



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“SINDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE LA
AGENCIA CUSCO DEL BANCO PICHINCHA – CUSCO 2020”

Presentado por:

Bach. Giossy Sueldo Carazas

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración.

Asesor:

Lic. María del Carmen León Casafranca

CUSCO – PERÚ

2020



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de La Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el Plan de tesis intitulada: “SINDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CUSCO DEL BANCO PICHINCHA - CUSCO 2020”, con el objetivo de optar el título profesional de Licenciada en Administración, conforme a la ley universitaria vigente.

El presente trabajo, servirá de guía a futuras investigaciones que serán aplicadas, contribuyendo a las organizaciones al logro de sus objetivos para ello es necesario conocer como es El Síndrome de Burnout y su importancia en la gestión.

Esperando que este trabajo de Investigación aporte al aprendizaje y este elaborado acorde al reglamento.

Atentamente

El Bachiller



DEDICATORIA

A mi mamá, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos 22 años, sobre todo por el ejemplo de mujer fuerte, inteligente, dedicada y luchadora, porque gracias a
ello

he logrado llegar hasta aquí.

A mi papá por haberme forjado la persona que soy ahora, educándome con algunas libertades y reglas, por motivarme día a día a ser la mejor.

A mi Abuela Juanita que siempre ha velado por mi bienestar por sus consejos de vida, porque siempre ha creído en mí y me motiva a ser mejor persona cada día. A mis hermanas Alieska y Dariana, por ser quienes son mi fuerza para seguir adelante y ser un bien ejemplo para ellas.



AGRADECIMIENTO

A mi familia, por motivarme a ser la mejor y estar presentes en cada logro que he dado en mi vida, por su amor incondicional y siempre creer en mí.

A mi Asesora de tesis Lic. María del Carmen León Casafranca, mis dictaminantes Dr. José Humberto Vega Centeno y Mgt. Eddy Vizcarra Mejía, por guiarme en la elaboración de este trabajo de titulación, estar pendiente de mis avances y enriquecerme en conocimiento.

A mi Universidad Andina del Cusco, por haberme enriquecido en conocimientos, anécdotas y oportunidades para mi formación personal y profesional.



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Problema General	4
1.1.2. Problemas Específicos	4
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Justificación	5
1.3.1. Relevancia social	5
1.3.2. Implicancias prácticas	5
1.3.3. Valor Teórico	6
1.3.4. Utilidad Metodológica	6
1.3.5. Viabilidad o Factibilidad	6
1.4. Delimitaciones de la Investigación	6
1.4.1. Delimitación Temporal	6
1.4.2. Delimitación Espacial	6
1.4.3. Delimitación Conceptual	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del Estudio	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7



2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3. Antecedente Local	12
2.2. Bases Teóricas.	15
2.2.1. Concepto de Síndrome de Burnout	15
2.2.2. Evolución histórica del Síndrome de Burnout en el contexto organizacional.	16
2.2.3. Fases del proceso de Burnout	17
2.2.4. Tipos de variables que intervienen en la aparición de Burnout	18
2.2.5. Consecuencias del Burnout	20
2.2.6. Atención del Burnout en la empresa	22
2.2.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout	23
2.3. Marco conceptual o definición de términos	28
2.4. Variable de estudio	30
2.4.1. Identificación de la variable	30
2.4.2. Conceptualización de variable	31
2.4.3. Operacionalización de variable	32
2.5. Generalidades de la Institución	32
2.5.1. Ubicación	32
2.5.2. Antecedentes del Banco Pichincha	33
2.5.3. Misión	34
2.5.4. Visión	34
2.5.5. Organigrama.	34
CAPÍTULO III	36
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1. Tipo de Investigación	36
3.2. Alcance de la Investigación	36
3.3. Diseño de la Investigación	36
3.4. Enfoque de investigación	36
3.5. Población y Muestra de Estudio	37
3.5.1. Población	37
3.5.2. Muestra	37
3.6. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	37
3.6.1. Técnica	37
3.6.2. Instrumento	37
3.7. Procesamiento del Análisis de Datos	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	38
4.1.1. Presentación del instrumento	38
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	39



4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT	40
4.2.1 Agotamiento emocional	40
A) Resultados de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional	41
B) Resultados de la dimensión agotamiento emocional	43
C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional	44
4.2.2 Despersonalización	45
A) Resultados de los indicadores de la dimensión despersonalización	45
B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización	49
4.2.3 Sentimiento de bajo logro o realización personal	51
A) Resultados de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal	51
B) Resultados de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal	54
C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal	55
4.3. RESULTADO DE LA VARIABLE SÍNDROME BURNOUT	57
A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout	58
CAPITULO	V
DISCUSIÓN.....	60
5.1 Descripción de los Hallazgos más significativos.....	60
5.2 Limitaciones del estudio.....	62
5.3 Comparación con la literatura existente	62
5.4 Implicancias del estudio	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	72
ANEXO I: MATRÍZ DE CONSISTENCIA	73
ANEXO 2: MATRÍZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS....	74
ANEXO 3: PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN	81
ANEXO 4: RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	82



ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Conceptualización de variable.....	31
Tabla 2. Operacionalización de variable.....	32
Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario	38
Tabla 4. Descripción de la baremación y escala de interpretación	39
Tabla 5. Estadística de fiabilidad	40
Tabla 6. Indicadores de la dimensión agotamiento emocional	41
Tabla 7. Agotamiento emocional.....	41
Tabla 8. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional.....	44
Tabla 9. Indicadores de la dimensión despersonalización	45
Tabla 10. Comparación promedio de los indicadores de la despersonalización	49
Tabla 11. Indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal.....	51
Tabla 12. Sentimiento de bajo logro o realización personal	51
Tabla 13. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de logro o realización personal.....	55
Tabla 14. Síndrome de Burnout	57
Tabla 15. Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout	58



ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Organigrama del Banco Pichincha.....	34
Figura 2. Indicadores de la dimensión agotamiento emocional.....	41
Figura 3. Agotamiento emocional	41
Figura 4. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional	44
Figura 5. Indicadores de la dimensión despersonalización	45
Figura 6. Despersonalización	45
Figura 7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización	49
Figura 8. Indicadores de la dimensión sentimiento de logro o realización personal	51
Figura 9. Sentimiento de bajo logro o realización personal	51
Figura 10. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo Logro o realización personal	55
Figura 11. Síndrome de burnout	57
Figura 12. Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout	58



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer el síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha 2020; el tipo de investigación en básica, alcance descriptivo, diseño no experimental; se ha empleado la técnica de la encuesta mediante el cuestionario aplicado a los 43 colaboradores del Banco Pichincha; los resultados se procesaron mediante el software estadístico SPSS versión 25 y el programa Microsoft Excel; se obtuvieron los siguientes resultados : El síndrome de burnout fue calificado como medio o regular , habiendo alcanzado un valor promedio de 3.06; las dimensiones analizadas fueron: Agotamiento emocional que obtuvo un valor promedio de 2.62; Despersonalización que obtuvo un valor promedio de 3.26; Sentimiento de bajo logro o realización personal que obtuvo un valor promedio de 3.31.

Palabras clave: Síndrome de burnout; agotamiento emocional; despersonalización; sentimiento de bajo logro o realización personal



ABSTRACT

The present research aimed to know burnout syndrome of the collaborators in the Cusco Agency of Banco Pichincha 2020; the type of research in basic, descriptive scope, non-experimental design; the survey technique has been used through the questionnaire to the 43 collaborators of The Pichincha Bank; the results were processed using the statistical software SPSS version 25 and the Microsoft Excel program; the following results were obtained : The burnout syndrome was qualified as medium or regular, having reached an average value of 3.06; the dimensions analyzed were: Emotional exhaustion that achieved an average value of 2.62; Depersonalization that achieved an average value of 3.26; Feeling of low achievement or personal fulfillment that got an average value of 3.31.

Keywords: Burnout syndrome; Emotional exhaustion; depersonalization; feeling of low achievement or personal fulfillment



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Si bien la tecnología ha logrado grandes avances en la productividad y desarrollo de la humanidad, ésta viene produciendo efectos no deseados como la presión excesiva en los trabajadores quienes cumplen sus labores en un ambiente de continua exigencia debiendo superar la creciente competencia y retos cada vez más grandes que los obligan permanentemente a demostrar sus capacidades y renovarlas, requerimientos que desgastan su sistema emocional y que a la larga producen lo que se denomina el estrés laboral, llamado también Síndrome de Burnout, enfermedad caracterizada por el agotamiento, la incapacidad de reaccionar positivamente ante los retos del trabajo, extenuación, cansancio emocional que puede ser contagiosa y que produce graves dificultades personales y a la organización; por lo que estudiosos en el mundo dedican su tiempo y recursos a investigarla, siendo ésta una tendencia de los últimos tiempos que aún no se ha logrado superar pues, de acuerdo a (Hawayek, 2018) “El estrés relacionado al trabajo por un periodo prolongado puede afectar drásticamente la salud física.

El síndrome de burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico (despersonalización) sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo. (Louffat & Córdova, 2018)

De acuerdo a (Rojas, 2019) “según reportes de salud en el Perú, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Explicó que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas



asumen más responsabilidades”, cifra que muestra la gravedad del problema que se ve reflejado en Instituciones y empresas que vienen enfrentando las consecuencias de este padecimiento más generalizado cada vez; es urgente por lo tanto tomar las medidas necesarias de protección a los trabajadores y organizaciones que ven en esta enfermedad una de las posibles razones de la inestabilidad de sus operaciones y el peligro que esto significa para la consecución de sus objetivos .

Un Banco es una Institución considerada en la categoría de empresas cuya función es la captación de dinero mediante sus clientes para realizar operaciones financieras, préstamos a terceros y otros servicios; En el Perú actualmente estas empresas se encuentran en un franco proceso de expansión en búsqueda de abarcar un mayor segmento de mercado para lo cual

instalan múltiples agencias a lo largo del territorio, incluidas Regiones , provincias y distritos en las que ofrecen sus servicios en competencia muy agresiva para lo cual deben contar con una fuerza de ventas eficaz que logre alcanzar las colocaciones suficientes y las metas cada vez más ambiciosas que se proponen; consecuentemente las exigencias a los trabajadores es alta lo que les obliga a estar enfocados en conservar su desempeño, una constante actividad mental y permanentemente hacer esfuerzos para superar la presión propia de la actividad, con el temor a ser despedidos.

La presente investigación, analizará el caso de la Agencia Cusco del Banco Pichincha de la Ciudad del Cusco, en el cual como se ha descrito en la situación de la Banca en el Perú se refleja la problemática que se hace común con más frecuencia en las empresas , más aun considerando el crecimiento desmedido de entidades financieras que han saturado el mercado pues además de Bancos, existen otras como las Cajas de Ahorros y Préstamos , La cooperativas e Instituciones de fomento a los emprendimientos, todas ellas pugnan por



conseguir nuevos clientes y garantizar el pago oportuno de sus colocaciones por lo que la situación que se vive al interior de la empresa, es de alta presión hacia sus trabajadores, especialmente a los miembros de su fuerza de ventas.

De la observación a los trabajadores de la empresa, se tiene que éstos se muestran cansados, con poco entusiasmo, sin iniciativa para emprender proyectos, poco participativos en reuniones, con dificultades en su concentración pues estarían incurriendo con frecuencia en errores y demoras en atender asuntos de su competencia, lo que mostraría que los trabajadores sufren de agotamiento emocional con incidencia en la satisfacción de los clientes e imagen institucional,

Las quejas por parte de los clientes se vienen incrementando; refieren un trato hostil y actitudes poco amables del personal que se muestran irritables, reactivos y poco dispuestos a colaborar; no estarían dando la debida orientación cuando se les consulta algo y hasta mostrando desacuerdos con sus compañeros en presencia de los clientes ; la relación entre compañeros se muestra fría y distante ; con frecuencia se producen fricciones y conflictos entre los miembros de los equipos y con los otros equipos, debiéndose intervenir, sancionar y hasta optar por el retiro de algunos trabajadores, configurándose así un clima laboral tenso y poco propicio para el logro de los resultados esperados, situación que mostraría la despersonalización de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha de la ciudad del Cusco .

