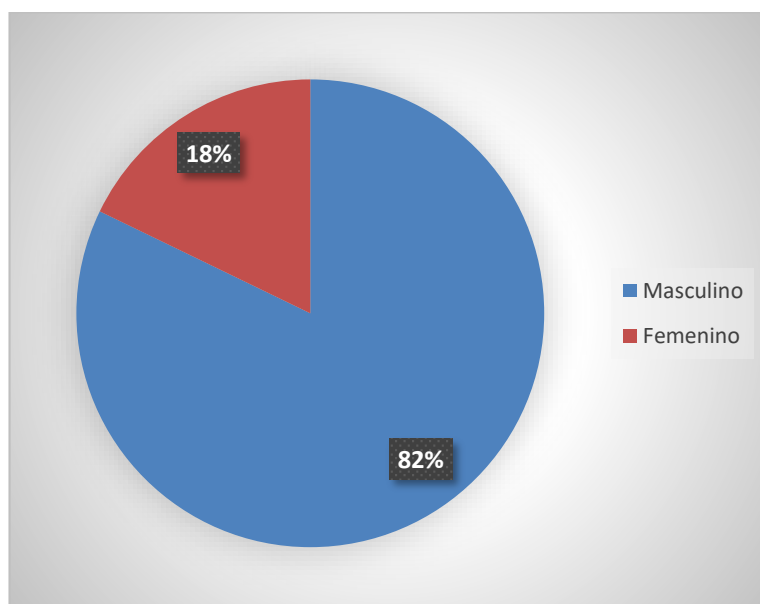


Figura 14. Género de los asesores de negocios

En la primera figura se puede apreciar que el 82% de los encuestados son de género masculino, representando un total de 83 asesores de negocios; por otro lado, hay un 18% de los encuestados son de género femenino, siendo representadas por un total de 18 asesoras de negocios de un total de 101 encuestados.

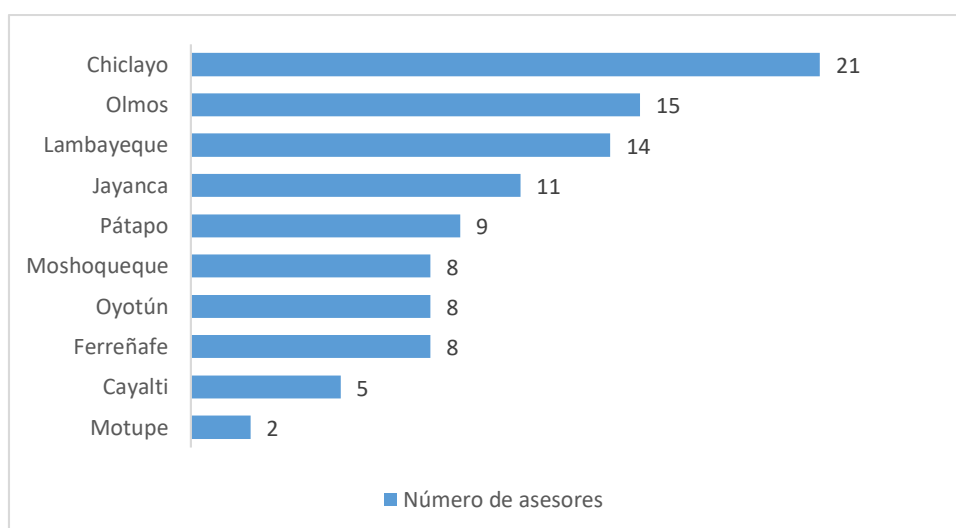


Figura 15. Distrito de los asesores de negocios

De los 101 encuestados se puede apreciar la distribución de todos los asesores a los cuales fueron encuestados, siendo el distrito con mayor número la agencia de Chiclayo con un total de 21 asesores de negocios agencia la cual es la más numerosa. Por otro lado, se

encuentra la agencia de Olmos la cual cuenta con 15 asesores, Lambayeque con 14, Jayanca con 11 y Pátapo con 9. Otras agencias que tienen una distribución similar son las de Moshoqueque, Oyotún y Ferreñafe las cuales cuentan con 8 asesores por agencia. Finalmente, las agencias con menor número son Cayaltí y Motupe, las cuales cuentan con 5 y 2 asesores de negocios respectivamente.

