



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento  
laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la  
Unión, Piura 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Purizaca Martínez, María Rosa (ORCID: 0000-0001-5612-3278)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A papá Jehová por siempre guiarme por el camino correcto frente a las cosas que realizo.

A mis padres que siempre estuvieron apoyándome en todo lo que decido, por sus ejemplos de seguir adelante y ser cada día una mejor persona.

A mis hermanos que me impulsan a salir adelante.

## **Agradecimiento**

A nuestro padre Jehová por haberme brindado la fortaleza de cumplir mis objetivos.

A mis padres por el apoyo incondicional durante esta etapa.

A los docentes, compañeros de trabajo y clases quienes aportaron y me apoyaron para culminar mi carrera universitaria.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla .....	v
Índice de abreviaturas .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
VIII. PROPUESTA .....	38
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS .....	59

## Índice de tabla

Tabla 1. Nivel de Burnout en los colaboradores de MIBANCO .....	16
Tabla 2. Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO.....	17
Tabla 3. Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función al cansancio emocional.....	18
Tabla 4. Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO .....	19
Tabla 5. Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función a la despersonalización.....	20
Tabla 6. Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO .....	20
Tabla 7. Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función a la realización personal .....	21
Tabla 8. Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO.....	22
Tabla 9. Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO .....	23
Tabla 10. Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO.....	24
Tabla 11. Análisis FODA .....	41
Tabla 12. Cronograma para gestionar la difusión virtual antiestrés.....	43
Tabla 13. Presupuesto de servicio .....	44
Tabla 14. Cronograma para realizar el programa Coaching .....	46
Tabla 15. Presupuesto de Lunch.....	47
Tabla 16. Presupuesto de Honorarios Coach.....	47
Tabla 17. Cronograma de implementación de Kitchenette.....	49
Tabla 18. Presupuesto de electrodomésticos.....	50
Tabla 19. Presupuesto de Mueble y servicios .....	50
Tabla 20. Cronograma de implementación de tips ergonomía y pausa activas ...	52
Tabla 21. Presupuesto de Pausa activa y ergonomía .....	53
Tabla 22. Resumen de costo de estrategias .....	54

## Índice de abreviaturas

JA	Gerente de Agencia
JBS	Jefa de Banca y Servicio
JN	Jefe de Negocio
OIT	La Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
RL	Rendimiento Laboral

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transeccional o transversal y correlacional causal, de tipo de investigación aplicada. A fin de realizar la pesquisa, se trabajó con una población de 42 colaboradores de Mibanco – Agencia La Unión. Para recolectar información se aplicaron los instrumentos de guía de entrevista, también el cuestionario para ambas variables y estuvo basada en el test de Maslach Burnout Inventory y el rendimiento laboral. Los resultados evidencian que el 59.5% de trabajadores, presenta un nivel medio de Burnout, en cuanto a la dimensión el cansancio emocional evidencia una influencia significativa (Sig.<0.05) y negativa en el rendimiento laboral, además en la realización personal se evidencia tener una influencia significativa (Sig.<0.05) en el rendimiento laboral. En relación con el rendimiento laboral, el 66.7% de trabajadores evidencia un nivel alto o muy alto, concluyendo que el síndrome de burnout evidencia una influencia significativa (Sig.<0.05) en el rendimiento laboral del trabajador; dicho resultado implica que un mayor nivel de burnout afecta negativamente al rendimiento laboral del trabajador.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, rendimiento laboral, cansancio emocional, realización personal

## **Abstract**

The purpose of this thesis was to determine the influence of Burnout syndrome on the work performance of collaborators from MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019. The design of the research was non-experimental, transectional or cross-sectional and causal correlational, from type of applied research. In order to carry out the research, we worked with a population of 42 collaborators from Mibanco - Agencia La Unión. In order to collect information, the interview guide instruments were applied, as well as the questionnaire for both variables and was based on the Maslach Burnout Inventory test and work performance. The results show that 59.5% of workers present an average level of Burnout, regarding the dimension of emotional fatigue shows a significant influence (Sig. <0.05) and a negative influence on work performance, in addition to personal achievement it is evident to have a significant influence (Sig. <0.05) on job performance. In relation to job performance, 66.7% of workers show a high or very high level, concluding that burnout syndrome shows a significant influence (Sig. <0.05) on the worker's job performance; This result implies that a higher level of burnout negatively affects the worker's job performance.

**Keywords:** Burnout Syndrome, work performance, emotional exhaustion, personal fulfillment

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas crecen rápido, gracias a la globalización, se centran 100% en la rentabilidad y ser líder, exigiendo al empleado tener un ritmo de vida laboral activa y acelerada, situación que expone al personal a contraer el Burnout, por exceso de trabajo. Según Milenio (2019) en los últimos años se ha observado en Guanajuato, alto índice de absentismo, bajo rendimiento y rotación del personal, causado por el Burnout, que es uno de los principales problemas de la salud del empleado.

Según Notimex (2019) muchas horas de trabajo y un ambiente de estrés continuo, causa enfermedades y que el 43% de mexicanos sufre del Burnout y los que laboran más horas, registran menor índice de rendimiento y Solano (2019) indica que el informe de La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reporta que en el día mueren 6,500 personas por el Burnout y enfermedades laborales.

Según Gómez *et al.* (2018) el personal del banco están sujetos a situaciones que afectan su vida personal y laboral, ya que a diario tienen tareas mentales bajo un ambiente de presión; por eso se observa a los trabajadores como individuos estresados y Mababu (2016) indica que por los estudios realizados, el Burnout afecta en el rendimiento laboral, ya que el estrés en un nivel bajo ayuda a optimizar el rendimiento; pero en nivel alto lleva al Burnout y al bajo rendimiento.

En el Perú, según Alache (2019) la ley faculta a las empresas poder despedir al personal, sin el pago de indemnización: por capacidad (bajo rendimiento); para proceder deben tener un sistema donde fijan objetivos y permita medir el cumplimiento, dando feedback, hacer un ranking y establecer tercios y quintiles, con ello y de acuerdo a ley, se da 30 días para mejorar su rendimiento y sino mejora, se envía carta de despido por bajo rendimiento, sin derecho a indemnización y Olavarría (2018) indica que el 60% de empleados padecen de estrés, por el elevado número, recomendó a las instituciones desplegar métodos de seguridad.

Schiemann (2017) señala que, preocuparse por perder el empleo y sentirse impotente por los cambios en la empresa afecta el rendimiento laboral y la creación

de un ambiente no seguro es una estrategia que utilizan las empresas que ponen demandas añadidas a los profesionales con la equivocada creencia de que con ello van a aumentar el rendimiento; usan la regla 20-70-10 y hacia arriba o hacia fuera.

En el ámbito local, Mibanco Agencia la Unión, es un banco líder en las microfinanzas, se ubica en calle Lima N°885 del Distrito de la Unión, tiene 42 empleados, ofrece productos y servicios financieros dirigidos a los emprendedores y personas dependientes, Mibanco desea seguir liderando. Por ello, los empleados están sujetos a trabajar bajo presión, pero implica un gran esfuerzo en mantenerlos relajados, pues los colaboradores están estresados, agotados, desmotivados, irritados, con tareas pendientes, no toman su tiempo de refrigerio, pasando muchas horas en el trabajo por los altos niveles de exigencias que tienen en llegar a la meta.

De continuar con esta problemática en la empresa los empleados llegarán a enfermarse, habrá alta rotación de personal y ausentismo, causando un bajo nivel de rendimiento, en este escenario, los trabajadores pueden contraer el Burnout. En este contexto, el presente proyecto pretende investigar como el Burnout influye en el rendimiento laboral, con la finalidad de contribuir en aportes para crear de una cultura de prevención del Burnout, que ayude a concientizar al personal, reducir sus efectos, mejorar la salud y puedan manejar las exigencias laborales, para lograr un óptimo rendimiento del personal.