El descontento de clientes y usuarios se refiere también a la excesiva demora en la que incurren a los trabajadores en atender los trámites, errores e inexactitudes frecuentes que tendrían explicación en la posible sobrecarga de trabajo que no terminan de cumplir pese a que los trabajadores deben permanecer en las oficinas, extendiendo sus labores fuera del horario establecido lo que a su vez sería causa del abandono o aislamiento de las actividades



sociales, el ausentismo, la tendencia a culpar a los demás de las demoras, los comentarios negativos, la postura y presentación de algunos trabajadores a quienes se observa descuidados, por todo esto se presume ausencia de logro o realización personal,

Un ambiente laboral saludable hace propicia la consecución de los objetivos de la empresa considerando el rol fundamental que cumplen los trabajadores, soporte principal de toda organización, por lo cual de continuar la situación descrita que estaría mostrando la presencia del Síndrome de Burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020, las consecuencias para sus trabajadores y para los intereses de la empresa serán irreversibles por lo que es necesario crear estrategias y mecanismos que permitan controlarla y superarla ya que genera que los trabajadores no lleguen a sus metas y por ende la empresa en este caso el BANCO PICHINCHA no genere rentabilidad, razón por la cual se propone la investigación siguiente:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es el síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es el agotamiento emocional de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?
- ¿Cómo es la despersonalización de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?
- ¿Cómo es el sentimiento de bajo logro o realización personal de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?



1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Describir el Síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir el agotamiento emocional de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.
- Describir la despersonalización de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.
- Describir el sentimiento de bajo logro o realización personal de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social

La investigación tiene relevancia social porque los resultados obtenidos aportan a los directivos de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020 a dar solución a la problemática observada, en beneficio de los trabajadores, sus clientes y la comunidad en general.

1.4.2. Implicancias prácticas

El trabajo de investigación contribuye a brindar información fidedigna para la toma de decisiones a fin de resolver la problemática por la que atraviesa la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.



1.4.3. Valor Teórico

El trabajo de investigación tiene valor teórico debido a que reforzó las teorías existentes referidas al estudio del Síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias.

1.4.4. Utilidad Metodológica

La presente investigación tiene utilidad metodológica porque aplicó la metodología científica y el proceso sistemático que implica; así mismo se elaboró un instrumento que sirvió para medir en la realidad la variable, sus dimensiones e indicadores que podrá ser aplicado en otras investigaciones similares.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación fue viable porque la investigadora tuvo acceso a la información, conto con el tiempo y recursos económicos suficientes para realizarla.

1.5. Delimitaciones de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2020.

1.5.2. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente en las teorías de la Administración de personal y Comportamiento organizacional. Se recolectó



información de bibliografía especializada (libros, artículos científicos, tesis y diferentes páginas web, etc.)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

a. La Investigación: “Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona Comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica.” Presentado por las autoras (Delgado & Valverde, 2015) de la Universidad de Costa Rica 2015, en las que se arriba a las siguientes conclusiones

- El concepto de Burnout es nuevo para gran parte de los participantes. en todas las 60 oficinas visitadas existieron colaboradores (as) que no conocían el término, ni que el estrés crónico era una condición previa al padecimiento del mismo. Esto cobra aún más relevancia si tomamos en cuenta que la mayor cantidad de factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el síndrome de Burnout, se hallaron en el ámbito personal.
- Entre los desencadenantes y facilitadores del Síndrome de Burnout, principalmente se encontraron características de tipo intrapersonal e interpersonal, es decir propias del sujeto y relación con su entorno.



- Los facilitadores más relevantes que podrían predisponer el Síndrome de Burnout a nivel intrapersonal en la población estudiada son: la escasez de estrategias de afrontamiento de estrés o el uso inadecuado de las mismas, negatividad y pensamientos irracionales.
 - Los facilitadores más influyentes que podrían predisponer el Síndrome de Burnout a nivel interpersonal en los cajeros (as) son: interacciones con las jefaturas, sentimientos de falta de apoyo y reconocimiento por parte de las jefaturas y lapso e intensidad del contacto con los clientes y usuarios.
 - Continuando con la línea de investigación y tomando como referencia los puntajes promedio resultantes de medición de MBI se obtuvo en relación con la variable sexo que el promedio de despersonalización es mayor en hombres que en mujeres, mientras que niveles más altos de cansancio emocional y más bajos de realización personal son más características de las mujeres.
- b. La investigación “Niveles de Desgaste Profesional (BURNOUT) en docentes y estrategias de prevención” presentada por la autora (Rozas, 2015) de la Universidad de Málaga. Chile, 2015, cuyas conclusiones son:
- Este síndrome habla de personas que no pueden volver atrás, cuyos niveles de agotamiento emocional, de despersonalización y de sensación de reducido logro personal son altas, lo que genera que la persona finalmente, deje el espacio laboral o bien cambie completamente su quehacer profesional, de modo tal que todo lo que había desarrollado, finalmente lo deje y no lo vuelva a retomar. Es un costo personal alto. Más aún, el impacto de esta situación no es solo personal, sino que también afecta la respuesta hacia los clientes (estudiantes en este caso), hacia la institución en la que



trabaja, a los equipos con quienes comparte el espacio laboral, e incluso a sus redes sociales personales (familia y amigos).

- El estudio permitió detectar diferencias significativas en la subdimensión trastornos conductuales asociados al burnout entre las Facultades estudiadas.

El 72% de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales que participaron en la investigación presentaron bajo nivel de trastornos conductuales. Tal como se planteó anteriormente, ser docente de esta facultad podría considerarse un factor protector sobre todo por la posibilidad que tienen de utilizar factores protectores psicosociales tales como favorecer una atmósfera laboral positiva, trabajar en un ambiente colaborativo y generar un adecuado esquema de trabajo.

- Los datos cuantitativos mostraron, además, que existen diferencias significativamente en la subdimensión trastornos físicos asociados al burnout en cuatro variables: sexo, edad años de profesión y años en la institución. En el caso de la variable sexo, se constató que una mayor proporción de hombres (63,8%), tenía un bajo nivel de trastornos físicos, lo que permitiría señalar, que ser docente hombre en esta población, puede ser un factor protector frente a la presencia de estas dificultades.
- En la relación a la variable edad, se constató que un 75% de los docentes con más de 55 años tenían un bajo nivel de trastornos físicos asociados al burnout. Lo cual podría relacionarse con la importancia que le otorgaron los participantes en los grupos focales al factor protector personal de ser responsable frente al autocuidado a nivel físico, donde enfatizaron hacer



ejercicio, dejar el auto, caminar más, bajar y subir escaleras y mejorar la forma de comer.

- En el caso de la variable años de profesión se pudo evidencia que los docentes de más de 31 años de profesión presentaban menos trastornos físicos asociados al burnout. Lo cual podría relacionarse con la importancia que le otorgaron los participantes en los grupos focales al factor protector personal de ser responsable frente al autocuidado a nivel físico, donde enfatizaron hacer ejercicio, dejar el auto, caminar más, bajar y subir escaleras y mejorar la forma de comer.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

a) La Investigación “Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en policlínico de Lima,2018”. Presentada por la autora (Cassano, 2018) para optar al título de licenciada en Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Perú 2018, se presentan las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación directa positiva entre los resultados de las variables de Síndrome de Burnout y estrés laboral, en los resultados de estadística se observa un coeficiente de correlación de 336 y un nivel de significación de 004.
- Se encontró también una correlación directa débil entre dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout y el estrés laboral con coeficiente de correlación de 359 y un nivel de significación de 002 y un nivel bajo de 100% de Burnout en dicha dimensión.



- Para su dimensión de agotamiento del síndrome de Burnout y estrés laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de 069 y un nivel de significación de 563 y un nivel bajo de 100% de síndrome de Burnout.
- Para su dimensión de Falta de realización del síndrome de Burnout y estrés laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de 059 y un nivel de significación de 625 y un nivel bajo de 100% de síndrome de Burnout.

b) En la Investigación “Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de

Obstetricia y Ginecología, Hospital Regional Docente de Cajamarca 2016”, presentada por el autor (Arribasplata, 2016) para optar al título profesional de Licenciado en Obstetricia de la Universidad Nacional de Cajamarca -Perú 2016, se llegó a las siguientes conclusiones ;

- Los Obstetras y Ginecólogos del Hospital Regional de Cajamarca se caracterizaron por tener entre 30 y 36 años (38,3%); el mayor porcentaje es del sexo femenino (59,6%), casados (55,3%); con más de 10 años de trabajo (59,6%); nombrados (53,2%).
- El nivel de síndrome de Burnout según Agotamiento Emocional, se manifestó principalmente en un nivel bajo (46,8%), caracterizado por desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales, además de menor compromiso con el trabajo.
- La dimensión de Despersonalización muestra una tendencia de nivel medio; donde el profesional se manifiesta distante y deshumanizado hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo.



- La mayoría de profesionales se encuentra en el nivel medio en la dimensión de Realización Personal, es decir que están medianamente satisfecho y orgullosos respecto a sus logros planteados.
- El síndrome de Burnout se manifiesta en el Personal de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional de Cajamarca, en un nivel medio (72,3%) correspondiente con cansancio en su trabajo y no brindan un buen trato o se han vuelto insensibles con los pacientes.

2.1.3. Antecedentes Locales

a) En la investigación “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017” presentada por las autoras (Obregón & Valer, 2017) para optar al Título Profesional de Licenciadas en Psicología de la Universidad Andina del Cusco- Perú se llegó a las siguientes conclusiones

- Se afirma que existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco 2017. Por lo que se puede concluir, que, a un mejor clima laboral, corresponde una menor presencia del síndrome de burnout. Por lo tanto, es relevante mantener un clima laboral favorable para evitar el riesgo de desencadenar el síndrome de burnout.
- Los niveles del síndrome de burnout en general en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco 2017, según el grupo ocupacional; se presentan en su mayoría en nivel “medio” seguido de un nivel “bajo”. Por lo tanto, se concluye que existe una predisposición latente de riesgo de



manifestar síndrome de burnout en el 56% de la población evaluado, la cual es vulnerable a padecer de este problema psicopatológico.

- Existe relación significativa entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento y despersonalización del síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco 2017. Por lo tanto, se concluye que a un mejor clima laboral corresponde un menor agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, no se encontró relación significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en el personal asistencial.
 - Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima laboral en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017. Acerca de las correlaciones demostradas, se concluye que, a mayor autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima laboral corresponde una menor presencia del síndrome de burnout.
- b) En la investigación “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. 2019” presentada por las autoras (Merma & Quispe, 2019) para optar al título profesional de Licenciadas en Administración en la Universidad Andina del Cusco, se llegó a las siguientes conclusiones:
- De acuerdo a la hipótesis planteada, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, donde el grado de relación mediante la correlación de spearman es -0.782 , el cual indica



que existe una relación negativa fuerte, es decir que existe relación inversa entre ambas variables, donde los trabajadores se sienten agotados física mental y emocionalmente debido al exceso de trabajo, así mismo se muestran cínicos y muestran actitud negativa e indiferente hacia su trabajo, además carecen de seguridad al momento de realizar sus tareas.

- En cuanto al agotamiento emocional se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral, así lo demuestra así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuadrado $\chi^2 = 0.000 < 0.05$ con un grado de correlación -0.796, afirmando que los trabajadores se sienten fatigados debido a las diversas actividades que realizan y a la presión de su trabajo, así mismo sienten irritabilidad, desánimo y pesimismo ya que no se sienten valorados y reconocidos por la empresa.
- Por otro lado, en la dimensión despersonalización se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral, así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuadrado $\chi^2 = 0.000 < 0.05$ con un grado de correlación -0.796, afirmando que los trabajadores sienten desconfianza y tienen actitud negativa hacia su trabajo, así mismo existe conflictos entre compañeros ya que no existe la comunicación y trabajan de forma individual.
- En cuanto la falta de eficacia profesional se concluye que existe relación inversa significativa con el Clima Laboral así lo demuestra la prueba estadística del chi-cuarado $\chi^2 = 0.000 < 0.05$ con un grado



de correlación -0.766, afirmando que los trabajadores no se sienten motivados ya que no reciben ningún incentivo, por tanto, muchas veces no llegan a cumplir los objetivos de la empresa.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Concepto de Síndrome de Burnout

Según Louffat & Córdova (2018)

El síndrome de burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo. (pág. 233)

“El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (Álvarez, 2011, pág. 175)

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. (Guitart, 2007, pág. 01).



2.2.2. Evolución histórica del Síndrome de Burnout en el contexto organizacional

Para Freudenberger (1974) citado por Martínez (2010) “Define burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.42)

Para Maslach (1976) citada por Carlin & Gárces de los Fayos (2010) “Lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo”. (p. 169)

Para Ruiz (2010):

Del recorrido histórico anterior podríamos extraer, como conclusión, que el burnout sería consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos podrán ser de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout. Es necesaria la presencia de unas “interacciones humanas” trabajador – cliente, intensas y /o duraderas para que el síndrome aparezca. (pag,192)

Para Louffat & Córdova (2018) se define:

El síndrome de burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a



raíz del cual el trabajador se muestra cínico (despersonalización) sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo. (p. 375)

2.2.3. Fases del proceso de Burnout

Para (Fidalgo, 2006), Las fases del proceso del Síndrome de Burnout, son los siguientes:

2.2.3.1. Fase inicial de entusiasmo

“Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.”