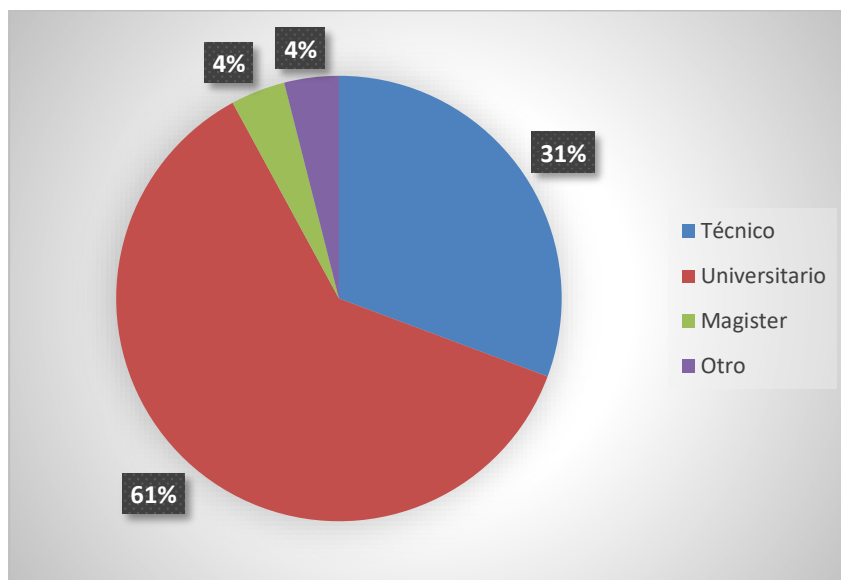


Figura 16. Grado académico de los asesores de negocios

Con respecto al grado académico, se puede apreciar que el 61% de los asesores cuentan con un grado universitario, siendo estos una amplia mayoría; por otro lado, el 31% de ellos cuenta con un grado técnico, y finalmente, tanto los asesores con un grado de magister como otros cuentan con 4% de participación respectivamente.

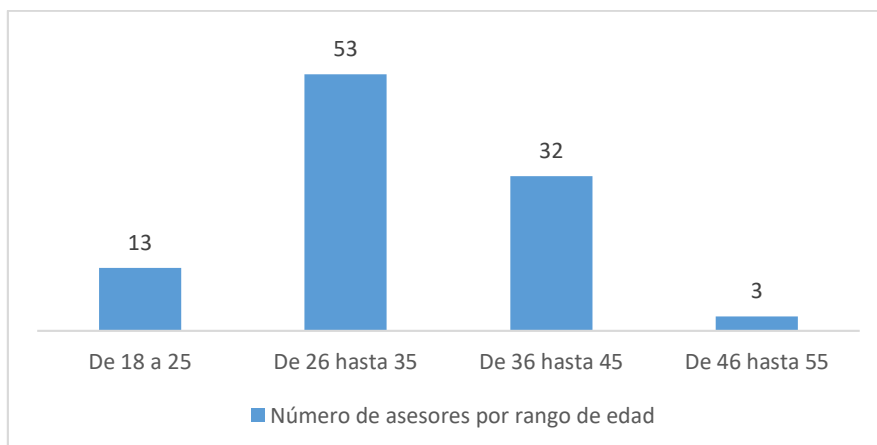


Figura 17. Edad de los asesores de negocios

En cuanto a la edad de los asesores, se puede apreciar que 53 de los 101 encuestados se encuentran en un rango de desde 26 hasta 35 años, siendo el grupo mayoritario; así mismo, el segundo grupo con una mayor participación, está conformado por 32 asesores, los cuales se encuentran en un rango de edad de desde 36 hasta 45; seguido de este, el tercer grupo lo conforman 13 asesores cuyos rangos de edad oscilan entre 18 a 25 años; y finalmente, solo 3 de los asesores tienen edades comprendidas entre 46 hasta 55 años. Se puede apreciar de este modo que gran parte de los asesores son jóvenes, los cuales podrían tener escasa experiencia en el sector, mientras que aquellos con mayor edad conforman un grupo minoritario.