A continuación, se presenta la pregunta general ¿Cómo el Síndrome de Burnout influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019? y como preguntas específicas se han formulado: (a) ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?, (b) ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?, (c) ¿Cómo influye el cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?, (d) ¿Cómo influye la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?, (e) ¿Cómo influye la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?.

La presente investigación tiene una justificación práctica, porque se eligió con el objetivo de determinar cómo influye el burnout en el rendimiento laboral en el personal de Mibanco, con el fin de contribuir con aportes para establecer una cultura de prevención del burnout, ayudando a concientizar a los trabajadores y a disminuir los efectos, permitiendo mejorar la salud mental, emocional, físico además que el colaborador tenga actitudes positivas y este en la capacidad de manejar las exigencias laborales, lo que ayuda a mejorar el rendimiento laboral y cumplir con los objetivos de la compañía, beneficiando a los colaboradores y la institución. Con respecto a la relevancia social, está investigación se dará a conocer a los directivos de Mibanco que les servirá como herramienta de ayuda para que tomen medidas en disminuir el problema.

Se presenta el objetivo general: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019, como objetivos específicos tenemos: (a) Identificar el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, (b) Identificar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, (c) Analizar la influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019, (d) Demostrar la influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, (e) Examinar la influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.

A continuación, se presenta la Hipótesis general: El Síndrome de Burnout si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, como Hipótesis específicos son: (a) El cansancio emocional si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019, (b) La despersonalización si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, (c) La realización personal si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta los antecedentes de investigación a nivel internacional: Sanchez (2016) en su investigación *el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho*, en Bolivia, su fin fue determinar la relación entre las dos variables, cuyo diseño de investigación es no experimental, correlacional, la población fue 27 empleados, sus resultados muestran la estrecha relación entre las variables y afirma que los niveles altos del burnout se correlacionan de forma negativa con el desempeño laboral de los colaboradores financieros. Las correlaciones que asumieron más significancia negativa entre el desempeño y las dimensiones de la primera variable que son: el agotamiento emocional y la despersonalización.

Mastranzo (2016) en su tesis *Previsión o control del síndrome de Burnout laboral*, su objetivo fue saber los indicios del Burnout para la prevención del desgaste laboral y plantear maneras de prevenir o controlarlo, siendo la pesquisa de tipo documental, con enfoque descriptivo, concluyendo que el burnout es la causa principal de reducción de la productividad y del ausentismo, se refleja de forma significativo en la salud, por ello hace una propuesta y estrategia como apoyo social y actividad física para tratar de impedir que surja la presencia del estrés o controlar el resultado negativo en la salud, con el fin de distraer y disminuir este mal y lograr resultados que se reflejarán en la productividad que realice el empleado.

Delgado y Valverde (2015) en su *estudio Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona comercial 1 del Banco de Costa Rica*, su objetivo fue determinar los factores que inciden en el desarrollo de síntomas compatibles del burnout, de diseño no experimental, tipo exploratorio, su población fue de 204 empleados, concluye que el concepto Burnout es algo nuevo, también halló que la despersonalización y cansancio emocional tienen un alto nivel y baja realización personal, y se refleja en el ámbito personal (falta de estrategias para afrontar el estrés y negatividad) y laboral (sienten falta de apoyo y mucho tiempo en contactos

con los clientes), teniendo un efecto negativo en el rendimiento laboral y se muestra en la disminución de la calidad en los servicios de la empresa a sus usuarios.

Por otro lado, se presenta los antecedentes del ámbito nacional: Yucra (2019) en su tesis *Determinación de la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de P&S Proserge 2018*, tuvo como objetivo determinar la presencia de la variable de estudio en los empleados, la investigación es no experimental, cuantitativa, la población fue 40 empleados, concluyendo el burnout latente en los empleados es moderado, según los resultados el 95.0% de trabajadores lo padece; el desgaste emocional es severo y predomina el 50% de los empleados y la incidencia del cinismo en el personal es del 85.0% siendo un nivel severo, el contexto es una situación preocupante que se debe tomar atención y la eficiencia del profesional se ve desmejorada moderadamente en el 87.5% de empleados.

Rodríguez (2018) en su pesquisa *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018*, su fin fue determinar la relación entre las variables, de investigación descriptivo, cuantitativo, su muestra fue 50 ejecutivos, encontró que el 38% de la población posee un nivel alto de burnout y el 38% tuvo nivel bajo de desempeño laboral, y concluye que hay una relación inversa entre falta de realización, despersonalización, agotamiento emocional con el desempeño profesional.

Ortiz y Cruz (2018) en su investigación *El estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018*, su objetivo fue determinar de qué manera la variable independiente influye en la variable dependiente, cuya población de estudio es de 24 personas, la investigación fue de diseño no experimental, explicativo; concluyendo de que la primera variable tiene una influencia significativa en la segunda variable, siendo los factores condición de trabajo y la desmotivación los que más influyen en el rendimiento.

Cervantes (2018) en su tesis *Influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución Financiera C, en la ciudad*

de Arequipa 2017, su objetivo fue establecer la influencia entre las variables, cuya investigación es de tipo descriptivo, teniendo una población de 153 empleados, concluyendo que si existe influencia entre las variables de estudio, siendo el grado de la primera variable de 77%, lo cual el agotamiento emocional la padece un 80%, despersonalización un 73% y realización personal un 79% y en la segunda variable el 59% de empleados se ve afectado por padecer de este mal, lo cual tienen un rendimiento en grado regular.

Quispe (2017) en su tesis *Síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A – Interbank Juliaca, periodo 2016*, cuyo objetivo es determinar cuáles son los niveles de sus variables, la población está constituida por 11 colaboradores, la investigación es no experimental, tipo descriptivo, y encontró que el nivel de la variable independiente es alto, la misma se caracteriza por los factores: presión en el trabajo, aceptación al trabajo y productividad y lugar de trabajo, estos provocan un nivel elevado de la primera variable; también se demostró que los empleados consideran que dichos factores son relevantes para el rendimiento; asimismo la productividad es deficiente en el personal.

Varas (2017) en su estudio, *Correlación inversa entre estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Alto Moche del Distrito de Moche Periodo Octubre - diciembre 2016*, pretendió determinar si hay correlación entre las variables, la investigación es de diseño exploratorio-descriptivo, su población la conforma 25 empleados, concluye que hay correlación inversa entre las variables de análisis, es decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento laboral va a disminuir, esto afecta los niveles de productividad del personal y genera pérdidas económicas en la organización.

Alarcón (2017) en su tesis *Síndrome de Burnout en jefes de servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017*, su objetivo es determinar el nivel de la variable en los jefes, la investigación es descriptiva comparativa, no experimental, con una población de 120 líderes entre hombres y mujeres, concluyendo que el nivel de Burnout que poseen los jefes tiene riesgo de aumentar

en caso ejecuten planes de acción, donde destaca un nivel elevado el agotamiento emocional y la despersonalización representados con un 45% y 39.2% respectivamente; y establece un rendimiento laboral mínimo en términos cuantitativos y cualitativos.

Rodríguez y Palacios (2016) en su investigación denominada “El síndrome de burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia España – Trujillo”, buscó demostrar la influencia entre las variables, cuya metodología utilizada es la encuesta y guía de entrevista, teniendo en cuenta que la población es de 13 colaboradores, concluyendo que la influencia entre las variables de estudio es negativa y altamente significativa, se identifica que la realización personal es la más influyente en la primera variable,; y en el rendimiento, está el desarrollo personal, ello muestra que existe un problema de frustración en el personal.