2.2.3.2. Fase de frustración

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por lo tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial.

2.2.3.3. Fase de apatía

En esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un



afrontamiento defensivo- evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

2.2.3.4. Fase de quemado

“Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción”
(p.05)

2.2.4. Tipos de variables que intervienen en la aparición de Burnout

Para Pacheco (2016) el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

2.2.4.1. Variable individual

Pacheco (2016) indica lo siguiente:

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. Finalmente, no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja



estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout.(p.24)

2.2.4.2. Variables sociales

Pacheco (2016) indica lo siguiente:

La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida. (p.24)

2.2.4.3. Variables organizacionales

Pacheco (2016) indica lo siguiente:

Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout. (p.25)



2.2.5. Consecuencias del Burnout

Según Fidalgo (2006):

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. No se puede suponer que la sensibilidad individual es la responsable de que el individuo sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto las responsables de esto. No obstante, es posible que, a través de sus recursos personales de afrontamiento y del apoyo social del que se provea, pueda protegerse de la exposición a los factores de riesgo del Síndrome de Burnout. En este sentido, no puede ser definido como un problema de adaptación, puesto que es obvia la obligación del empleador de adaptar el trabajo a la persona. (p.02).

Las consecuencias pueden ser:

2.2.5.1. Consecuencias para el trabajador

Para Fidalgo (2006) son las siguientes:

- A. Psicosomáticos: cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.)



con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.

- B. Conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abusos barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
- C. Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- D. Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- E. Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.) (p.03).



2.2.5.2. Consecuencias para la organización

Según Fidalgo (2006):

Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc. (p.03)

2.2.6. Atención del Burnout en la empresa

Para Alvarez (2011), de acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es importante considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome, aunque quizá el factor más relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con otros factores. Algunos elementos de atención son los siguientes:

- Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal. Esto, a su vez, debe ir de la mano de la revisión de los métodos para la evaluación del desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, de preferencia haciendo participe al trabajador.



- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral: por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima laboral.
- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.
- Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el burnout. (p.160).

2.2.7. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Según Maslach y Jackson 1981, citado por Guitart (2007) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional:

2.2.7.1. Agotamiento emocional

“Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás”. (Guitart, 2007, pág. 2)

“El agotamiento emocional, el cual abarca cualquier causa, sea física o emocional, que genere que el empleado se sienta fatigado y sin reservas de recursos físicos y emocionales” (Louffat & Córdova, 2018, pág. 376)



A. Agotamiento: “Acción o efecto de agotarse, estado de cansancio extremo” (Larousse, 2009).

B. Fatiga: “Es la disminución de la capacidad del individuo después de haber realizado un trabajo durante un tiempo determinado, es decir, es fruto de una carga de trabajo excesiva” (Llaneza, 2006, pág. 277).

C. Estrés: “Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (Gutiérrez A., 2007, pág. 56)

D. Dificultad de concentración:

Trastorno del comportamiento que presentan tanto niños como adultos, con manifestaciones diferentes según la edad y la educación recibida, el trastorno implica primordialmente, una dificultad generalizada en el espacio y el tiempo para mantener y regular la atención, lo que daría cuenta de la conducta desorganizada, errática y falta de propósito definido. (Condemarín, Gorostegui, & Milicic, 2014, pág. 20)



2.2.7.2. Despersonalización

“Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios”. (Guitart, 2007, pág. 02)

“Se refiere a la actitud indiferente, distante y negativa que adopta el empleado hacia su trabajo” (Louffat & Córdova, 2018, pág. 376)

A. Falta de interés: “Una conducta de me importa un comino que aleja al cliente, la pérdida de interés por la calidad de trabajo, falta de orgullo personal o sentimiento de realización” (Arroyo, 2012, pág. 132)

B. Aburrimiento:

Se trataría del estado de apatía, desgana y dejadez que muchas personas experimentan independientemente de los estímulos que reciben, también es la sensación de pesar e insatisfacción que todo individuo podría experimentar ante determinados estímulos que, por una u otra razón, no le llenan. (Sanchez, 2016, pág. 96)

C. Impaciencia

Define la actitud de aquellas personas que tienen una baja tolerancia hacia la frustración, desean tener el control de todas las situaciones y quieren ir un paso por delante de la realidad misma.



Desde este punto de vista, la impaciencia produce estrés y ansiedad en aquel que a través de su actitud no camina de un modo relajado sino acelerado. (Nicuesa, 2015)

D. Apatía: “Hace referencia a la desidia, el desgano, la indiferencia y la falta de fuerza. Se trata, en otras palabras, del estado de ánimo impasible que se refleja en la ausencia de ganas o entusiasmo.” (Terrón, 2012)

E. Disminución del contacto con los clientes: “Los clientes deben percibir valores en mejores prestaciones tangibles y que otorguen diferencia con respecto a la competencia.” (Manene, 2011).

F. Disminución de la calidad de servicio: “Siempre los clientes premian la calidad del servicio recibido con unos comportamientos leales con su permanencia en el tiempo, incremento en sus compras, no excesiva atención al factor precio y recomendaciones a otros.” (Manene, 2011)

2.2.7.3. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal

Para Guitart (Guitart, 2007)

Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. (pág. 2)



“Falta de eficacia profesional, el cual abarca sentimiento de duda del trabajador sobre su propia competencia para realizar su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad” (Louffat & Córdova, 2018, pág. 376)

A. Relaciones interpersonales distantes: “Destacan siempre la conexión e interacción constante de personas con características comunes, es decir, de la misma especie, a nivel laboral, social, cultural, entre otros, resaltando que esta interacción va vinculada de persona a persona.”

(Beiza, 2012)

B. Baja autoestima.

Se define como la dificultad que tiene la persona para sentirse valiosa en lo profundo de sí misma, y por tanto digna de ser amada por los demás. Las personas con autoestima baja buscan, a veces sin ser muy conscientes de ello, la aprobación y el reconocimiento de los demás y suelen tener dificultad para ser ellas mismas y poder expresar con libertad aquello que piensan. (Sanz, 2017)

C. Frustración.

Es definida como un sentimiento estrictamente desagradable en la que una persona deposita previamente todos sus esfuerzos físicos, psíquicos, actitudes, aptitudes y tiempo en conseguir un objetivo que se había fijado y la nulidad del mismo. Esto es, lo que



suele experimentarse al no haber logrado con éxito una meta.

(Izzat, 1992)

D. Insatisfacción laboral. “La insatisfacción laboral no sólo suele afectar con frecuencia a la salud, sino que también incide en la seguridad en el trabajo, ya que dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo” (Mansilla, 2010).

E. Ausencia laboral.

Es la ausencia de aquellos empleados que no están en las horas de trabajo y esto es uno de los puntos que preocupa a la empresa lo cual tratan de controlar para que no se cometan dentro de ella.

También puede definirse como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. (González, 2012)

2.3. Marco conceptual o definición de términos:

A. Ausentismo

“Es cuando una persona no se presenta a trabajar” (Robbins & Coulter, 2018, pág. 485)



B. Cohesión

“Se relaciona con la unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y subordinados con los cuales de manera frecuente la persona interactúa en equipo” (Uribe, 2015, pág. 101)

C. Compromiso organizacional

“Se define como el grado en que un empleado se identifique con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella” (Robbins & Judge, 2009, pág. 79).

D. Emociones

“Son sentimientos intensos hacia algo o alguien, provocados por los objetos y, por lo tanto, son específicas para cada una de ellas” (Robbins & Coulter, 2018, pág. 497).

E. Motivación

“La motivación es la influencia interna que impulsa la persona a comportarse de una forma o de otra para alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como laboral” (Louffat, 2015, pág. 235).

F. Políticas

“Son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos deseados” (Chiavenato I. , 2017, pág. 102).



G. Productividad

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Galindo & Ríos, 2015, pág. 02)

H. Trabajo en equipo

Es asumir un conjunto de valores, y un espíritu que anima a un nuevo modelo de relaciones entre las personas, así como un modelo de participación plena en el trabajo, basado en la confianza, la comunicación, la sinceridad y el apoyo mutuo. Se privilegia la interdependencia activa, consciente y responsable de sus miembros, lo cual les integra en asumir la misión del equipo como propia (Ros, 2006, pág. 70)

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de la variable

Síndrome Burnout



2.4.2. Conceptualización de variable

Tabla 01.

Conceptualización de variable

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<p>El síndrome de burnout se define como una crisis de la relación del empleado con su trabajo. Se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo. (Louffat & Córdova, 2018, pág. 375)</p>	<p>Según Maslach y Jackson 1981, citado por Guitart (2007) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional: Agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro o realización profesional. (p.2)</p>	<p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de poder dar más de sí mismo a los demás. (Guitart, 2007, pág. 2)</p>
		<p>DESPERSONALIZACIÓN Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo. (Guitart, 2007, pág. 2)</p>
		<p>SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓN PROFESIONAL Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. (Guitart, 2007, pág. 2)</p>

Fuente: Elaboración propia



2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 02.

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SÍNDROME DEL BORNUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Agotamiento Fatiga Estrés Dificultad de concentración
	DESPERSONALIZACIÓN	Falta de interés Aburrimiento Impaciencia Apatía Disminución del contacto con los clientes Disminución de la calidad de servicio
	SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓN PROFESIONAL	Relaciones interpersonales distantes Baja autoestima Frustración Insatisfacción laboral Ausencia laboral

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Generalidades de la Institución

2.5.1. Ubicación

- Región: Cusco
- Provincia: Cusco
- Distrito: Wanchaq



2.5.2. Antecedentes del Banco Pichincha

EL Banco Pichincha es una empresa que pertenece al régimen de Sociedad Anónima, se inicia en Julio de 1964, como Financiera y Promotora de la Construcción

S.A. Luego en enero de 1982, se modificó su denominación a FINANPRO Empresa Financiera. Es el 21 de noviembre de 1986 cuando nos constituimos como el Banco comercial que todos conocemos: el Banco Financiero. El accionista es el Banco Pichincha de Ecuador, quien dio inicio al diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional desde el año 1997 con presencia en la región andina en Perú; Panamá, Estados Unidos y España. En el 2001 El Banco adquiere el NBK Bank consolidando su crecimiento y diversificación de sus líneas de negocio, ya que en años anteriores estuvo enfocado en el sector empresarial. En el 2004 se desarrolló operaciones bancarias de consumo, microcrédito y expandimos la colocación de créditos vía descuento de rol de pagos y casas comerciales a través de los llamados convenios. Es así que durante el 2006 lanzamos la tarjeta de crédito máxima Banco Financiero, con tasas muy atractivas para los consumos de nuestros clientes. En el 2008 el Banco firmó una Alianza Estratégica con las tiendas de electrodomésticos Carsa, la cual nos permitió duplicar nuestro número de oficinas a casi 100 y contar con oficinas del Banco Financiero a nivel nacional.

El Grupo Pichincha, es un grupo financiero fundado en Ecuador en 1906, comprometido con el desarrollo de los países en los que opera y de sus habitantes. Cuenta con una posición de liderazgo en el mercado ecuatoriano, donde es la mayor institución bancaria y tiene presencia también en Perú, Colombia, España y Miami. Grupo Pichincha favorece la diversidad e impulsa la inclusión en el diseño de los servicios que ofrece a sus clientes. Es flexible a los cambios que demanda un entorno



más global y competitivo con el propósito de generar valor para sus diferentes stakeholders.

En su búsqueda permanente por propiciar un impacto positivo y justo en la sociedad, ha convertido a la sostenibilidad y a la responsabilidad social corporativa en pilares fundamentales de su modelo de negocio. Este compromiso le ha valido el reconocimiento de diferentes entidades y organismos latinoamericanos y europeos.

2.5.3. Misión

"Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país."