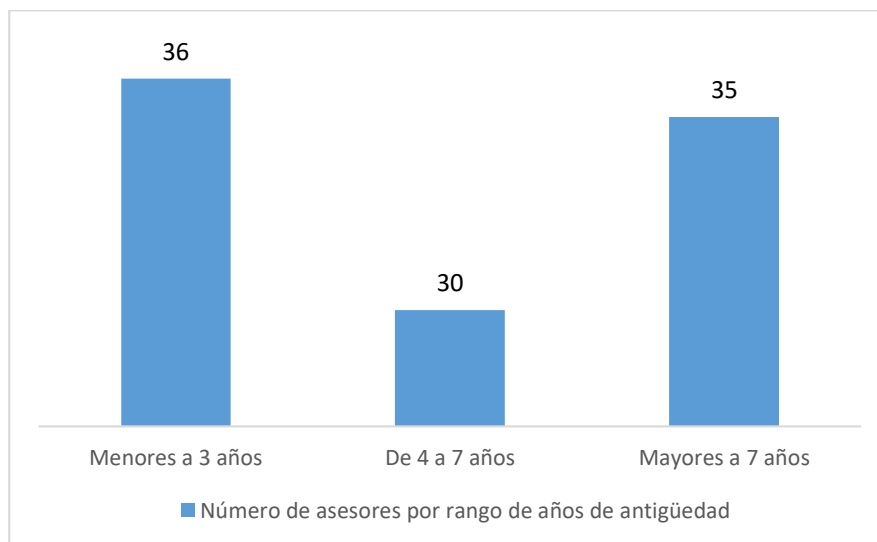


Figura 18. Años de antigüedad de los asesores de negocios

Con respecto a los años de antigüedad de los asesores, se puede apreciar que 36 de ellos tienen una antigüedad menor a 3 años; 35 de ellos tienen más de 7 años de antigüedad y por último solo 30 de los 101 encuestados tienen una antigüedad de entre 4 a 7 años.

Capítulo IV. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis general la cual establece que existe una relación significativa (0.000) y con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.394 entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19 en el 2021.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los obtenidos por Ramos (2018), el cual halló que las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia poseen una relación de -0.645 (coeficiente de Pearson) y estadísticamente significativa (0.000) a comparación de las halladas en esta investigación en donde la correlación de Spearman tuvo un coeficiente de correlación de 0.394 y con una significancia estadística de 0.000; esta diferencia puede deberse a que se utilizaron diferentes metodologías para obtener los resultados, así como el coeficiente de correlación utilizado, siendo en el primer caso de Pearson mientras que en el presente caso se utilizó el coeficiente de Spearman; sin embargo, en ambos casos se logró hallar una relación estadísticamente significativa.

Sin embargo, los resultados obtenidos no concuerdan con Costales (2018) el cual considera que el género no guarda relación con el Síndrome de Burnout ya que en su investigación la asociación entre estas variables fue estadísticamente no significativa con un valor de 0.541, mientras que en el presente trabajo fue de 0.003. Otro autor con el cual no concuerdan los resultados es con Ogunbamila et al. (2019) y son contrarios a los hallados por el investigador, puesto que indica que la resiliencia se mostró en mayor medida en hombres que en mujeres (siendo la muestra de 202 mujeres y 229 hombres), siendo el caso de la presente investigación la cual no hubo correlación significativa entre el género de los asesores con la variable Resiliencia puesto que tuvo un coeficiente de correlación muy bajo (-0.008) y sin significancia estadística entre las variables de 0.940; de igual manera cabe

resaltar que en el caso del presente estudio el 18% de asesores de negocios fueron de género femenino y el 82% restante fue de género masculino; además, se debe tener en cuenta que los empleados de donde se extrajo la muestra fueron empleados de un conjunto de hoteles por lo que la diferencia en los resultados obtenidos en ambas investigaciones puede ser debido a las diferencias metodológicas, tipo de empleados, y proporción de empleados encuestados diferentes en ambos casos.