Asimismo, se presenta antecedente del ámbito local: Troncos (2016) en su tesis Relación del síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016, el objetivo fue determinar si existe relación entre las variables, la población fue 138 profesionales, la investigación es no experimental, correlacional, concluye que no hay influencia entre las variables, determina que el agotamiento emocional y la productividad no hay correlación, pero que los trabajadores emocionalmente están exhausto por sus funciones; la despersonalización y la productividad no hay nivel significativo, pero el personal poseen actitud distante y fría con los otros, con respecto a la realización personal y la productividad, la población presenta desgaste laboral por sus tareas.

Con la finalidad de sustentar las variables de estudios se presenta las teorías relacionadas: Gil (2017) precisa el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se muestra en los trabajadores de las empresas de servicio que laboran en forma directa con los clientes, en especial los que prestan servicio en el sector salud, educación y financiero.

Torres (2019) define el burnout como el resultado de un estrés crónico en el trabajo donde no se ha podido manejar con éxito, además manifiesta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo ha sido incluido en su clasificación de enfermedades, lo cual se registra entre los factores que predominan en el estado de salud, concretamente en los problemas que están asociados con el trabajo.

Para Solís (2017) el síndrome de Burnout es conocido como estar quemado y lo define como la pérdida a la ilusión por el trabajo y que cualquiera que sea el esfuerzo predestinado para hacer muy bien las cosas resultan de poca utilidad y sus dimensiones son: Cansancio Emocional, esta situación surge a través de la disminución de recursos emocionales de los individuos que laboran en instituciones de servicio, frente a las exigencias laboral (son necesidades específicas que atribuye el proceso laboral a sus empleados como consecuencia de las actividades que realizan), se caracteriza por una pérdida constante de energía, el ser humano se siente desgastado, agotado y fatigado (agotamiento físico), creen que no pueden dar más de sí mismo en el nivel afectivo y que ha llegado a su propio límite.

Despersonalización, en esta dimensión se desarrolla actitudes, emociones y respuestas negativas, distanciamiento hacia los clientes y/o usuarios, así como también de sus compañeros de trabajo, se manifiesta mediante un aumento en la irritabilidad y una baja motivación; la persona se vuelve cínico, se refiere a la actitud del ser humano que miente con facilidad, además es irónico.

Realización personal, sucede cuando se confirma que las exigencias requeridas exceden la capacidad para hacerlas de modo competente, el trabajador suele evaluarse de forma negativa, y esta evaluación hace que afecte la destreza para realizar sus funciones, asimismo a la relación con los clientes que atiende, en esta dimensión el colaborador está enojado consigo mismo e insatisfecho con los logros que obtiene.

McCormack y Cotter (2013) los síntomas son: *físicos*, hace referencia a tener malestar general como constante fatiga, cansancio, cefalea, problema para poder dormir, disminución de peso, úlceras y perturbación gastrointestinal; *emocionales*,

se manifiesta mediante la irritabilidad, angustia crónica, depresión, frustración, aburrimiento, falta de paciencia y desorientación; *conductuales*, se manifiesta mediante el absentismo laboral, gritos frecuentes, cambios brusco de humor, problemas para concentrarse, aumenta los conflictos con los compañeros, mala calidad de servicio prestado y relaciones interpersonales distantes y fría.

Con respecto a la teoría de la segunda variable, Gabini (2018) conceptualiza el rendimiento laboral (RL) como el conjunto de conductas que son importantes para las metas de la compañía o para la unidad organizativa en la que el individuo labora. Asimismo, indica que el RL debe ser definido en términos de comportamiento más que de resultados, que incluye los comportamientos que son notables para las metas empresariales.

Según WorkMeter (2013) el rendimiento laboral es la relación que hay entre lo producido y los recursos utilizados, como materiales, factor humano, y otros, en cuanto al entorno empresarial lo conceptualiza como la relación que hay entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo que se ha requerido para conseguirlo, considerando que la variable más significativa es el recurso humano ya que son los que realizan las actividades propias del trabajo.

Según Gabini (2018) las dimensiones son: La tarea, es el grado en que los trabajadores demuestran sus competencias en actividades que contribuyen a transformar los insumos en productos o servicios que produce la empresa, son evaluadas mediante los indicadores: planificación que permite organizarse mejor y conseguir completar todos los retos que se propongan, orientación hacia los resultados, es una competencia que permite lograr las tareas que se han planeado, superan las expectativas y destacan en el ámbito profesional y un trabajo eficiente que es llevar a cabo la tarea utilizando el menor número de recursos posibles

Comportamiento laborales contraproducentes, son conductas intencionales realizados por el personal en la empresa, que quebrantan las políticas y amenazan con el bienestar de la compañía y de sus miembros, como indicador tiene: desvió en la producción, es no cumplir con el horario establecido, realizar pautas en

exceso, desperdiciar los recursos; la intencionalidad, son las manifestaciones de tales conductas que están bajo el control volitivo del trabajador, se pueden dar por falta de equipo y capacitación por parte de la compañía; excesiva negatividad, se refiere a la cualidad que se inclina a ver el aspecto desfavorable de las cosas.

En el contexto, son conductas cooperativas que tienen consecuencias positivas para la compañía: a nivel interpersonal, tiene como indicadores la toma de iniciativa que es la cualidad que posee ciertas personas de poder por sí mismos iniciar algún proyecto o buscar soluciones a algún problema, son competentes es la capacidad para aprender, identificar problemas y usar sus conocimientos para resolverlas y así seguir aprendiendo, acepta y aprende de la retroalimentación; a nivel organizacional: emprendimiento de tareas laborales desafiantes, es la capacidad de la persona de efectuar un esfuerzo adicional para alcanzar un fin.

Bontas (2016) manifiesta que antes los empresarios solo le tomaban interés al valor agregado y la rentabilidad de sus compañías, hoy prestan más atención sobre cómo las organizaciones tratan a sus trabajadores y motivan su lealtad para apoyar el rendimiento y rentabilidad del negocio, en este contexto, las instituciones, cualquiera sea su rubro tienen la necesidad de implementar un sistema que mida el rendimiento de los colaboradores y según Chiavenato (2015) la evaluación del rendimiento llega hacer la apreciación por sistema de cómo se desenvuelve el empleado en su trabajo y de su potencial perfeccionamiento, para Gabini (2018) beneficiando a los empleados, ya que por este medio se da retroalimentación y entrenamiento y conocen mejor sus puntos fuertes y débiles; los directivos, con la ayuda del sistema van a poder mantener a los trabajadores más productivos y a la organización, debido a que se van a formular de forma clara las metas de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández *et al.* (2014) el tipo de investigación aplicada busca resolver un problema, la presente investigación tuvo como finalidad proponer alternativas de solución al problema general, de diseño no experimental, ya que en esta investigación no se ha manipulado a propósito la variable independiente para observar algún efecto hacia otras variables, de corte transeccional o transversal debido a que se recolectaron datos en un momento dado y tiempo determinado, siendo correlacional-causal porque se describió la relación de causa-efecto entre la variable independiente sobre la variable dependiente y tuvo un enfoque mixto, porque cuenta con aspectos cuantitativos y cualitativos, por medio de dos tipos de instrumentos.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### 3.2.1. Variable independiente: Síndrome de Burnout

Gil (2017) define el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se muestra en los trabajadores de las instituciones de servicio que laboran en contacto directo con los usuarios o clientes de la empresa, en especial los que prestan servicio en el sector salud, educación y financiero.