2.5.4. Visión

“Ser el Banco líder en ofrecer soluciones financieras a nuestro mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad. “

2.5.5. Organigrama.

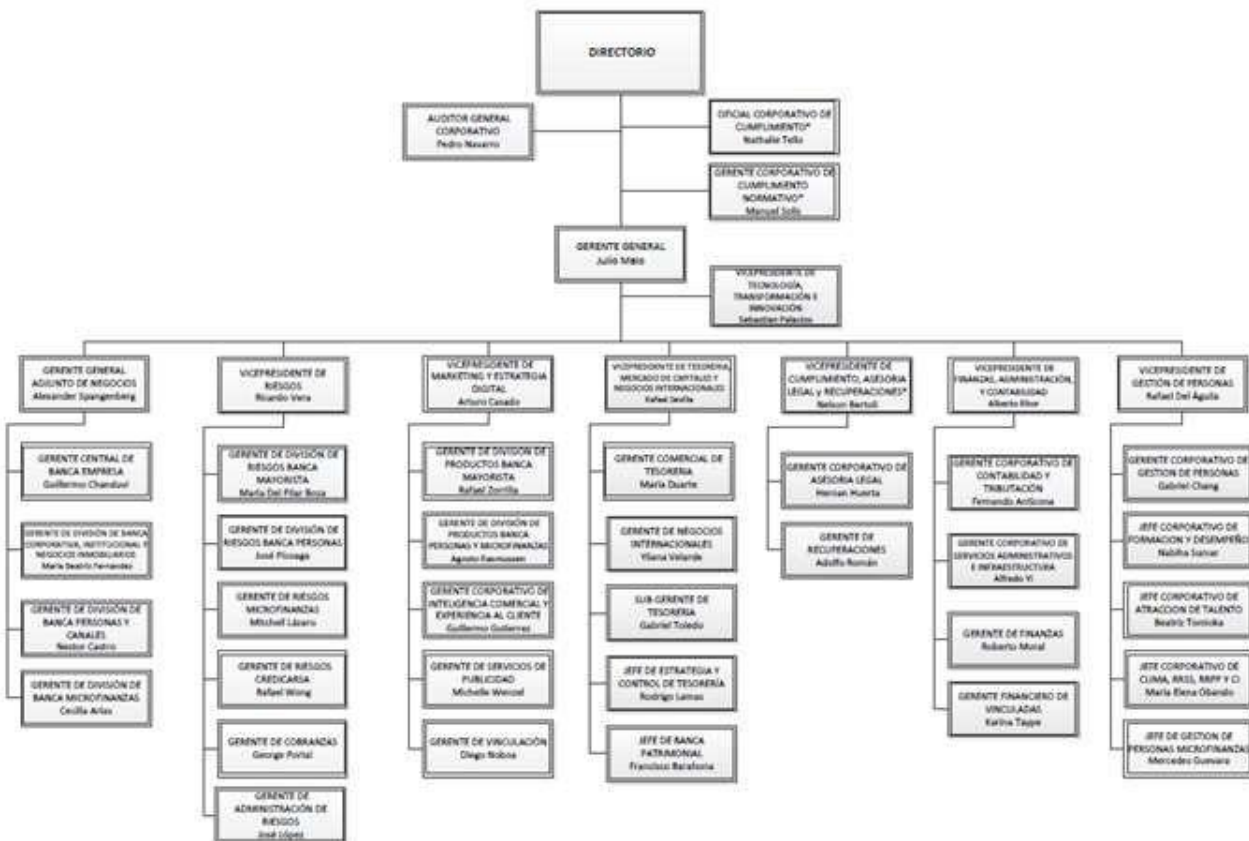


Figura 01. Organigrama Banco Pichincha

Fuente: Banco Pichincha



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La Investigación fue de tipo básica.

“Investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”.

(Mansilla, Medicina y Seguridad del trabajo, 2010)

3.2. Alcance de la Investigación

La Investigación fue de alcance descriptivo.

“Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado”. (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 105)

3.3. Diseño de la Investigación

La Investigación utilizó un diseño no experimental.

“La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 174).

3.4. Enfoque de investigación

La Investigación tuvo un enfoque cuantitativo.



“El significado original del término cuantitativo (del latín quantitas) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos. Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones”. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.5. Población y Muestra de Estudio

Estuvo conformada por los colaboradores del Banco Pichincha. Se consideró el total de los colaboradores en número de 43 de la Agencia Cusco del Banco Pichincha

ÁREA	N° TRABAJADORES
Banca Persona	10
Banca Empresa	2
Micro finanzas	23
Convenios	8
Total	43

3.6. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica

La encuesta.

3.6.2. Instrumento

El cuestionario.

3.7. Procesamiento del Análisis de Datos

El procesamiento de información mediante el software estadístico SPSS, V20 y; asimismo se utilizaron tablas y figuras para su presentación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el Síndrome de Burnout en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020, se encuestó a 43 colaboradores, en el que se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 03

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Agotamiento	1, 2
		Fatiga	3, 4
		Estrés	5
		Dificultad de concentración	6
	Despersonalización	Falta de interés	7
		Aburrimiento	8, 9
		Impaciencia	10
		Apatía	11
		Disminución del contacto con los clientes	12, 13
		Disminución de la calidad de	



	servicio	14,15,16,17
Sentimiento de bajo logro o realización personal	Relaciones interpersonales distantes	18
	Baja autoestima	19,20
	Frustración	21
	Insatisfacción laboral	22
	Ausencia laboral	23

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 04

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Muy bajo
1.81 – 2.60	Bajo
2.61 – 3.40	Medio
3.41 – 4.20	Alto
4.21 – 5.00	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir el Síndrome de Burnout en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:



- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea. Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 05

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.922	23

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.922 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Para describir el Síndrome de Burnout en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020, se describe las dimensiones de: agotamiento emocional, despersonalización, sentimiento de bajo logro o realización personal. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Agotamiento emocional

El objetivo es describir el agotamiento emocional en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 06

Indicadores de la dimensión agotamiento emocional

	Agotamiento		Fatiga		Estrés		Dificultad de concentración	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	16	37.2%	13	30.2%	11	25.6%	12	27.9%
Bajo	10	23.3%	7	16.3%	5	11.6%	5	11.6%
Medio	15	34.9%	18	41.9%	15	34.9%	17	39.5%
Alto	2	4.7%	5	11.6%	11	25.6%	9	20.9%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%
Total	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Fuente: Elaboración propia

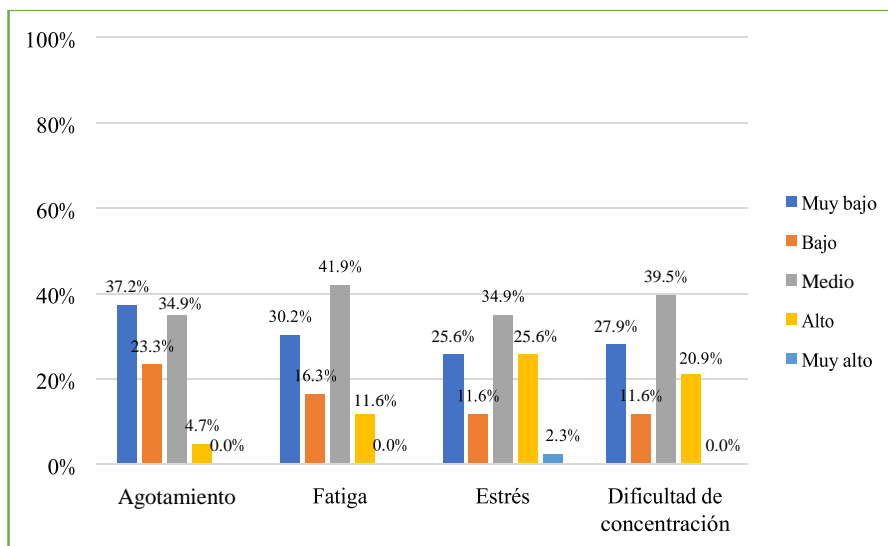


Figura 1: Indicadores de la dimensión agotamiento emocional

Interpretación y análisis:

La dimensión Agotamiento Emocional analizado desde los indicadores



Agotamiento, Fatiga, Estrés y Dificultad de concentración fueron calificado por los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020 como regular habiéndose obtenido los resultados siguientes para los indicadores:

El indicador agotamiento fue calificado como muy bajo en un 37.2%; para el 34.9% es medio; para el 23.3% es bajo, para el 4.7% es alto, ninguno la calificó como muy alto; los colaboradores señalan experimentar muy pocas veces dificultades para trabajar y llevar a cabo las tareas habituales, sea por cansancio físico o mental

El indicador Fatiga fue calificado por los colaboradores en un 41.9 % como medio; el 30.2% lo calificaron como muy baja; para el 16.3% es bajo; para el 11.6% es alto y ninguno lo calificó como muy alta: resultados que indican que el tener que enfrentar otro día de trabajo y cumplir otra jornada laboral que se extiende todo el día en la en la Agencia Cusco del Banco Pichincha 2020, la demanda de habilidades que pudieran afectar la capacidad de resistencia de los colaboradores es medianamente intensa

El indicador Estrés fue calificado por el 34.9% como medio; para el 25.6% como muy bajo; el 25.6% lo calificó como alto y el 2.3% lo calificó como muy alto; resultado que indica que la presión que tiene lugar en el entorno del trabajo, las exigencias por cumplir tareas asignadas se perciben como medio; por lo cual los colaboradores se sienten hastiados de su trabajo ocasionalmente.

La Dificultad de Concentración fue calificada por el 39.5% de los colaboradores como media; el 27.9 % como muy bajo; el 27.9 la calificó como muy baja el 20.9% como alta; el 11.6% la calificaron como baja y ninguno la calificó como muy alta; lo que indica que la dificultad para focalizar la atención y centrarse en la tarea por el cansancio, vinculados con la pérdida de productividad , la infelicidad, la baja calidad



de las relaciones sociales, se experimenta medianamente en los colaboradores que laboran en la Agencia Cusco del Banco Pichincha .Cusco

B) Resultados de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 07

Agotamiento emocional

	f	%
Muy Bajo	13	30.2%
Bajo	6	14.0%
Medio	20	46.5%
Alto	4	9.3%
Muy alto	0	0.0%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración propia

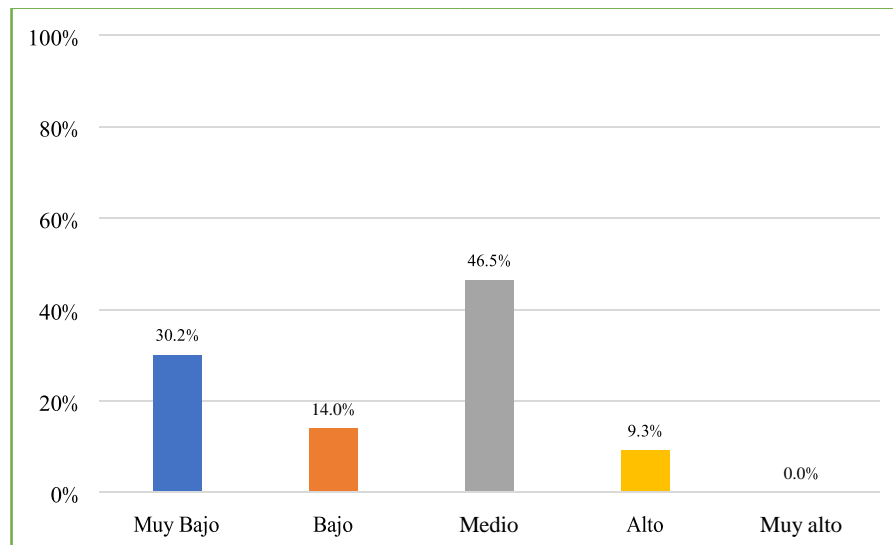


Figura 2: Agotamiento emocional

Interpretación y análisis:



El Agotamiento Emocional en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha es Medio calificado por un 46.5%; los sentimientos de agotamiento emocional a la finalización de sus jornadas laborales, fatiga antes de enfrentar un nuevo día de trabajo, el estrés por la jornada de trabajo, hastío y dificultades para concentrarse por el cansancio, se presentan medianamente o en forma moderada, no extrema.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 08

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional

	Promedio	Interpretación
Agotamiento	1.74	Muy bajo
Fatiga	2.94	Medio
Estrés	3.07	Medio
Dificultad de concentración	2.73	Medio
Agotamiento emocional	2.62	Medio

Fuente: Elaboración propia

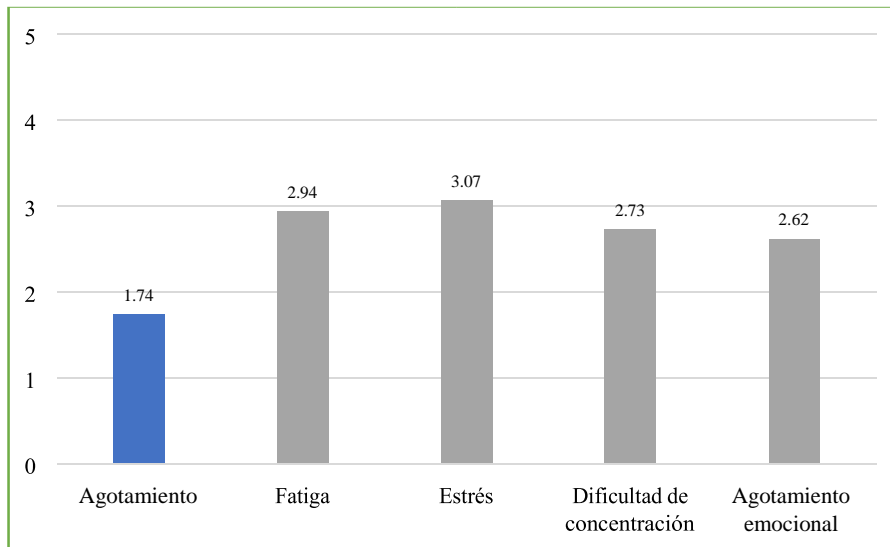


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional
Interpretación y análisis:

En comparación promedio el indicador Agotamiento es de 1.74 calificado como muy bajo; el indicador fatiga es de 2.9 calificado como medio.; el indicador estrés es de 3.0 calificado como medio; el indicador dificultad de concentración es de 2.73 calificado como medio; la dimensión agotamiento emocional obtuvo en promedio 2.62, calificada como regular.