Los resultados obtenidos por Cassano (2018) concuerdan en gran medida con las del autor de esta presente tesis, puesto que sus resultados arrojaron un Rho de Spearman de 0.004, así como una relación positiva entre la variable Síndrome de Burnout y estrés. Algo que se ha podido aportar con esta investigación es que además de la correlación entre el síndrome y el estrés, se halló en este caso una correlación estadísticamente significativa con la resiliencia.

Finalmente, si bien el enfoque Dávila y Sandoval (2019) hallando de esta manera que existe una correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Compromiso Organizacional y Mogollón et al. (2018), siendo este último quien expresó que para el caso de los trabajadores administrativos la correlación más fuerte fue la de ecuanimidad con respecto al estrés (Rho de Spearman de -0.52), concluyendo que a mayor ecuanimidad o mayor estabilidad frente a la exposición o experiencias emocionales de la vida, menor será el nivel de estrés para los trabajadores que laboran en el área administrativa; por otro lado, la ecuanimidad y confianza en sí mismo, obtuvieron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.44 y -0.33 respectivamente, siendo estos valores inversamente proporcional y concluyendo que a mayor ecuanimidad y a mayor confianza en sí mismos menor será el nivel de estrés. A comparación del presente trabajo no se abordaron las correlaciones descritas anteriormente, sin embargo, se puede afirmar que la Ecuanimidad tiene relación significativa con la confianza en sí mismo, la satisfacción

personal y sentirse bien solo con coeficientes de correlación Rho de Spearman de 0.285, 0.358 y 0.255; así mismo, estos valores son directamente proporcionales los cuales indican que a mayor confianza en sí mismos, mayor satisfacción personal y a mayor grado de sentirse bien solo mayor será la resiliencia de los asesores de negocios de Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque.

Capítulo V. Propuesta

Propuesta de un programa para reducir el síndrome de Burnout de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S. A.

5.1 Definición del problema

Actualmente, los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S. A. presentan síntomas de Síndrome de Burnout, esto los perjudica en su desempeño laboral y al mismo tiempo puede ocasionar pérdidas económicas a la financiera en cuestión, motivo por el cual se busca reducir los niveles de síndrome de Burnout en los asesores mediante un plan de trabajo, la cual es planteada en la presente propuesta.

5.2 Objetivos de la propuesta

El objetivo de la presente propuesta es reducir los niveles de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque. Además de mejorar las estrategias de afrontamiento al estrés al brindar capacitaciones y talleres para reducir el estrés en el trabajo y generar un mayor nivel de resiliencia.

5.3 Temáticas para desarrollar

Con la finalidad de que los asesores conozcan y se concienticen en relación con el síndrome mencionado, se presenta a continuación una serie de tópicos relacionados al Burnout y a cómo afrontarlo a través de la resiliencia, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Nº SESIÓN	TEMAS O DENOMINACIÓN DEL TALLER
1	Educándonos sobre la violencia
2	Mi rol en el hogar
3	Mi familia es lo primero
4	Yo soy importante
5	Hablemos y no gitemos
6	Controlando mi enojo
7	Preparándome para el futuro
8	Jugando con mi familia

Fuente: Elaboración propia

5.4 Metodología

Las sesiones serán desarrolladas mediante charlas en las que se informará al personal acerca de la resiliencia y el síndrome de burnout, así como también la afectación de estos a sus vidas tanto de manera positiva como negativa. Además se buscará crear un ambiente propicio para compartir las experiencias de los oradores y los trabajadores.

Cada sesión comenzará de manera didáctica en la que habrá una constante retroalimentación para evaluar lo que los trabajadores aprendieron de las sesiones, del mismo modo se fomentará la unión de los trabajadores mediante sesiones grupales en cada una de las programaciones mencionadas anteriormente, logrando de ese modo un aprendizaje activo.