##### 3.2.2. Variable dependiente: Rendimiento Laboral

WorkMeter (2013) lo conceptualiza como la relación que existe entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo que se han necesitado para lograrlo, considerando que el recurso humano es el más importante ya que son los encargados de realizar las tareas propias de un puesto de trabajo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Es la totalidad de personas que tienen las mismas particularidades comunes, que son estudiadas para generalizar los resultados. Por ello, en la presente tesis la población estuvo conformado por 42 colaboradores de Mibanco – Agencia la Unión.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión**

Se consideró a toda la población que corresponde a 42 trabajadores de Mibanco – Agencia.

##### **Criterios de exclusión**

No se consideró porque se incluyó a toda la población de Mibanco.

#### **3.3.3. Muestra**

Es una porción de la población, en esta investigación no se realizó el cálculo de la muestra, porque se trabajó con toda la población que labora en Mibanco, lo cual correspondía a 42 trabajadores; por lo tanto, se aplicó un censo.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Los 42 trabajadores de Mibanco – Agencia La Unión.

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

#### **3.4.1. Técnica**

*Encuesta*, se utilizó esta técnica que estaba comprendida por y se aplicó a los colaboradores de Mibanco, la misma que ha permitido recopilar

información acerca de las variables de estudios, lo cual estaban orientados a conseguir respuestas sobre la problemática de la investigación.

*Entrevista*, la técnica de la entrevista, permite recolectar datos muy importantes para el proceso de investigación, debido a que hubo una conversación de forma directa con el gerente de agencia y ha permitido conseguir información verbal y de primera fuente acerca de las variables de estudios, los mismos que ayudaron a dar respuestas a cada de las interrogantes planteadas.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como instrumento de medición el cuestionario basada en el test de Maslach Burnout Inventory, en la cual estuvo conformado por un conjunto de preguntas para recolectar datos, la cual tenía como objetivo conocer como la variable independiente influye en la variable dependiente.

*Asimismo*, el instrumento de la guía de entrevista que consistió en formular una serie de preguntas específicas dirigida al Gerente de MIBANCO – Agencia La Unión, lo cual se realizó una conversación de forma presencial, cuya información obtenida ayudo a recopilar información valiosa sobre las variables de estudio.

En cuanto a la validez, representa el grado en que un instrumento mide objetivamente la variable que se intenta medir. Por ello, el instrumento de estudio fue validado por tres profesionales especialista, cuya finalidad fue determinar si los ítems tenían coherencia y consistencia respecto a las dimensiones de las variables de estudios.

Con respecto a la confiabilidad, ayuda a establecer el grado de seguridad de los instrumentos que se van a utilizar y obtener resultados consistentes y coherente según a la realidad de la investigación. En la presente pesquisa la confiabilidad del instrumento que se ejecutó al

cuestionario fue a través del Coeficiente de Cronbach, lo cual se obtuvo un valor de 0.819 en el burnout y 0.816 en el rendimiento laboral, ambos instrumentos tienen un rango de confiabilidad alto y garantiza el grado de consistencia de las respuestas de los encuestados.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación se realizó en Mibanco – Agencia La Unión, dentro de las instalaciones de manera directa, para que se obtenga datos en la investigación se aplicaron instrumentos con la finalidad de indagar las variables de estudios, los mismos que fueron el cuestionario aplicado a los colaboradores mediante el envío de un link a su WhatsApp para que realicen el llenado de la encuesta, asimismo la guía de entrevista aplicado al gerente de agencia mediante vía telefónica.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el presente proyecto, se realizó el proceso de análisis por medio de los programas Excel y SPSS versión 25.0 (paquetes estadísticos para las ciencias sociales), lo cual ayudaron a analizar e interpretar los resultados que se consiguieron de los instrumentos aplicados a la población, con la finalidad de que sean entendidas con facilidad, asimismo, dichos análisis sean confiables y veraces. Con lo que respecta a la información recolectada del instrumento cualitativo se plasmó y se realizó la interpretación literal en el capítulo IV que ayudó a tener más información acerca de las variables de estudio.

Se utilizó Chi-cuadrado para determinar que hay una relación entre el burnout y rendimiento laboral, asimismo para constatar la hipótesis de la investigación se utilizó la prueba exacta de Fisher y para ver el tipo de influencia que tiene una variable sobre la otra se utilizó el coeficiente de correlación D-Somers, debido a que las dos variables por analizar son ordinales por lo que el burnout y rendimiento laboral tienen un orden en la categoría que presentan.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se protegió la integridad de todos los colaboradores encuestados; asimismo, la confidencialidad de la información que se adquirió, por ello se consideró garantizar como aspectos éticos el respeto por la propiedad intelectual, lo cual se ve reflejado en las citas de las fuentes que han sido de utilidad para realizar este proyecto, proteger la identidad de los individuos que participaron en la investigación, la autenticidad y honestidad de acuerdo a la correcta interpretación de los resultados que se consiguieron en la investigación; responsabilidad y confidencialidad en el manejo de información que se obtuvo, por lo que se trata de una organización privada que brinda servicios en el sector financiero.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación de cuestionario

#### 4.1.1. Presencia de Burnout en los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.

**Tabla 1**

*Nivel de Burnout en los colaboradores de MIBANCO*

Aspectos	Bajo		Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Síndrome de Burnout	17	40,5%	25	59,5%	0	0,0%
Cansancio emocional	15	35,7%	25	59,5%	2	4,8%
Despersonalización	9	21,4%	31	73,8%	2	4,8%
Realización personal	2	4,8%	8	19,0%	32	76,2%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo al análisis del estudio, muestra que no hay ningún colaborador de MIBANCO de la agencia La Unión, que presenté Burnout, aunque analizando el cansancio emocional y la despersonalización, hay dos trabajadores que están en riesgo de sufrir de Burnout. La mayoría de trabajadores, 59.5% presenta un nivel medio del síndrome, y la misma cifra también presenta un cansancio emocional medio; no hay ningún colaborador con un nivel de Burnout bajo, mientras el 35.7% presenta este nivel en lo relacionado al cansancio emocional. En cuanto a la despersonalización, el 73.8% evidencia un nivel medio y el 21.4% un nivel bajo. El estudio muestra asimismo que la mayoría de trabajadores, 76.2%, evidencia un nivel alto de realización personal y solo el 19% muestra un nivel medio y el 4.8% un nivel bajo.

Es importante señalar que la presencia de Burnout implica que los colaboradores tengan nivel alto de cansancio emocional y despersonalización y un nivel bajo de realización personal; en el estudio, los colaboradores que evidencian niveles altos en los dos primeros aspectos no son los mismos y tampoco son los que presentan un nivel bajo de realización personal.

El Síndrome de Burnout, es el agotamiento que sufren los colaboradores debido a su cansancio físico, emocional o mental; los efectos son diversas, afectando sobre todo a su autoestima y pérdida de interés y de responsabilidad por el trabajo. El estudio indica que, si bien no hay ningún trabajador con presencia de este síndrome, sin embargo, es importante que son dos los que están en riesgo de presentarlo. Se debe tener en cuenta que el burnout se muestra en aquellos colaboradores que siempre tratan de forma directa a los clientes, esto podría afectar su rendimiento laboral.

#### 4.1.2. Nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.

**Tabla 2**

*Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

Aspectos	Bajos		Medios		Altos		Muy altos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Rendimiento laboral	0	0,0%	14	33,3%	26	61,9%	2	4,8%
Rendimiento en la tarea	1	2,4%	16	38,1%	22	52,4%	3	7,1%
Comportamientos laborales	0	0,0%	16	38,1%	20	47,6%	6	14,3%
Rendimiento en el contexto	0	0,0%	9	21,4%	25	59,5%	8	19,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En relación al rendimiento laboral, la mayoría de los trabajadores, 66.7% evidencia un nivel alto o muy alto, mientras que el 33.3% refleja un nivel medio; dichos niveles también se presentan en el 59.5%, 61.9% y 78.5% en lo relacionado al rendimiento en la tarea, en su comportamiento laboral y en el rendimiento en el contexto. No obstante, se debe señalar que hay una cifra importante, 40.5%, 38.1% y 21.4%, que evidencian un rendimiento promedio o bajo.