El indicador que obtuvo la calificación menor fue el estrés que obtuvo en promedio 3.07 por la presión que sienten al no poder cumplir las tareas asignadas

4.2.2 Despersonalización

El objetivo es describir la despersonalización en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión despersonalización

Tabla 1



Indicadores de la dimensión despersonalización

	Falta de interés		Aburrimiento		Impaciencia		Apatía		Disminución del contacto con los clientes		Disminución de la calidad de servicio	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2	4.7%	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Bajo	12	27.9%	13	30.2%	14	32.6%	14	32.6%	13	30.2%	9	20.9%
Medio	11	25.6%	12	27.9%	16	37.2%	9	20.9%	16	37.2%	20	46.5%
Alto	14	32.6%	15	34.9%	11	25.6%	17	39.5%	10	23.3%	11	25.6%
Muy alto	4	9.3%	2	4.7%	1	2.3%	3	7.0%	4	9.3%	3	7.0%
Total	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Fuente: Elaboración propia

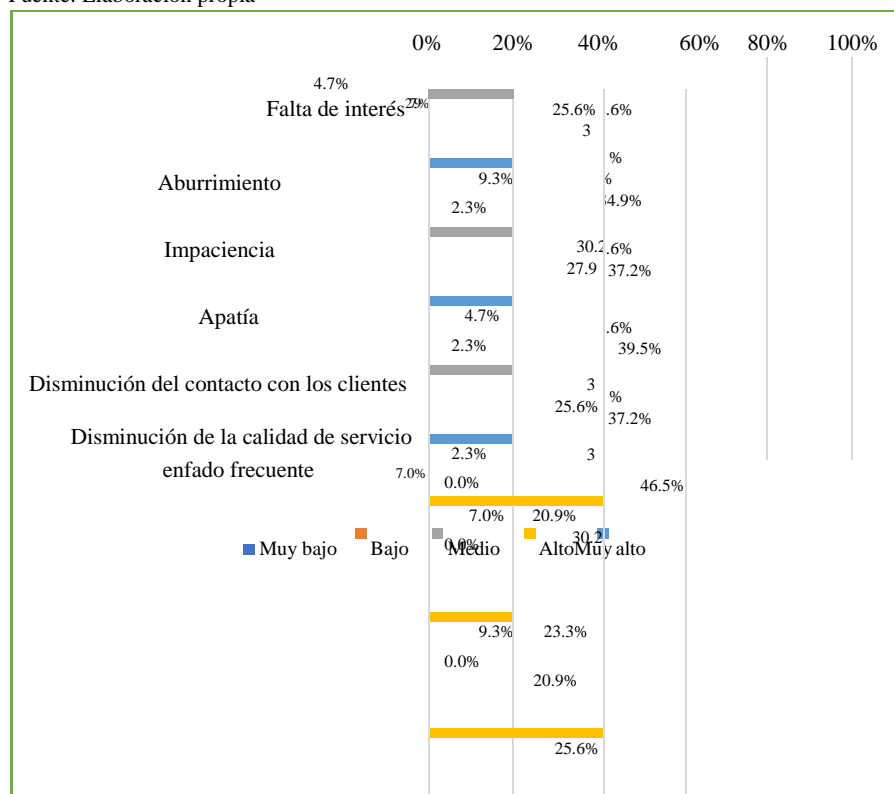


Figura 4: Indicadores de la dimensión despersonalización

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

El indicador falta de interés en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado por el 32.6% como alto; por el 27.9% como bajo; por el 25.6% como medio; por el 4.7% como muy bajo y 9.3% como muy alto resultados que muestran la pérdida de interés por la calidad de trabajo, falta de orgullo personal o sentimiento de realización en los trabajadores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha.

El indicador aburrimiento en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado como Alto por un 34.9%; por el 30.2% como bajo; por el 27.9% como medio; por el 4.7% como muy alto y por el 2.3% como muy bajo; lo que indica que los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha tienen la experiencia de desear realizar actividades satisfactorias, pero al mismo tiempo son incapaces de desarrollarlas.

El indicador impaciencia en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado como medio por un 37.2%; por el 32.6% como bajo; por el 25.6% como alto por el 2.3% como muy alto y 2.3% como muy bajo; resultado que muestra a los colaboradores que laboran en la Agencia Cusco del Banco Pichincha con una actitud de baja tolerancia hacia la frustración, desean tener el control de todas las situaciones y quieren ir un paso por delante de la realidad misma. Desde este punto de vista, la impaciencia produce estrés y ansiedad en aquel que a través de su actitud no camina de un modo relajado sino acelerado.

El indicador apatía fue calificado por los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha como alto por un 39.5%.; por un 32.6% como bajo; 20.9% como medio; 7% como muy alto, mientras que ninguno lo calificó como muy bajo: Los



colaboradores de la agencia Cusco del Banco Pichincha demuestran desgano, indiferencia y un estado de ánimo impasible.

El indicador Disminución del contacto con los clientes fue calificado por el 37.2% como medio; para el 30.2% es bajo; para el 23.3% es alto; para el 9.3% es muy alto; ninguno calificó como muy bajo, resultados que indican que los clientes están percibiendo medianamente los valores en mejores prestaciones que ofrece la Agencia Cusco del Banco Pichincha que otorguen diferencia con respecto a la competencia.

El indicador Disminución de la calidad de servicio en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha es medio para un 46.5%.; para el 25.6% es alto; para un 20.9% es bajo; para un 7% es alto y ninguno lo calificó como muy bajo; para los colaboradores la disminución de la calidad en el servicio que se ofrece en la Agencia Cusco del Banco Pichincha es media, lo que disminuye en los clientes la permanencia en el tiempo y en el incremento en sus compras o requerimiento de servicios.

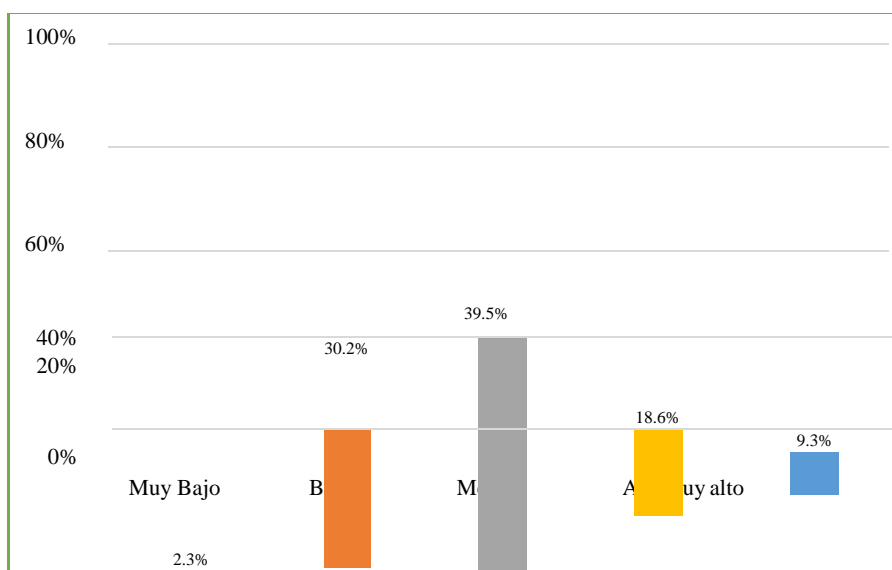


Figura 5: Despersonalización

Interpretación y análisis:



La Dimensión despersonalización fue calificada por el 39.5% de los colaboradores como media; el 30.2% la calificó como baja; el 18.6 la calificó como alta; el 9.3% como muy alta y el 2.3% la calificó como muy baja ;de acuerdo a estos resultados los colaboradores muestran parcialmente sentirse aburridos con su trabajo ,con la necesidad de atender otros asuntos, estar impacientes y mediano entusiasmo por desarrollar sus tareas que se refleja en actitudes, respuestas negativas , distantes y frías hacia otras personas, en especial hacia los clientes de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización

Tabla 2

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización

	Promedio	Interpretación
Falta de interés	3.51	Alto
Aburrimiento	3.42	Alto
Impaciencia	2.93	Medio
Apatía	3.44	Alto
Disminución del contacto con los clientes	3.09	Medio
Disminución de la calidad de servicio enfado frecuente	3.19	Medio
Despersonalización	3.26	Medio

Fuente: Elaboración propia



Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión despersonalización se observa que el indicador impaciencia obtuvo en promedio 2.93, calificado como medio; el indicador disminución del contacto con los clientes obtuvo en promedio 3.09 calificado como medio; el indicador disminución de la calidad del servicio obtuvo en promedio 3.19 calificado como medio; el indicador apatía obtuvo en promedio 3.44 calificado como alto; el indicador aburrimiento obtuvo en promedio 3.42 calificado como alto; el indicador falta de interés obtuvo en promedio 3.51 calificado como alto. La dimensión despersonalización obtuvo en promedio 3.26 que representa un nivel medio.

El indicador impaciencia con un promedio de 2.93 y el indicador disminución del contacto con los clientes que obtuvo en promedio 3.09 fueron los que obtuvieron las calificaciones menores debido a la tensión y algunas actitudes de baja tolerancia hacia la frustración, ansiedad que disminuyen en los clientes la permanencia en el tiempo y en el incremento de sus compras o requerimiento de servicios



4.2.3 Sentimiento de bajo logro o realización personal

El objetivo es describir el sentimiento de bajo logro o realización personal en la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Tabla 3

Indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

	Relaciones interpersonales distantes		Baja autoestima		Frustración		Insatisfacción laboral		Ausencia laboral	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Bajo	4	9.3%	3	7.0%	4	9.3%	0	0.0%	1	2.3%
Medio	19	44.2%	19	44.2%	14	32.6%	17	39.5%	13	30.2%
Alto	16	37.2%	18	41.9%	20	46.5%	22	51.2%	23	53.5%
Muy alto	4	9.3%	3	7.0%	5	11.6%	4	9.3%	6	14.0%
Total	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%	43	100%

Fuente: Elaboración propia

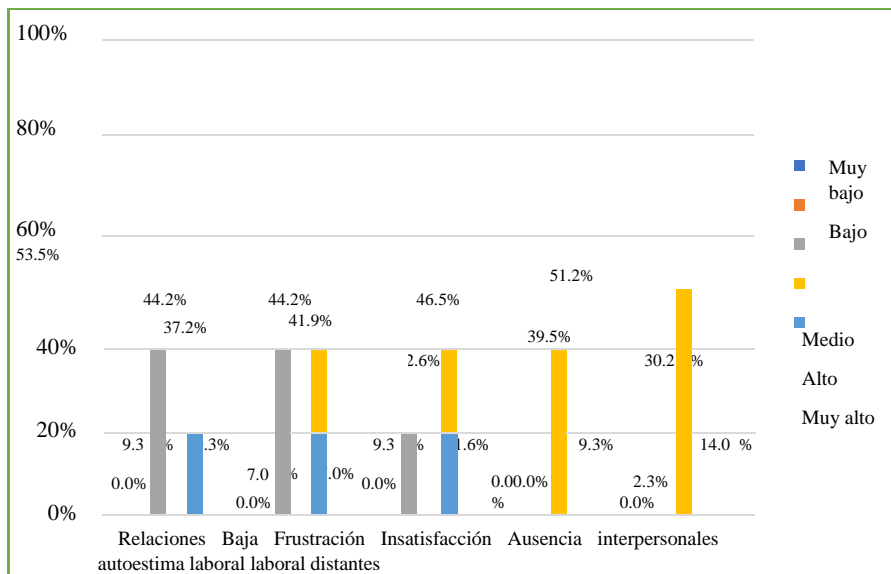


Figura 7: Indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Interpretación y análisis:

El indicador relaciones interpersonales distantes de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado por un 44.2% como medio; un 37.2 % lo calificó como alto; un 9.3 lo calificó como muy alto; un 9.3% lo calificó como bajo y ninguno lo calificó como muy bajo , debido a que se observa medianamente acumulación de documentos en los escritorios de los colaboradores, se han reportado algunas quejas por errores cometidos y a que ocasionalmente los colaboradores deben permanecer más tiempo de lo establecido en el horario para atender los pendientes.