Finalmente, las evaluaciones serán continuas durante la realización de las sesiones, a través de encuestas y la participación de los asesores, al inicio y final de cada sesión.

5.4.1 Personal

El personal encargado de las sesiones está conformado por 6 personas del área de recursos humanos, los cuales serán los responsables de convocar a los ponentes, comunicar y difundir las sesiones, así como también brindar las facilidades y materiales necesarios tanto a los ponentes como a los asistentes.

Sesión	Denominación	Objetivo	Duración
Sesión 1	¿Qué es el síndrome de Burnout?	Esta sesión busca concientizar a los trabajadores acerca de qué es el síndrome de Burnout y como se presenta día a día en el ámbito laboral, además de saber identificarlo y lidiar con ello.	2 horas
Sesión 2	Estrategias para reducir el síndrome de Burnout	El objetivo de esta sesión se centra exclusivamente en brindar los conocimientos necesarios a los participantes para que puedan manejar el Burnout mediante estrategias que pueden aplicar en sus vidas diarias, se desarrolla principalmente de una manera didáctica mediante experiencias y ejercicios.	3 horas
Sesión 3	La importancia de las pausas activas	La sesión busca concientizar a los trabajadores acerca de las pausas activas,	2 horas

		que conozcan en qué momento aplicarlas para lidiar y/o aminorar el nivel de estrés y además a difundirlo entre los demás compañeros de trabajo.	
		Para finalizar la serie de sesiones relacionadas al síndrome de Burnout, se desarrolló un apartado para conocer como	
Sesión	El síndrome de	dicho síndrome puede afectar la salud de	2 horas
4	Burnout y tu salud	los trabajadores, esto se desarrollará de igual manera a las sesiones anteriores mediante didácticas grupales que permitirán enriquecer los conocimientos adquiridos.	
		En esta sesión se abordará teóricamente a la resiliencia y como las personas han	
Sesión	¿Qué es la resiliencia?	atravesado por situaciones difíciles y han	2 horas
5		sabido sobrellevarlas sin dificultad adaptándose a los cambios y a las adversidades.	
Sesión	¿Cómo ser personas resilientes?	Esta sesión busca compartir distintas experiencias de las personas y de los	2 horas
6			

		ponentes acerca de las estrategias que pueden ayudar para desarrollar la resiliencia de las personas.	
Sesión 7	Aplicando la resiliencia en el ámbito laboral y personal	En esta sesión práctica se fomentarán las técnicas que pueden emplear los trabajadores para aplicar la resiliencia en situaciones difíciles tanto en el ámbito laboral como en el personal. Esta sesión a su vez afianzará los conocimientos adquiridos anteriormente en las sesiones.	3 horas
Sesión 8	Cómo me ayuda la resiliencia en mi trabajo	Finalmente, a modo de reflexión, en esta sesión se buscará comprender como la resiliencia puede ayudar tanto a los asesores de venta como a los gerentes a afrontar situaciones difíciles y sobre todo a saber reaccionar en situaciones de incertidumbre.	3 horas
Fuente: Elaboración propia.			

5.5 Cronograma

Detalle	S1	S2	S3	S4	S5	S6
---------	----	----	----	----	----	----

Capacitaciones y charlas						
informativas para afrontar el	X					
Burnout						
Talleres para afrontar el estrés		X				
laboral						
Estrategias de resiliencia		X				
Generación de ambientes de						
relajación dentro de la			X	X		
empresa						
Torneos y reuniones para						
reducir el estrés de los					X	X
trabajadores						
Evaluaciones constantes de						
los niveles de estrés y de	X	X	X	X	X	X
resiliencia						

5.6 Presupuesto de la propuesta

Para el presupuesto de la propuesta, se establecieron los precios tanto de bienes como de servicios, según detalle siguiente:

RUBROS	Subtotal S/	Total S/
<i>Bienes</i>		5,010
Materiales de escritorio	610	
Mobiliario	4,200	
Materiales didácticos	200	

<i>Servicios</i>		7,600
Facilitadores y ponentes	6,300	
Catering – coffee break	1,300	
	Totales	12,610

Conclusiones

1. El nivel del Síndrome de Burnout de los asesores de negocios de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A, resultó ser medio (2.67)
2. El nivel de resiliencia de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A, resultó ser alto (4.00)
3. El nivel de relación entre el síndrome de Burnout y la resiliencia de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A, resultó ser directa, positiva y significativa ($\text{Rho Spearman} = 0.394$).
4. Se elaboró una propuesta de un programa para reducir el síndrome de Burnout de los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S: A.