El rendimiento laboral está relacionado al producto del trabajo que cada colaborador cumple o debe cumplir; éste tiene que ver no solo con el rendimiento que tiene cada uno de ellos en cada una de sus tareas, sino también con la actitud que asume en cada una de ellas. En el estudio se encontró que si bien, la mayoría de los trabajadores evidencia un buen rendimiento laboral, sin embargo, hay una

cifra importante que no logra un rendimiento satisfactorio, alcanzando solo un rendimiento medio. Este comportamiento se observa en los tres aspectos evaluados: rendimiento de la tarea, comportamiento laboral y rendimiento en el contexto, donde la cifra con un rendimiento alto o muy alto es muy similar. Es relevante recalcar que en la medida que el trabajador no logre un buen rendimiento laboral, podría temer para alcanzar las metas y los objetivos propuestos.

#### 4.1.3. Influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.

**Tabla 3**

*Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función al cansancio emocional*

Nivel de cansancio emocional	Rendimiento laboral							
	Medio		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	1	6,7%	13	86,7%	1	6,7%	15	100,0%
Medio	12	48,0%	12	48,0%	1	4,0%	25	100,0%
Alto	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	2	100,0%
Total	14	33,3%	26	61,9%	2	4,8%	42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior dan cuenta del rendimiento laboral, en función del cansancio emocional; los resultados indican que el rendimiento laboral medio se presenta mayormente en los trabajadores con un cansancio emocional medio o alto, según se deduce de la opinión del 48% y 50%; en cambio, el rendimiento laboral alto, es mucho más frecuente en el grupo de colaboradores que evidencian un bajo cansancio emocional. Los resultados permiten deducir que, a menor cansancio emocional, mayor rendimiento laboral y viceversa.

**Tabla 4**

*Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,532 <sup>a</sup>	4	0,110	0,137
Prueba exacta de Fisher	9,242			0,022
D-Somers <sup>b</sup>	-0.374			0.010
N de casos válidos	42			

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

b. Rendimiento laboral dependiente.

### **Contraste de la hipótesis específica 1:**

El cansancio emocional si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. De acuerdo al análisis de los resultados de la prueba estadística dan cuenta de una relación significativa entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral, según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.022, inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación planteada. El coeficiente de correlación D-Somers de -0.374, negativo y significativo (Sig.=0.010<0.05), corrobora la relación entre ambas variables indicando además que hay una relación inversa entre ellas, lo que permite concluir que un mayor cansancio emocional, conduce a un menor rendimiento laboral.

El cansancio emocional es una de las señales que conducen al síndrome de Burnout, al interaccionar con la despersonalización y la autorrealización; éste tiene que ver con el agotamiento físico o psicológico que experimenta el trabajador y que lo conduce a una situación de no poder más. Este agotamiento, que no es muy grave en los colaboradores investigados, evidencia un impacto negativo sobre el rendimiento laboral, afectándolo seriamente; en la medida que los colaboradores tengan sensación de debilidad, carencia de energía, presencia de estrés, sentimientos de fracaso de no poder más, su rendimiento laboral irá disminuyendo, generando incumplimiento de las metas establecidas.

#### 4.1.4. Influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.

**Tabla 5**

Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función a la despersonalización

Nivel de despersonalización	Rendimiento laboral							
	Medio		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	5	55,6%	4	44,4%	0	0,0%	9	100,0%
Medio	8	25,8%	21	67,7%	2	6,5%	31	100,0%
Alto	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	2	100,0%
Total	14	33,3%	26	61,9%	2	4,8%	42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo al análisis de los resultados, el rendimiento laboral medio se presenta sobre todo en los colaboradores que tienen un bajo o alto nivel de despersonalización, según se observa en el 55.6% y 50%; en cambio, el rendimiento laboral alto se presenta mayormente en el grupo de colaboradores con un nivel de despersonalización medio. En este caso no se observa una tendencia clara de que trabajadores con menos niveles de despersonalización tengan un rendimiento laboral más alto.

**Tabla 6**

*Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,396 <sup>a</sup>	4	,494	,392
Prueba exacta de Fisher	4,085			,382
D-Somers <sup>b</sup>	0.209			0.210
N de casos válidos	42			

a. 5 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

b. Rendimiento laboral dependiente.

## Contraste de la hipótesis específica 2:

La despersonalización si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. La prueba estadística reflejada en la tabla anterior indica que no hay una relación significativa ente la despersonalización y el rendimiento laboral, según se deduce del nivel de significación de la prueba de 0.382, superior a 0.05. Este resultado no proporciona evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación. En este caso el estadístico D-Somers de 0.209, es no significativo (Sig.=0.210>0.05) y confirma que no hay una influencia significativa de la despersonalización en el rendimiento laboral.

La despersonalización, o la presencia de actitudes negativas, hacia los compañeros o clientes, no son muy frecuentes en los trabajadores, se presenta mayormente en un nivel medio y no tiene un efecto significativo en el rendimiento de los colaboradores. Los trabajadores tratan relativamente bien al cliente, se preocupan lo necesario y no se muestran comportamientos extremos frente a los demás; estos aspectos que no logran afectar seriamente a su rendimiento laboral.

### 4.1.5. Influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.

**Tabla 7**

*Rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO en función a la realización personal*

Nivel de realización personal	Rendimiento laboral							
	Medio		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Medio	5	62,5%	3	37,5%	0	0,0%	8	100,0%
Alto	7	21,9%	23	71,9%	2	6,3%	32	100,0%
Total	14	33,3%	26	61,9%	2	4,8%	42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior evidencia que el rendimiento laboral medio se presenta en todos los trabajadores con un nivel de realización personal bajo, mientras que los niveles altos o muy altos se muestran mayormente en los trabajadores que también demuestran una alta realización personal. En esta tabla también se observa que en la media que el trabajador se siente más realizado, evidencia un rendimiento laboral más alto.

**Tabla 8**

*Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,115 <sup>a</sup>	4	,058	,135
Prueba exacta de Fisher	8,628			,037
D-Somers <sup>b</sup>	0.494			0.005
N de casos válidos	42			

a. 5 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

b. Rendimiento laboral dependiente.

### **Contraste de la hipótesis específica 3:**

La realización personal si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019. La prueba estadística en este caso confirma que la autorrealización tiene una influencia significativa en el rendimiento laboral, según se deduce de la significación, Sig.=0.037, inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

El estadístico D-Somers, de 0.494, positivo y significativo (sig.=0.005<0.05), indica que la autorrealización tiene una influencia positiva en el rendimiento de trabajador. Este resultado corrobora una vez más que en la medida que mejora la autorrealización del trabajador, también mejora su rendimiento laboral.

La realización personal del trabajador tiene que ver con la autoestima del trabajador, así como las expectativas que tiene con respecto a su futuro como persona; un trabajador con un nivel alto en esta dimensión está en posibilidades de dar más en el trabajo, sus relaciones personales son positivas y están capacitados para trabajar bajo presión. Estos aspectos, de acuerdo a los resultados del estudio, tienen un impacto positivo en el rendimiento laboral del trabajador; este resultado implica que en la medida que el trabajador pueda entender rápidamente lo que piensan quieren los clientes y que de alguna ayude a crear un clima agradable con el cliente, logrará niveles más altos en su rendimiento laboral.