El indicador Baja Autoestima en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha, fue calificado por el 44.2% como medio; un 41.9% lo calificó como alto: un 7% lo calificó como bajo; el 7% lo calificó como muy alto y ninguno lo calificó como muy bajo debido a las dificultades que tienen los colaboradores para sentirse valiosas y requieren la aprobación y el reconocimiento de los demás ; tienen



dificultades para expresarse con libertad por lo cual participan medianamente en eventos y reuniones organizados por la empresa.

El indicador Frustración en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado por un 46.5% como alto; por un 32.6% como medio, por un 11.6% como muy alto; por un 9.3% como bajo y ninguno lo calificó como muy bajo, resultados que indican que existe un sentimiento desagradable debido a que los esfuerzos físicos, psíquicos, actitudes, aptitudes y tiempo que empelan los colaboradores en conseguir un objetivo no son logrados lo que se refleja en el índice de absentismo creciente que se observa en de la Agencia Cusco del Banco Pichincha.

El indicador Insatisfacción laboral en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificado por un 51.2% como alto; por un 39.5% como medio; por un 9.3% como muy alto y ninguno lo calificó como bajo ni muy bajo, debido al sentimiento negativo que experimentan los colaboradores, que afecta la salud y la seguridad en el trabajo, se observan permanentes desacuerdos para establecer responsabilidades por los errores cometidos y descuido en la presentación de los colaboradores.

El indicador Ausencia laboral en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco

Pichincha fue calificado por un 53.5%. como alto; por un 30.2% como medio; por un

14% como muy alto; 2.3% como bajo y ninguno lo calificó como muy bajo debido a

que los trabajadores demuestran su disconformidad con las condiciones que el banco

les otorga.



B) Resultados de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Tabla 4

Sentimiento de bajo logro o realización personal

	f	%
Muy Bajo	0	0.0%
Bajo	0	0.0%
Medio	21	48.8%
Alto	18	41.9%
Muy alto	4	9.3%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración propia

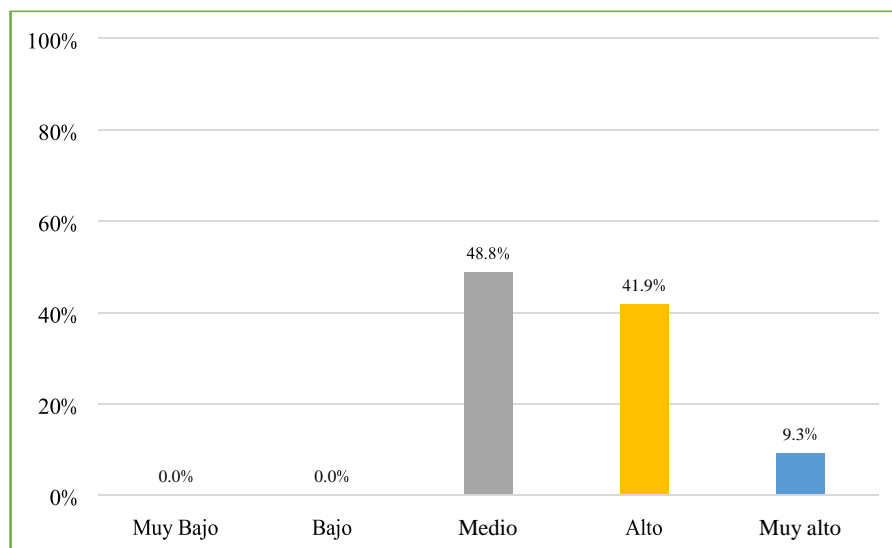


Figura 8: Sentimiento de bajo logro o realización personal

Interpretación y análisis:

La dimensión Sentimiento de bajo logro o realización personal según la encuesta realizada hacia los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha fue calificada por un 48.8% como medio; por un 41.9% como alto; por un 9.3% como



muy alto, ninguno lo calificó como bajo ni muy bajo debido a que las demandas que reciben exceden su capacidad para atenderlas en forma competente, se evitan las relaciones personales y profesionales y se hacen evidentes en el bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Tabla 5

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

	Promedio	Interpretación
Relaciones interpersonales distantes	2.80	Medio
Baja autoestima	2.84	Medio
Frustración	3.60	Alto
Insatisfacción laboral	3.56	Alto
Ausencia laboral	3.77	Alto
Sentimiento de bajo logro o realización personal	3.31	Medio

Fuente: Elaboración propia

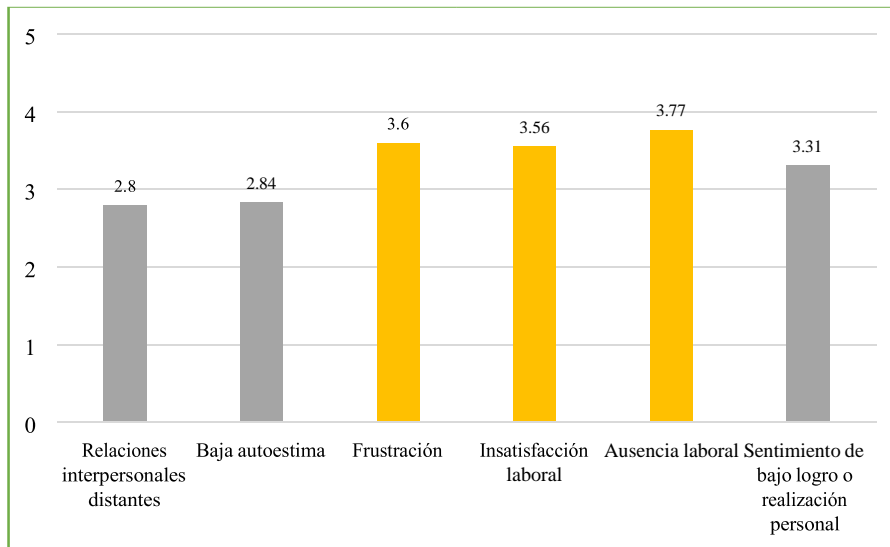


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la Dimensión Sentimiento de Bajo Logro o realización personal se observa que el indicador Relaciones personales distantes obtuvo en promedio 2.80 calificado como medio; el indicador Baja autoestima obtuvo como promedio 2.84 calificado como medio; el indicador Insatisfacción Laboral obtuvo en promedio 3.56 calificado como alto y el indicador Ausencia Laboral obtuvo en promedio 3.77 calificado como alto; La dimensión Sentimiento de Bajo Logro o realización personal en la agencia Cusco del Banco Pichincha obtuvo en promedio 3.31 que representa un nivel Medio

El indicador Relaciones personales distantes obtuvo en promedio 2.80 calificado como medio; el indicador Baja autoestima obtuvo como promedio 2.84 calificado como medio fueron los que obtuvieron las menores calificaciones debido a las quejas por errores cometidos y la necesidad ocasional de permanecer en la oficina fuera del horario establecido para cumplir sus tareas y a las dificultades que tienen los colaboradores para sentirse valiosos y a que requieren la aprobación y el



reconocimiento de los demás, dificultades para expresarse con libertad por lo cual participan medianamente en eventos y reuniones organizados por la empresa.

4.3. Resultado de la variable síndrome burnout

Tabla 6

Síndrome burnout	F	%
Muy Bajo	0	0.0%
Bajo	9	20.9%
Medio	25	58.1%
Alto	7	16.3%
Muy alto	2	4.7%
Total	43	100%

Fuente: Elaboración propia

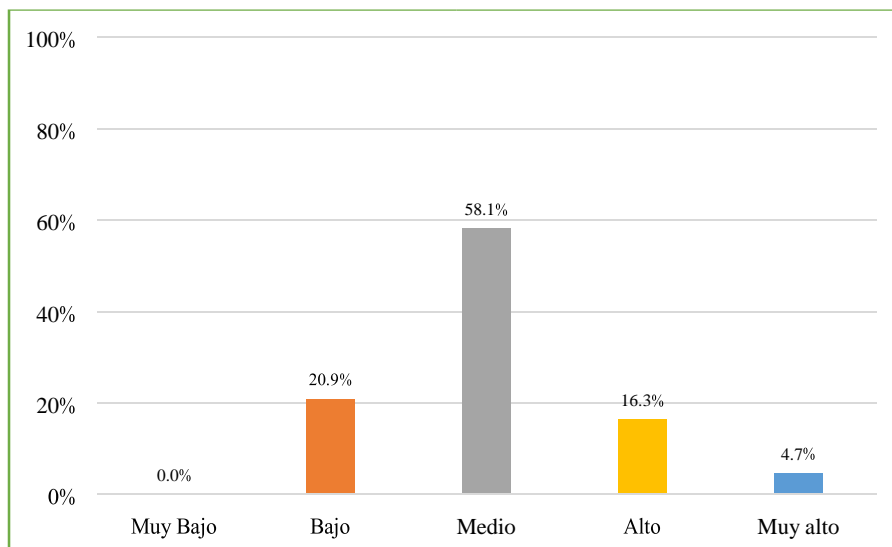


Figura 10: Síndrome de burnout



Interpretación y análisis:

Para el 58.1% de los encuestados el síndrome de burnout en la Agencia Cusco del Banco Pichincha es de un nivel medio; para el 20.9% es bajo; para el 16.3% es alto; para el 4.7% es bajo; para ninguno es muy bajo; los colaboradores sienten emocionalmente agotados con su trabajo, fatiga; tienen interés parcial en cumplir con entusiasmo las labores asignadas que se ve reflejado en actitudes negativas hacia los clientes y sus compañeros, la disminución en la calidad del servicio, deterioro de las relaciones interpersonales, baja autoestima y una percepción poco favorable hacia la empresa y sus posibilidades de realización personal en ella por las condiciones laborales que se les ofrece.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Tabla 7

Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

	Promedio	Interpretación
Agotamiento emocional	2.62	Medio
Despersonalización	3.26	Medio
Sentimiento de bajo logro o realización personal	3.31	Medio
Síndrome de burnout	3.06	Medio

Fuente: Elaboración propia

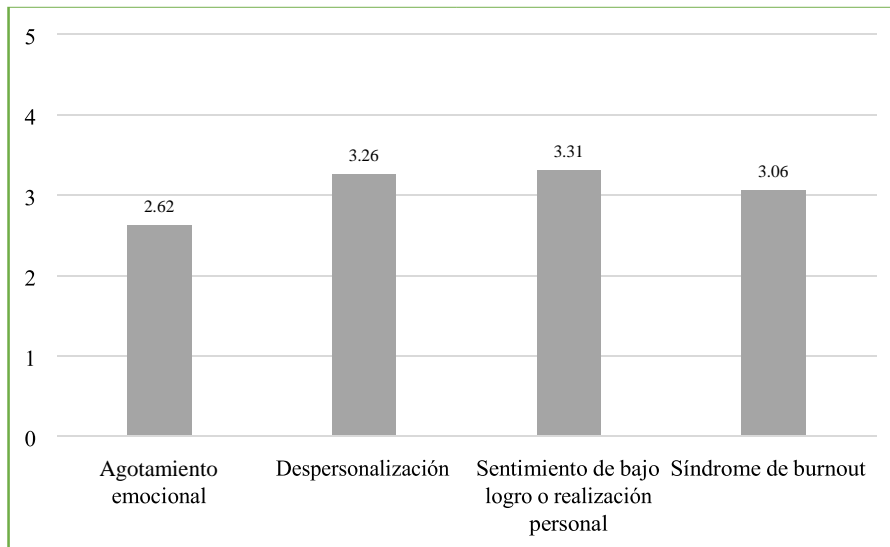


Figura 11: Comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout

Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de las dimensiones de la variable síndrome de burnout se tiene que la dimensión Agotamiento Emocional obtuvo en promedio 2.62; la dimensión Despersonalización obtuvo en promedio 3.26 y la dimensión Sentimiento de bajo logro o realización personal que obtuvo en promedio 3.31; todas alcanzaron la calificación medio, así la variable Síndrome de burnout obtuvo en promedio 3.06 calificado como medio en la Agencia Cusco del Banco Pichincha

La dimensión menor calificada fue Agotamiento emocional; los colaboradores han manifestado sentirse fatigados por las tareas que cumplir, agotados al final de la jornada, el trabajo es estresante y muestran dificultades para concentrarse por el cansancio que sienten, lo que ocasiona malestar y disminuye su productividad, afecta las relaciones con sus compañeros y clientes además de no sentirse útiles ni estimulados en la empresa.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

Para las empresas el medir y prevenir el Síndrome de Burnout, declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral que afecta no solo al individuo sino a los intereses empresariales, es de importancia pues producido al interior de la empresa deriva en problemas de salud, mal ambiente laboral, rotación, disminución en la productividad entre otras consecuencias, más aún si se consideran las actuales exigencias propias de un entorno altamente competitivo que sitúa a los trabajadores en ambientes exigentes y tensos, en especial en sectores como el financiero, que es el caso de la Agencia Cusco del Banco Pichincha 2019 por ello ante la problemática observada se realizó la presente investigación cuyo objetivo fue describir el síndrome de burnout al interior de la entidad bancaria, para lo cual se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento, un cuestionario que consta de 23 preguntas que fue aplicado a la totalidad de colaboradores de la entidad financiera; la confiabilidad del instrumento se probó mediante la prueba estadística del alfa de Cronbach cuyo valor resultó 0.922.