Recomendaciones

1. Implementar la propuesta del programa para reducir el síndrome de burnout de los asesores de la Edpyme Alternativa S.A-Lambayeque.
2. Diseñar un programa para elevar el nivel de resiliencia de los asesores de la Edpyme Alternativa S.A-Lambayeque.
3. Capacitar a los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A-Lambayeque, en temáticas de atención al cliente.
4. Diseñar un programa de motivación laboral para los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A-Lambayeque.

Referencias Bibliográficas

- Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus*, 20(1), 13-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375946213004.pdf>
- Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271997000300008&lng=es&tlng=es.
- Builes, I., Manrique, H., & Henao, C. (2017). Individuación y adaptación: entre determinaciones y contingencias. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 51(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18153284002>
- Cassano, M. (2018). *"Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Costales, L. (2018). *"La Resiliencia relacionada con el desarrollo del Síndrome de Burnout en residentes del posgrado de pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador"* (Tesis de maestría). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Davila, G., & Sandoval, E. (2019). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, región norte*. (Tesis de licenciatura), Chiclayo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3023>
- Fiz. (2018). *Aleteia*. Obtenido de <https://es.aleteia.org/2018/01/29/estasquemado-conoces-los-sintomas-del-burnout/>

- Foréz, A., & Grané, J. (2012). *La resiliencia en entornos socioeducativos*. Madrid: Narcea S.A.
- Graue, E., Álvarez, R., & Sánchez, M. (2007). El Síndrome de “Burnout”: *Seminario: El Ejercicio Actual de la Medicina*. México.
- Gutierrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 1(4), 305-309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México DF: Graw Hill.
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143–152.
doi:<https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslow, A. (2007). *EL HOMBRE AUTORREALIZADO: Hacia una psicología del Ser* (Decimoséptima ed.). Editorial Kairós, SA.
- Melillo, A., Suarez, E., & Elbio, N. (2014). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas*. Ediciones Paidós Iberica.
- Mogollón, E., Ríay, C., & Toquica, J. (2018). Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. *(Tesis de especialidad)*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- NIH. (2021). *Fatiga*. Obtenido de Instituto Nacional del Cáncer:
<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/fatiga>

- Ogungbamila, B., Ogobuchi, K., & Ogungbamila, A. (2019). Resilience, emotional intelligence and burnout in hotel employees. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 8(2 y 3), 44-55.
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, práctica y literatura de apoyo*, 6(6), 53-56.
- OPS. (1 de Septiembre de 2020). *Resiliencia en tiempos de pandemia*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:
<https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempos-pandemia>
- OPS. (1 de Septiembre de 2020). *Resiliencia en tiempos de pandemia*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:
<https://www.paho.org/es/documentos/resiliencia-tiempos-pandemia>
- 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 grado)*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Sánchez, M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. Obtenido de
<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Valdivia, Y. (2018). *Resiliencia Y Estrés Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Santiago, Cusco-2018. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Trujillo.

- Villalba, C. (2004). El concepto de resiliencia individual y familiar: Aplicaciones en la. *Intervención Psicosocial*, 12(3), 283-299. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179818049003.pdf>
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.

Anexos

Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos:

Cuestionario de encuesta aplicado a los asesores los asesores de negocios de la Edpyme Alternativa S.A.