#### 4.1.6. Influencia del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. Hipótesis General:

**Tabla 9**

*Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

Síndrome de Burnout	Rendimiento laboral							
	Medio		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	1	5,9%	15	88,2%	1	5,9%	17	100,0%
Medio	13	52,0%	11	44,0%	1	4,0%	25	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	14	33,3%	26	61,9%	2	4,8%	42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo a los resultados de la tabla, el rendimiento laboral medio es más frecuente en trabajadores con un nivel de Burnout también en nivel medio, en cambio, los colaboradores que ostentan un mejor rendimiento laboral son los que presentan un bajo nivel de burnout. En este caso hay señas claras de que el cansancio emocional en el colaborador tiende a disminuir su rendimiento laboral.

**Tabla 10**

*Prueba Chi cuadrado para determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,730 <sup>a</sup>	4	,008	,003
Prueba exacta de Fisher	10,460			,003
D-Somers <sup>b</sup>	-0.452			0.005
N de casos válidos	42			

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

b. Rendimiento laboral dependiente.

### **Contraste de la hipótesis general:**

El Síndrome de Burnout si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. La prueba estadística da cuenta que el Síndrome de Burnout, evidencia una relación significativa con el rendimiento laboral, según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.03, inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

El estadístico D-Somers de -0.452, negativo y significativo (Sig.=0.005<0.05) evidencia una relación inversa entre ambas variables, es decir, mayores niveles de Burnout conducen a un menor rendimiento laboral.

El estudio deja en evidencia el papel fundamental que juega el Burnout, en el rendimiento del trabajador. Por ello, deja en evidencia que en la medida que el trabajador tenga actitudes negativas hacia los individuos que atiende y con los que labora, así como al rol que cumple dentro de la empresa y a tenga la sensación de estar emocionalmente agotado, su rendimiento irá decreciendo hasta llegar al punto de no cumplir con las metas y objetivos propuestos.

## **4.2. Informe de aplicación de guía de entrevista**

De acuerdo a la entrevista que se realizó al gerente de agencia Julio Ramírez Mendoza, ha permitido conseguir información de primera fuente, de acuerdo a la situación de las variables, lo cual el gerente manifiesta, que el estrés laboral cuyo nombre clínico es el síndrome de burnout, es un tema que todos los colaboradores de Mibanco deben conocer porque influye en el rendimiento y en el estado de ánimo de los trabajadores, además que tiene consecuencias negativas para la salud.

Con respecto a el cansancio emocional y rendimiento laboral, Indicó que hay colaboradores que tienen tareas pendientes por realizar a pesar de tener cada uno posee sus funciones establecidas la cual son repetitivas, ellos suelen sobrecargarse de trabajo, esta situación no les permitía estar concentrados al 100% en su labor tanto comercial como la gestión de cobranza, esto conlleva a que puedan tener un cansancio emocional, por no realizar al finalizar del día una planificación para desarrollar sus actividades del día siguiente, que les allá permitido minimizar los tiempos en sus labores de campo tanto comercial como ventas, debido que cuando salían a una zona específica solo se dedicaban a una labor dejando pendiente la otra, al acumular estas actividades no logran con el cumplimiento de las metas que les asignan.

De acuerdo a la despersonalización y el rendimiento laboral, el gerente manifestó que, hay colaboradores que se sienten bien en su zona de confort, que no les permite realizar una línea de carrera dentro de la institución, lo cual causa frustración al colaborador al no encontrar una motivación definida, disminuyen su entusiasmo por el trabajo. Este contexto puede hacer que el colaborador tenga emociones negativas hacia los clientes y compañeros de trabajo, el gerente indicó que el 80% de los trabajadores tienen empatía hacia los clientes (interno y externo) y buscan solucionar los requerimientos que les realizan. Esta situación puede influir en el rendimiento, debido a que hay colaboradores que se retiran antes del horario de trabajo, había dificultad en los colaboradores para participar en las reuniones que se realizaban por la tarde, porque se querían irse temprano a sus casas,

además se mostraban cansados y no prestaban atención, hecho que lo motivo a cambiar de horario.

Con respecto a la realización personal y rendimiento laboral, manifestó que mantenerse en el mismo puesto por muchos años, causa un descontento y frustración en algunos colaboradores, lo cual caen en un estado de conformismo, pesimista y se resisten al cambio, por no lo lograr lo que desean, además de quejarse cuanto las políticas las políticas de crédito se actualizan. Este contexto, conlleva a que puedan evaluarse de forma negativa en como vienen realizando su trabajo, además de tener influencia en el rendimiento, al no realizar un buen uso de las herramientas que ofrece Mibanco, como el URPI y motos lineales, y se reflejó en los reportes diarios que le llegaban al gerente al finalizar el día, siendo el 80% quienes aprovechaban los recursos que facilitan el trabajo.

De acuerdo a la segunda variable, hay colaboradores que no planifican su trabajo, pues suelen realizar proyecciones y no cumplirlas, por falta de motivación y sentirse bien en su zona de confort, en cuanto al uso de recursos que brinda la empresa no eran aprovechadas al máximo, solían irse antes del horario de trabajo, además algunos colaboradores solo se enfocaban en lo negativo de algunas situaciones. En cuanto, a la iniciativa de realizar nuevas tareas, aún faltaba trabajar esta cualidad, ya que inclusive hasta los jefes de negocios se mecanizaban en el trabajo que realizan, solo se quedan con las actividades que les encargaron, no dan propuesta de mejora para las actividades, no tienen intención de actualizarse en las políticas para ser más competitivos en su labor. Por otro lado, el banco solicita aporte comercial y cobranza, por ello direcciona a los asesores a cumplir las metas, incentivando al colaborador con las comisiones de acuerdo a sus resultados que obtengan.

## V. DISCUSIÓN

En muchas organizaciones la dinámica del trabajo, aunado a los estilos de vida genera una serie de trastornos en los trabajadores, siendo el más común el cansancio o estrés laboral; este trastorno se manifiesta mayormente con síntomas de depresión y de ansiedad, que en algunos casos tiene consecuencias muy graves, generando trastornos psicológicos y fisiológicos. El cansancio laboral en el entorno de las empresas tiene también efectos directos sobre el rendimiento laboral afectando seriamente el desempeño del trabajador. Esta posible conexión entre las variables se estudia en la presente pesquisa, cuyos evaluados son colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.

En el primer objetivo específico, se estudia la presencia del burnout en los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. El SB como lo señala Gil (2017), es la respuesta al estrés crónico y se muestra mayormente en empresas cuyo personal tienen un trato directo con los clientes; para detectarlo se considera sus tres dimensiones. En el estudio realizado en la Agencia de Mibanco no se encontró trabajadores con niveles altos de Burnout, pero el 59.5% de trabajadores muestra un nivel medio del síndrome. En este caso, la mayoría evidencia un nivel medio o bajo de cansancio emocional (59.5% y 40.5%) y de despersonalización (73.8% y 21.4%) y un nivel alto de realización personal (76.2%). Por el giro de la empresa, existe una alta presión laboral para que el personal cumpla o alcance las metas establecidas, que en muchos casos afecta aspectos de su vida personal, esta situación se agrava por la presión de parte de los clientes, lo que en muchos casos deviene en problemas de salud, y se ve manifestado en los resultados obtenidos.

Los resultados no concuerdan con los encontrados por Sánchez (2016), quien en su estudio encontró que más del 51.9% de los trabajadores del Banco Mercantil Santa Cruz, Agencia Camacho de Bolivia, presentaron agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal. Tampoco concuerdan con los hallazgos de Quispe (2017) quien encontró que la presencia del Burnout es alta en el personal del Banco Internacional del Perú S.A., de Juliaca.