5.1. Descripción de los hallazgos más significativos.

De acuerdo a los resultados se ha establecido que el Síndrome de burnout en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha es media, demostrando las que las percepciones de los trabajadores respecto al trabajo que desempeñan en la entidad financiera no son positivas

De las dimensiones analizadas se ha establecido que el agotamiento emocional que obtuvo en promedio 2.62, calificada como Medio que fue la que obtuvo la menor calificación;



de acuerdo a los colaboradores esto es debido al agotamiento emocional con su trabajo que sin ser extremo produce sensaciones de malestar como que al final de la jornada se sienten acabados, sienten fatiga al tener que enfrentar otro día de trabajo, sienten que el cumplir una jornada es altamente estresante; están hastiados y presentan dificultades para concentrarse por el cansancio que sienten debido a las exigencias propias de sus labores.

Un tercer hallazgo está vinculado a consecuencias de estas sensaciones se ven reflejadas en la organización; del análisis de la Dimensión Despersonalización que alcanzó en promedio 3.26 calificada como medio cuyos resultados muestran que los trabajadores vienen perdiendo interés por su trabajo, se sienten aburridos, desean dedicarse exclusivamente a sus labores, se manifiestan impacientes, no sienten entusiasmo por el trabajo; el trabajar con los clientes representa un esfuerzo que consume su energía; incumplen ocasionalmente los plazos para atender asuntos de su competencia, hallazgo que resulta importante ya que revela, que si bien las respuestas dan como resultado un nivel medio para la actual situación en la empresa, puede agravarse considerando que el Síndrome de Burnout es un proceso evolutivo que debe atenderse en sus primeros estadios; corroborándose la importancia del estudio

Por otra parte, un hallazgo importante que la investigación ha permitido conocer también se refiere a las consecuencias personales que se hacen evidentes en los colaboradores; la dimensión Sentimiento de Bajo Logro o Realización Personal refiere relaciones personales distantes, reporte de quejas por errores cometidos, necesidad de permanecer en la oficina para concluir tareas; la poca participación en reuniones, desacuerdos; descuido en la presentación y postura de los colaboradores, disconformidad con las condiciones de trabajo; absentismo, todo lo cual confirma las consecuencias del síndrome de Burnout en el trabajo y en los colaboradores, que descubierto por la gerencia de la empresa deberá tener solución mediante las políticas y estrategias con apoyo de asesoría especializada



5.2 Limitaciones del estudio

Principalmente referidas a la inicial resistencia de los colaboradores; situación que fue superada con apoyo del Gerente quien se mostró interesado en conocer los resultados de la presente investigación y cuyo apoyo fue valioso para aplicar el instrumento.

Otra limitación fue la del tiempo, por las limitaciones de éste en los colaboradores consecuentemente el tiempo calculado para la aplicación del instrumento se extendió en demasía frente a lo previsto

La búsqueda de antecedentes referidos a la variable de estudio en investigaciones descriptivas, ante cuya inexistencia se optó por considerar investigaciones correlacionales que abordan la problemática empresarial; se encontró coincidencia en las dimensiones consideradas para la variable de estudio a excepción de la dimensión falta de eficacia profesional .

5.3 Comparación con la Literatura existente

El síndrome de Burnout o “Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción” (Maslach,C, 1978), que afecta a la persona, la organización y sociedad, afirmación que ha sido corroborada en la investigación “Niveles de Desgaste Profesional (BURNOUT) en docentes y estrategias de prevención” presentada por la autora (Rozas, 2015) de la Universidad de Málaga. Chile,2015 en la cual se concluye que, trata de personas que no pueden volver atrás, cuyos niveles de agotamiento emocional, de despersonalización y de sensación de reducido logro personal son altas, lo que genera que la persona finalmente, deje el espacio laboral o bien cambie



completamente su quehacer profesional, de modo tal que todo lo que había desarrollado, finalmente lo deje y no lo vuelva a retomar. Es un costo personal alto. Más aún, el impacto de esta situación no es solo personal, sino que también afecta la respuesta hacia los clientes (estudiantes en este caso), hacia la institución en la que trabaja, a los equipos con quienes comparte el espacio laboral, e incluso a sus redes sociales personales (familia y amigos) conclusión que coincide con la presente investigación pues los resultados muestran el impacto que vienen experimentando los colaboradores a nivel personal, organizacional y social

Por otra parte, en contraste con los resultados presentados por (Rozas, 2015) en la presente investigación se ha establecido que el nivel de agotamiento, de despersonalización y de sensación de reducido logro laboral en la Agencia Cusco del Banco Pichincha es medio, resultado que permite a la gerencia de la entidad financiera tomar las medidas necesarias para evitar la evolución del síndrome de Burnout en sus colaboradores y evitar se produzca lo referido por (Rozas, 2015) .

En la Investigación realizada por (Merma & Quispe, 2019) se concluye donde los trabajadores se sienten agotados física mental y emocionalmente debido al exceso de trabajo, así mismo se muestran cínicos y muestran actitud negativa e indiferente hacia su trabajo, además carecen de seguridad al momento de realizar sus tareas; En coincidencia con los resultados obtenidos para el presente estudio que muestran el agotamiento mental de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha; coincidencia que se extiende a la conclusión referida a la dimensión despersonalización habiéndose demostrado que los trabajadores sienten desconfianza y tienen actitud negativa hacia su trabajo, así mismo existen conflictos entre compañeros ya que no existe la comunicación y trabajan de forma individual ; las autoras analizaron además la dimensión falta de eficacia profesional afirmando que los trabajadores no se sienten motivados ya que no reciben ningún incentivo, por tanto muchas



veces no llegan a cumplir los objetivos de la empresa, dimensión no analizada en el presente estudio.

5.4 Implicancias del estudio

La presente investigación que describe el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha constituye un aporte para la gerencia en especial para la gerencia del talento humano, así como podrá servir como antecedente para otras investigaciones;

Así mismo de la interacción con los colaboradores de la empresa, pudo constatarse la necesidad de realizar otros estudios como la satisfacción del cliente y calidad del servicio



CONCLUSIONES

Habiéndose culminado la investigación realizada en la Agencia Cusco del Banco Pichincha se concluye:

1. El Síndrome de burnout en la Agencia Cusco del Banco Pichincha obtuvo un promedio de 3.06 calificado como medio; el análisis se efectuó mediante las dimensiones: Agotamiento Emocional obtuvo en promedio 2.62 calificada como medio; la dimensión Despersonalización obtuvo en promedio 3.26 calificada como medio y la dimensión Sentimiento de bajo logro o realización personal que obtuvo en promedio 3.31 calificada como medio, los colaboradores tienen la sensación mediana, no extrema de agotamiento, poco entusiasmo, frustración e insatisfacción producto de las exigencias de las labores que desempeñan.
2. El Agotamiento Emocional en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha alcanzó en promedio 2.62, calificado como medio habiéndose analizado mediante los indicadores Agotamiento, Fatiga, Estrés y Dificultad de concentración; los colaboradores sienten que el agotamiento emocional con su trabajo, la finalización de sus jornadas laborales, la fatiga antes de enfrentar un nuevo día de trabajo, en estrés del trabajo, las dificultades para concentrarse por el cansancio se presentan medianamente o en forma moderada, no extrema por lo cual la disminución de sus capacidades después de haber realizado un trabajo durante un tiempo definido; el estrés, las dificultades en focalizar la atención o centrarse en una tarea se experimentan en forma moderada.



3. La dimensión Despersonalización alcanzó en promedio 3.26 calificado como medio, se analizó mediante los indicadores: Impaciencia, Disminución del contacto con los clientes, Disminución de la calidad del servicio, Apatía Aburrimiento, Falta de interés de acuerdo a estos resultados los colaboradores muestran sentirse medianamente aburridos con su trabajo y con tener que atender otros asuntos adicionalmente en su oficina; se sienten impacientes y con entusiasmo disminuido para cumplir sus tareas que se refleja en actitudes, respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, en especial hacia los clientes de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco.

4. La Dimensión Sentimiento de Bajo Logro o realización personal alcanzó un promedio de 3.31 calificado como medio, se analizó mediante los indicadores Relaciones personales distantes; Baja autoestima; Insatisfacción Laboral y Ausencia Laboral muy bajo debido a que las demandas que reciben los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha exceden su capacidad para atenderlas en forma competente, se evitan las relaciones personales y profesionales y se hacen evidentes en el bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima.



RECOMENDACIONES

En atención los resultados de la investigación que refieren un Síndrome de Burnout medio en los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha, es tarea principal de la gerencia dar solución un seguimiento a las dificultades que encuentran las personas en cumplimiento de las tareas a su cargo, las exigencias y condiciones de trabajo, por ello se alcanzan las siguientes recomendaciones desde la perspectiva de la administración:

PRIMERA. A los directivos de la agencia Cusco del Banco Pichincha, el establecimiento de políticas

y presupuestos institucionales, dirigidos a la detección temprana de dificultades que experimenten sus colaboradores en la ejecución de sus tareas y a la promoción de la calidad de vida laboral que abarque aspectos personales, organizacionales y sociales para su mejor productividad y satisfacción laboral.

SEGUNDA. A los directivos de la agencia Cusco del Banco Pichincha, la racionalización del trabajo

asignado a los colaboradores en la perspectiva de equilibrar funciones y actividades evitando la sobrecarga de trabajo que produce ansiedad y sentimientos de frustración afectando seriamente su salud, calidad de vida y rendimiento laboral; así mismo la flexibilización de horarios y turnos, facilidades que permitirían incrementar el nivel de satisfacción en el trabajo, mayor compromiso, mayor productividad.



TERCERA. A los Directivos de la agencia Cusco del Banco Pichincha la elaboración y ejecución de

un programa de salud integral con asesoría de profesionales especialistas que permita mejorar sus hábitos físicos, mentales y sociales y promover un estilo de vida activo en la oficina y fuera de ella; el programa deberá considerar actividades deportivas tendientes al bienestar físico, la integración con sus compañeros e identificación y compromiso de los colaboradores con la empresa.

CUARTA. A los directivos de la agencia Cusco del Banco Pichincha, el establecimiento de un programa de ayuda psicológica personalizada al que podrán acceder los colaboradores en el que se les brinden instrumentos para la gestión de sus dificultades y para el mejoramiento del ambiente laboral, promover el compañerismo, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia en la empresa, su autoestima, valoración personal y motivación hacia sus logros y realización personal.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Izzat, H. (1992). *La Teoría de la Frustración de Abram Amsel*. Barcelona.
- Alvarez, R. F. (2011). Atención del burnout en la empresa. *Exito Empresarial*, 160.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, 160.
- Arribasplata, N. (2016). Nivel de síndrome de burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología, Hospital Regional docente de Cajamarca 2016. Grado - Licenciado. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Radalyc Org*, 169.
- Cassano, M. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en el policlinico de Lima 2018. Grado - Licenciado. Universidad César Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Condemarin, M., Gorostegui, M., & Milicic, N. (2014). *Déficit atencional : estrategias para el diagnóstico y la intervención psicoeducativa*. Buenos Aires: Editorial Planeta.
- Delgado, G., & Valverde, A. (2015). Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Bournout en cajeros y cajeras de la zona comercial 1 del Banco Nacional de Costarrica. Grado - Licenciado. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Fidalgo, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales España*, 2-12.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad*. D.F Mexico: Estudios Económicos, Vol. 1.
- González, R. (06 de Agosto de 2012). *EL AUSENTISMO LABORAL*. Obtenido de <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Guitart, A. A. (2007). *El síndrome del Burnout en las Empresas*. Mexico: Universidad Anahuac Mexico Norte.
- Gutiérrez A., O. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Redalyc.org*, 55-67.
- Hawayek, I. (23 de 3 de 2018). <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo>. Recuperado el 21 de 04 de 2019



- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación . Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Larousse. (2009). Diccionario enciclopédico. Larousse Editorial.
- Llaneza, J. (2006). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. España: Lex Nova.
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Louffat, E., & Córdova, C. (2018). Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas: Un análisis desde diversas perspectivas. En E. Louffat, & C. Córdova. Lima: Pearson.
- Manene, M. L. (01 de Septiembre de 2011). El Cliente. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/01/el-cliente-su-valor-satisfaccion-fidelizacionretencion-y-lealtad/>
- Mansilla, F. (2010). Medicina y Seguridad del trabajo. Madrid: Pozuelo de Alarcón.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual. Vivat Academia, 42-80.
- Merma, S., & Quispe, L. (2019). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Prestadora de Servicios Seda Cusco s.a.2019. Licenciadas en Administración . Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú .
- Nicuesa, M. (Febrero de 2015). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/impaciencia.php>
- Obregón, P., & Valer, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco 2017. Grado- Licenciado. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Pacheco, S. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout enfermeras y técnicas de enfermería clínica de Lima Metropolitana. grado - Licenciado. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Robbins, & Coulter. (2018). Administración. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson Educación.
- Rojas, J. (28 de Marzo de 2019). ebcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9QZXvwqq6O0J:www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/. Recuperado el 21 de Abril de 2019
- Ros, J. A. (2006). Análisis de roles en trabajo en equipo. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.