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

VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT						
Nº	Dimensión: Cansancio emocional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con clientes supone un gran esfuerzo y me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.					
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
7	Creo que trabajo demasiado.					
8	Trabajar directamente con clientes me produce estrés.					
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
	Dimensión: Despersonalización					
10	Creo que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.					
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que he comenzado a ejercerme como asesor.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes.					
14	Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.					
	Dimensión: Realización personal					
15	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros					
16	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros					
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.					
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis clientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					

Fuente: Elaborado en base a Maslach y Jackson (1981); Wagnild y Young (1993)

Anexo 3: Estadísticas de fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad



Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	47

Anexo 4: Rúbricas de Expertos de Instrumentos de Recolección de Datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, LINDON VELA MELENDEZ, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EDPYME ALTERNATIVA S.A. DE LAMBAYEQUE EN EL CONTEXTO DEL COVID 19, 2021", elaborado por Bach. Percy Ricardo Barrueto Aguinaga; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de agosto de 2021.



LINDON VELA MELENDEZ

Grado Académico del Evaluador: DOCTOR EN ECONOMIA_

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Carmen Alicia Santisteban Romero, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EDPYME ALTERNATIVA S.A. DE LAMBAYEQUE EN EL CONTEXTO DEL COVID 19, 2021", elaborado por Bach. Percy Ricardo Barrueto Aguinaga; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de agosto de 2021.



FIRMA DEL EXPERTO

Grado Académico del Evaluador: Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Alfredo Julio Espinoza Urbina, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y RESILIENCIA EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA EDPYME ALTERNATIVA S.A. DE LAMBAYEQUE EN EL CONTEXTO DEL COVID 19, 2021", elaborado por Bach. Percy Ricardo Barrueto Aguinaga; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de agosto de 2021.



FIRMA DEL EXPERTO

Grado Académico del Evaluador: Magister con mención en Gerencia Empresarial

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

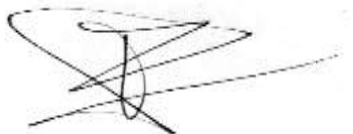
Yo, Luis Fernando Campos Contreras, docente asesor del trabajo de investigación de Percy Ricardo Barrueto Aguinaga

Titulado: **Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Asesores de Negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021**

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de enero de 2023



Dr. Luis Fernando Campos Contreras
ASESOR

Se adjunta:

- Recibo digital
- Resumen del Reporte (Hoja con porcentaje y parámetros de configuración)

Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Asesores de Negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021

por Percy Barrueto Aguinaga

Fecha de entrega: 22-dic-2022 08:50p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1986036451

Nombre del archivo: INFORME_PERCY_BARRUETO_AGUINAGA_22_12_22.docx (936.92K)

Total de palabras: 11736

Total de caracteres: 63170



Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Asesor

Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Asesores de Negocios de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del Covid 19, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad Católica de Santa María

<1%

Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Asesor

9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	bibmed.ucla.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
22	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.cio.mx Fuente de Internet	<1 %
24	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
25	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1 %
27	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %



32

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

33

Claudia Rozana Garcés Ortiz, Alejandro Erasmo Loli Pineda, Vladimir Illich Navarro Vargas. "Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana", Revista de Investigación en Psicología, 2020

Publicación

<1 %

34

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

<1 %

35

repobib.ubiobio.cl

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Asesor




Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Percy Barrueto Aguinaga
Título del ejercicio: Tesis
Título de la entrega: Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Asesores de Negoc...
Nombre del archivo: INFORME_PERCY_BARRUETO_AGUINAGA_22_12_22.docx
Tamaño del archivo: 936.92K
Total páginas: 79
Total de palabras: 11,736
Total de caracteres: 63,170
Fecha de entrega: 22-dic.-2022 08:50p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1986036451



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"PEDRO RUIZ GALLO"**
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



"Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Asesores de Negocios
de la Edpyme Alternativa S.A. de Lambayeque en el contexto del
Covid 19, 2021"


TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro
en Administración con mención en Gerencia Empresarial

AUTOR:
Bach. Barrueto Aguinaga, Percy Ricardo

ASESOR:
Dr. Campos Contreras, Luis Fernando

LAMBAYEQUE-PERÚ
2021



Luis F. Campos
Contreras
Asesor de Tesis