Troncos (2016), concluye de manera puntual que el cansancio o agotamiento emocional es producido por la sobrecarga y exigencia laboral, así como por la ambigüedad de roles, falta de recursos que no permiten cumplir con las funciones asignadas y el ambiente de trabajo inadecuado generan estrés laboral, cuya respuesta es el síndrome de Burnout. De acuerdo con lo descrito anteriormente hay discrepancia con el presente estudio, por ello, es importante que la empresa tome en cuenta estos aspectos, porque de agravarse el problema en la agencia, podría tener serias consecuencias en la salud del colaborador y en conseguir los objetivos de la empresa.

Es significativo señalar que el burnout, puede llevar en algunos casos al ausentismo laboral, bajo rendimiento y a la rotación del personal, como lo señala Milenio (2019); el autor indica que los factores son muchos, como la carga laboral, horarios inadecuados y la estabilidad laboral. Notimex (2019) agrega además que los trabajadores que laboran más horas son los que registran menores índices de rendimiento laboral, los factores que conllevan al Burnout se evidencian en el estudio, mediante el 59.5% de cansancio emocional, dimensión que da información de como el colaborador se siente emocionalmente y físicamente.

El segundo objetivo específico, está orientado a identificar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. El rendimiento laboral, según WorkMeter (2013), viene a ser el producto del trabajo, expresado como una relación entre los objetivos/metas/tareas y el tiempo que necesita para alcanzarlas o lograrlas. Según los resultados del estudio realizado al personal de Mibanco, la mayoría tiene un rendimiento laboral alto o muy alto (66.7%), niveles que mayormente se explican por el rendimiento de la tarea (59.5%), el comportamiento laboral (61.9%) y el rendimiento en el contexto (78.5%); sin embargo, el 33.3% de colaboradores, no evidencian tal rendimiento, alcanzando solo un rendimiento medio. Respecto a esta variable, el gerente entrevistado, confirma que hay trabajadores que no planifican su trabajo, o cuando lo hacen, muchas veces no cumplen por falta de motivación; éstos, al hacer un mal uso de los recursos que brinda la empresa, no pueden rendir al máximo. La ausencia de motivación en el trabajo también lleva que algunos abandonen la

institución antes del horario de trabajo, buscando siempre excusas y enfocándose en lo negativo.

Las consecuencias de un bajo rendimiento laboral pueden ser graves; según Alache (2019) en el Perú, las leyes facultan a la empresa para despedir a sus trabajadores por bajo rendimiento laboral; en primera instancia se les da un tiempo de 30 días para mejorar dicho rendimiento y si pasado ese tiempo no mejora se procede al despido, sin derecho a indemnización alguna. El rendimiento laboral es clave y decisivo en la empresa y es el resultado de la interacción de muchos de factores, como puede ser la actitud, la motivación que pueden afectarlo de manera positiva y el cansancio laboral que tiene consecuencias negativas sobre el mismo; cualquier problema de rendimiento, interfiere en el cumplimiento de las metas personales, las cuales pueden incidir en las metas de la institución.

En el tercer objetivo específico, se analiza la influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. Según Solís (2017) el cansancio emocional se manifiesta en la disminución de recursos emocionales de los trabajadores, ante las exigencias laborales; se caracteriza por una pérdida de energía y desgaste físico, que hacen que el trabajador sienta que ya no da más. El estudio deja en evidencia que el rendimiento laboral medio se muestra sobre todo en los colaboradores con un cansancio emocional medio o alto, según se deduce de la opinión del 48% y 50%; éste desgaste reflejado en el cansancio emocional, tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral. Por otro lado, el rendimiento laboral alto, es mucho más usual en el conjunto de personal que evidencian un bajo cansancio emocional (86.7%). Los resultados permiten deducir que, a menor cansancio emocional, mayor rendimiento laboral y viceversa.

Los resultados del estudio concuerdan en parte con los hallazgos de Rodríguez y Palacios (2016), quién encontró relación significativa negativa entre las escalas del Burnout, agotamiento emocional y despersonalización y el desempeño; la coincidencia se encuentra en la relación de la primera escala con el desempeño laboral, pero no en la segunda, donde en la presente investigación no

se encontró relación con el rendimiento laboral. Una coincidencia similar se observa con el estudio de Rodríguez (2018) y Cervantes (2018), quienes encontraron que hay una relación inversa entre el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal con el desempeño laboral; dicho autor llega a conclusiones similares en cuanto a la relación entre la primera y segunda dimensión, pero no en la tercera.

Dichos resultados indican que la sobrecarga de las tareas laborales agota al organismo físicamente, afecta al sistema nervioso, genera estrés y tensión, generadas por actividades mentales intensas y prolongadas; generando una disminución del rendimiento laboral. Este tipo de estrés se presenta en trabajadores sometidos a altas presiones laborales y responsabilidades, como los trabajadores de la institución investigada. El gerente por su parte señala que la carga laboral excesiva no permite que los colaboradores logren una concentración al 100%, lo que puede generar un cansancio laboral; esta situación tiene un impacto negativo sobre su rendimiento laboral, y en el incumplimiento de sus funciones; muchos tienen tareas pendientes debido a la falta de planificación de sus actividades del día siguiente, lo que no les permite cumplir con las metas asignadas.

En función a lo analizado anteriormente, la hipótesis específica, el cansancio emocional influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, se acepta, siendo la significancia de la prueba, Sig=0.022, inferior a 0.05. Resultado que conduce a aceptar la hipótesis.

El cuarto objetivo, está orientado a demostrar la influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. Solis (2017) señala que la despersonalización implica el desarrollo de actitudes, emociones y respuestas negativas, así como distanciamiento con los compañeros de trabajo y con los clientes y/o usuarios. Las manifestaciones más claras son la irritabilidad y ausencia de motivación. En la institución investigada, el rendimiento laboral medio se da en los empleados que tiene un bajo (55.6%) o alto nivel de despersonalización (50%), por otro lado, el rendimiento laboral alto se da en el conjunto de trabajadores con un nivel medio de

despersonalización del 67.7%; este aspecto del cansancio laboral no evidencia una relación significativa con el rendimiento laboral, aunque si hay una influencia leve y negativa.

El gerente por su parte señala que muchos trabajadores se mantienen en su zona de confort, y al no desarrollar una línea de carrera dentro de la institución, se sienten desmotivados, lo que disminuye su entusiasmo por el trabajo. También señala que esta desmotivación puede generar que el colaborador tenga actitudes negativas con los clientes y colaboradores; él considera que el 80% tienen actitudes favorables hacia los clientes y buscan solucionar sus requerimientos. Hay un 20% que evidencian cierto tipo de problemas, se retiran temprano del trabajo, no participan en las reuniones y en general se muestran cansados.

En cuanto a la incidencia de la despersonalización en el rendimiento laboral, Alarcón (2017) en su estudio confirma dicho comportamiento, recalando que dicho aspecto, tiene consecuencias cualitativas y cuantitativas en el rendimiento laboral. La presión laboral dentro del trabajo también puede conducir al desarrollo de actitudes y sentimientos perjudiciales, los que se manifiestan en la relación del trabajador con el cliente y con sus compañeros de trabajo; esta deshumanización que sufre el trabajador lo predispone a asumir actitudes de rechazo hacia los demás, a quienes va a culpar de su situación actual. Si bien no se encontró muchos trabajadores en esta situación, sin embargo, la mayoría se encuentra en un riesgo potencial por el tipo de trabajo que realizan.

En relación a lo explicado líneas anteriores, la hipótesis específica, la despersonalización influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, no se acepta, debido a que el nivel de significancia de la prueba de 0.382, es superior a 0.05. Resultado lleva a rechazar la hipótesis.