- Rozas, G. (2015). Niveles de desgaste profesional (Bournout) en docentes y estrategias de prevención. Grado - Licenciado. Universidad de Málaga, Chile.
- Ruiz, M. C. (2010). El síndrome de burnout: Evolucion historica desde el contexto laboral al ambito deportivo. España: ISSN.
- Sanchez, A. (2016). El aburrimiento como competencia: educación para un mundo sobrestimulado. Teor. educ, 93-112.
- Sanz, F. (2017). Baja Autoestima. Madrid: Psicólogos en Madrid EU.
- Terrón, A. (2012). Psicología. Obtenido de <https://www.psicologiaamayaterron.com/que-es-laapatia>
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial Manual Moderno S.A.



ANEXOS



ANEXO I: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CUSCO DEL BANCO PICHINCHA CUSCO 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	ASPECTOS METODOLÓGICOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es el síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir el Síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>SINDROME DE BURNOUT</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación básica</p> <p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación descriptiva</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es el agotamiento emocional de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?</p> <p>¿Cómo es la despersonalización de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?</p> <p>¿Cómo es el sentimiento de bajo logro o realización personal de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir el agotamiento emocional de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.</p> <p>Describir la despersonalización de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.</p> <p>Describir el sentimiento de bajo logro o realización personal de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha Cusco 2020.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGOTAMIENTO EMOCIONAL • DESPERSONALIZACIÓN • SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓN PROFESIONAL 	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: Agencia Cusco del Banco Pichincha</p> <p>Muestra: 43 trabajadores</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario.</p>



ANEXO 2: MATRÍZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CUSCO DEL BANCO PICHINCHA CUSCO 2020

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° de REACTIVOS	INDICADOR DE REACTIVOS	CRITERIO DE CALIFICACIÓN					
					N	CN	AV	CS	S	
AGOTAMIENTO EMOCIONAL DESPERSONALIZACIÓN	Agotamiento	8.70%	02	1. Los colaboradores se sienten emocionalmente agotados con su trabajo						
		4.35%		2. Los colaboradores se sienten acabados al final de sus jornadas laborales						
	Fatiga	8.70%	01	3. Los colaboradores se sienten fatigados al tener que enfrentar otro día de trabajo						
		4.35%		4. El trabajar todo el día es realmente estresante para los colaboradores						
	Estrés			02						5. Los colaboradores se sienten hastiados de su trabajo
										6. Los colaboradores tienen dificultades para concentrarse por el cansancio
Dificultad de concentración			01							



	Falta de interés	4.35%	01	7. Los colaboradores han ido perdiendo interés por su trabajo					
	Aburrimiento	8.70%	02	8. Los colaboradores se sienten aburridos a la hora de realizar su trabajo					
		4.35%		9. Los colaboradores solo quieren hacer su trabajo y que no los molesten con otros temas					
	Impaciencia	4.35%	01	10. Los colaboradores demuestran su impaciencia en la jornada laboral					
		8.70%		11. Los colaboradores han perdido el entusiasmo en su trabajo					
	Apatía		01						
	Disminución del contacto con los clientes		02	12. Los colaboradores están cansados de trabajar con los clientes					
				13. Los colabores consideran que trabajar con clientes consume su energía					
	Disminución de la calidad de servicio			14. Los colaboradores incumplen los plazos establecidos para atender asuntos de su competencia					
				15. Se observa acumulación de documentos en los escritorios de los colaboradores					



SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓ PROFESIONAL		17.39%	04	16. Se han reportado quejas por errores cometidos por los colaboradores					
		4.35%		17. Los colaboradores deben permanecer más tiempo del establecido por el horario, para atender los pendientes					
		8.70%							
		4.35%							
		4.35%			18. Los colaboradores participan activamente en eventos sociales.				
	Relaciones interpersonales distantes	4.35%	01	19. Se observa descuido en la presentación de los colaboradores 20. Se observa descuido en la postura de los trabajadores					
	Baja autoestima		02	21. Se producen permanentes desacuerdos para establecer las responsabilidades por errores cometidos.					
Frustración		01	22. Los colaboradores demuestran su disconformidad con las condiciones que el banco les otorga.						
Insatisfacción laboral		01	23. El índice de absentismo viene creciendo en la Agencia Cusco del Banco Pichincha.						
Ausencia laboral		01							



SUMATORIA		100%	23		
-----------	--	------	----	--	--



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones. Lea cuidadosamente cada una y marque con una x la opción que Ud., reconozca más real

		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
1	Los colaboradores se sienten emocionalmente agotados con su trabajo					
2	Los colaboradores se sienten agotados ⁵⁷ al final de sus jornadas laborales					
3	Los colaboradores se sienten fatigados al tener que enfrentar otro día de trabajo					
4	El trabajar todo el día es realmente estresante para los colaboradores					
5	Los colaboradores se sienten hastiados de su trabajo					



6	Los colaboradores tienen dificultades para concentrarse por el cansancio					
---	--	--	--	--	--	--

	DIMENSION DESPERSONALIZACION					
7	Los colaboradores han ido perdiendo interés por su trabajo					
8	Los colaboradores se sienten aburridos a la hora de realizar su trabajo					
9	Los colaboradores solo quieren hacer su trabajo y que no los molesten con otros temas					
10	Los colaboradores demuestran su impaciencia en la jornada laboral					
11	Los colaboradores han perdido el entusiasmo en su trabajo					
12	Los colaboradores están cansados de trabajar con los clientes					
13	Los colaboradores sienten que dan más de lo que reciben cuando trabajan con los clientes					
14	Los colaboradores consideran que trabajar con clientes consume su energía					



15	Se observa acumulación de documentos en los escritorios de los colaboradores					
16	Se han reportado quejas por errores cometidos por los colaboradores					
17	Los colaboradores deben permanecer más tiempo del establecido por el horario, para atender los pendientes					
DIMENSION : SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓN PERSONAL						
18	Se observa que los colaboradores no participan en eventos sociales.					
19	Se observa descuido en la presentación de los colaboradores					
20	Se observa descuido en la postura de los trabajadores					
21	Se producen permanentes desacuerdos para establecer las responsabilidades por errores cometidos.					
22	Los colaboradores demuestran su disconformidad con las condiciones que el banco les otorga					
23	El índice de ausentismo viene creciendo en la Agencia Cusco del Banco Pichincha.					



ANEXO 3: PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\square = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\square = 1$

Rango: $\square = \square - \square = 4$

Amplitud: $\square = \frac{\square}{6} = \square = 1.33$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Muy bajo
1.81 – 2.60	Bajo
2.61 – 3.40	Medio
3.41 – 4.20	Alto
4.21 – 5.00	Muy alto



ANEXO 4: RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Preguntas para la dimensión agotamiento emocional

Indicador	Ítems		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Agotamiento	P1	Los colaboradores se sienten emocionalmente agotados con su trabajo	f	16	6	21	0	0	43
			%	37.2%	14.0%	48.8%	0.0%	0.0%	100%
Agotamiento	P2	Los colaboradores se sienten acabados al final de sus jornadas laborales	f	14	10	17	2	0	43
			%	32.6%	23.3%	39.5%	4.7%	0.0%	100%
Fatiga	P3	Los colaboradores se sienten fatigados al tener que enfrentar otro día de trabajo	f	15	3	23	2	0	43
			%	34.9%	7.0%	53.5%	4.7%	0.0%	100%
Fatiga	P4	El trabajar todo el día es realmente estresante para los colaboradores	f	13	4	22	4	0	43
			%	30.2%	9.3%	51.2%	9.3%	0.0%	100%
Estrés	P5	Los colaboradores se sienten hastiados de su trabajo	f	11	5	15	11	1	43
			%	25.6%	11.6%	34.9%	25.6%	2.3%	100%
Dificultad de concentración	P6	Los colaboradores tienen dificultades para concentrarse por el cansancio	f	12	5	17	9	0	43
			%	27.9%	11.6%	39.5%	20.9%	0.0%	100%

Preguntas para la dimensión despersonalización

Indicador	Ítems		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Falta de interés	P7	Los colaboradores han ido perdiendo interés por su trabajo	f	2	12	11	14	4	43
			%	4.7%	27.9%	25.6%	32.6%	9.3%	100%
Aburrimiento	P8	Los colaboradores se sienten aburridos a la hora de realizar su trabajo	f	1	13	15	11	3	43
			%	2.3%	30.2%	34.9%	25.6%	7.0%	100%
Aburrimiento	P9	Los colaboradores solo quieren hacer su trabajo y que no los molesten con otros temas	f	1	16	16	9	1	43
			%	2.3%	37.2%	37.2%	20.9%	2.3%	100%
Impaciencia	P10	Los colaboradores demuestran su impaciencia en la jornada laboral	f	1	14	16	11	1	43
			%	2.3%	32.6%	37.2%	25.6%	2.3%	100%
Apatía	P11	Los colaboradores han perdido el entusiasmo en su trabajo	f	0	14	9	17	3	43
			%	0.0%	32.6%	20.9%	39.5%	7.0%	100%
Disminución del contacto con los clientes	P12	Los colaboradores están cansados de trabajar con los clientes	f	0	10	23	5	5	43
			%	0.0%	23.3%	53.5%	11.6%	11.6%	100%
Disminución del contacto con los clientes	P13	Los colaboradores consideran que trabajar con clientes consume su energía	f	0	13	19	6	5	43
			%	0.0%	30.2%	44.2%	14.0%	11.6%	100%
Disminución de la calidad de servicio	P14	Los colaboradores incumplen los plazos establecidos para atender asuntos de su competencia	f	0	9	20	11	3	43
			%	0.0%	20.9%	46.5%	25.6%	7.0%	100%
	P15		f	0	3	16	20	4	43



	Se observa acumulación de documentos en los escritorios de los colaboradores	%	0.0%	7.0%	37.2%	46.5%	9.3%	100%
P16	Se han reportado quejas por errores cometidos por los colaboradores	f	0	7	23	11	2	43
		%	0.0%	16.3%	53.5%	25.6%	4.7%	100%
P17	Los colaboradores deben permanecer más tiempo del establecido por el horario, para atender los pendientes	f	0	4	19	18	2	43
		%	0.0%	9.3%	44.2%	41.9%	4.7%	100%

Preguntas para la dimensión sentimiento de bajo logro o realización personal

Indicador	Ítems		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Relaciones Los colaboradores participan f 0 3 19 18 3 43 interpersonales P18 activamente en eventos								
distantes	sociales	%	0.0%	7.0%	44.2%	41.9%	7.0%	100%
Baja autoestima	P19 Se observa descuido en la presentación de los colaboradores	f	0	5	19	16	3	43
		%	0.0%	11.6%	44.2%	37.2%	7.0%	100%
	P20 Se observa descuido en la postura de los trabajadores	f	0	1	15	21	6	43
		%	0.0%	2.3%	34.9%	48.8%	14.0%	100%
Frustración	P21 Se producen permanentes desacuerdos para establecer las responsabilidades por errores cometidos	f	0	0	18	19	6	43
		%	0.0%	0.0%	41.9%	44.2%	14.0%	100%
Insatisfacción laboral	P22 Los colaboradores demuestran su disconformidad con las condiciones que el banco les otorga	f	0	1	13	23	6	43
		%	0.0%	2.3%	30.2%	53.5%	14.0%	100%
Ausencia laboral	P23 El índice de absentismo viene creciendo en la Agencia Cusco del Banco Pichincha	%	0	4	14	20	5	43
		%	0.0%	9.3%	32.6%	46.5%	11.6%	100%