En el quinto objetivo, se examina la influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019. En cuanto a la relación a la realización personal, Solís (2017) deja entrever

que se manifiesta cuando el trabajador siente que sus metas personales han superado sus expectativas y se logra cuando el trabajador suele hacerse evaluaciones negativas de sí mismo, cuando siente satisfacción profesional y una evaluación negativa hacia su trabajo, porque siempre aspira a más. El estudio encontró que los trabajadores de la entidad investigada, los que tienen un nivel de rendimiento alto o muy alto se presentan en los colaboradores que tiene un nivel alto de realización personal representado por el 71.9%. Los resultados muestran que este aspecto está relacionado de manera significativa con el rendimiento laboral donde los colaboradores que cumplen con sus expectativas tienden a tener un mejor rendimiento en su trabajo.

Rodríguez y Palacios (2016) encontraron resultados parecidos al de la investigación; los autores concluyen que el burnout influye negativamente en el rendimiento los colaboradores del BCP, agencia España, siendo el aspecto más influyente la realización personal. Es importante tener en cuenta que la falta de realización personal, implica que el empleado se evalué en forma negativa y generando la pérdida de interés por el trabajo, baja autoestima, irritabilidad, descontento e insatisfacción consigo mismo; estos factores pueden repercutir de manera negativa en el rendimiento laboral; en el estudio son pocos los que presentan baja realización personal, sin embargo, si estos además presentan altos niveles de cansancio emocional y de despersonalización, se convierten en candidatos a presentar el síndrome de Burnout.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, *la hipótesis específica*, la realización personal si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, se *acepta*, debido a que el nivel de significancia, Sig.=0.037 es inferior a 0.05. El resultado confirma que una mayor autorrealización en el personal conduce a un mejor rendimiento laboral.

En el objetivo general, la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral, el estudio realizado señala que el rendimiento laboral medio se da en los trabajadores que tienen también un nivel de burnout medio (52,0%), sin embargo, el personal que presenta un alto rendimiento son los que tienen un nivel

de burnout bajo (88.2%), de acuerdo a estos resultados, hay una relación significativa inversa entre ambas variables; el informe de la guía de entrevista deja en claro que el gerente considera importante que los colaboradores conozcan del tema, porque es un aspecto que tiene una influencia negativa en su rendimiento y estado de ánimo, y en consecuencia en su salud.

Mastranzo (2016) encontró resultados similares, concluyendo que el Burnout es la causa de la disminución de la productividad; aumenta el ausentismo y tiene consecuencias importantes en la salud del trabajador. El autor sostiene que el cansancio laboral se puede reducir a través del apoyo social y de la realización de actividades físicas; estas mantienen distraído al trabajador, alejándolo del pensamiento en el trabajo, logrando mejorar notoriamente la productividad del trabajador. Si bien el autor no habla de rendimiento laboral, sin embargo, está implícito que el aumento de la productividad está asociado directamente a un mejor rendimiento laboral. Sin embargo, Delgado y Valverde (2015) encontraron resultados discrepantes con los de la presente investigación; los autores encontraron un alto nivel de cansancio emocional y de despersonalización y menor realización personal, a diferencia del presente estudio donde el nivel predominante es el medio. Los autores concluyen que la presencia de dichos niveles tiene un efecto negativo en el rendimiento laboral del personal, y se refleja en la baja calidad de los servicios que brinda la empresa.

Yucra (2019) encontró resultados que concuerdan de alguna manera con los de la presente investigación; el autor manifiesta que los trabajadores de la empresa de P&S Proserge (2018), presentan niveles moderados de Burnout (95%), aunque si encontraron desgaste emocional y niveles de cinismo severo; el autor manifiesta que estos aspectos pueden tener un efecto negativo en la eficiencia profesional. Asimismo, Ortiz y Cruz (2018) también encontraron una influencia significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal Administrativo en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca; los elementos del estrés que más influyen en el rendimiento profesional del trabajador son la condición de trabajo y la desmotivación. Otro estudio que evidencia resultados coincidentes con los de la investigación son los reportados por Varas (2017), quien encontró que hay

correlación inversa entre el estrés laboral y el rendimiento profesional; este resultado confirma que un aumento en el estrés laboral tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral, lo que afecta los niveles de productividad del personal y pérdidas para la empresa.

En función a lo descrito anteriormente, la hipótesis general, el Síndrome de Burnout influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019, se acepta, debido a que la significancia de la prueba, Sig.=0.03, es inferior a 0.05. Resultado que conduce aceptar la hipótesis.

## VI. CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout está presente con un nivel medio en la mayoría de los colaboradores de Mibanco – Agencia la Unión. En cuanto a sus dimensiones, la gran parte presenta un nivel medio de cansancio emocional y despersonalización, asimismo un nivel alto de realización personal. De continuar en este contexto corren el riesgo de presentar un nivel alto.
2. El rendimiento laboral de la mayoría de los colaboradores de Mibanco – Agencia La Unión presentan un nivel alto o muy alto. Este contexto se evidencia también en el rendimiento en la tarea, en el contexto y comportamientos laborales. Cabe resaltar que un grupo considerable presenta un rendimiento laboral medio o bajo.
3. El cansancio emocional si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de Mibanco – Agencia La Unión donde el desgaste físico de los colaboradores evidencia una influencia significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) y negativa en el rendimiento laboral; este resultado implica que, a mayor desgaste físico, los trabajadores tienden a rendir menos en sus tareas laborales.
4. La despersonalización no influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de Mibanco - Agencia La Unión, debido a que la dimensión no tiene una influencia significativa ( $\text{Sig.} > 0.05$ ) en el rendimiento laboral; la influencia es leve, pero no tiene un impacto significativo en el desarrollo de las tareas.
5. La realización personal si influye significativamente en el rendimiento laboral en los colaboradores de Mibanco – Agencia La Unión, donde la dimensión evidencian tener una influencia significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) en el rendimiento laboral; este resultado muestra que los trabajadores mejoran su rendimiento laboral, en tanto mejora su realización personal en el trabajo y viceversa.

6. El síndrome de Burnout si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de Mibanco – Agencia La Unión, donde el burnout evidencia una influencia significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) en el rendimiento laboral del trabajador; este resultado implica que un mayor nivel de burnout, afecta negativamente al rendimiento laboral del trabajador.

## VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de la agencia MIBANCO de la Unión, se recomienda:

1. Disminuir el nivel de síndrome de burnout, para mantener relajados y motivados a los colaboradores, para ello se debe establecer un mayor equilibrio en las tareas realizadas por los trabajadores, manteniendo una carga adecuada, en función a sus capacidades.
2. Monitorear sistemáticamente la planificación de las actividades de cada uno de los colaboradores, para que tengan un mejor control en la ejecución de sus tareas, se realizaría brindando mayores incentivos para que el empleado diversifique sus actividades, donde también es necesario realizar feedback.
3. Realizar estrategias laborales, con la finalidad de reducir el desgaste físico de los colaboradores, esto se efectuaría con la ayuda de un Psicólogo quien debe realizar charlas motivacionales a los trabajadores, lo cual deben llevarse a cabo al menos cuatro veces al año.
4. Ejecutar programas para mejorar el bienestar del trabajador, otorgando premios y reconociendo públicamente sus logros y aportes; se realizaría en los primeros días de cada mes, además se debe reforzar dichos programas con cursos de aprendizaje de manera continua.
5. Brindar oportunidades de promoción o desarrollo profesional a todos los empleados por igual, para que produzca en el personal ganas de superarse tanto en el ámbito personal y laboral. Se realizaría con retroalimentación para mejorar sus indicadores comerciales.
6. Implementar estrategias que permitan prevenir el burnout, con el fin de evitar problemas en la salud del colaborador y disminución de rendimiento laboral, se haría practicando tips de pausas activas y ergonomía, asimismo de adecuar un espacio armonioso que permita disfrutar sus alimentos en la hora de refrigerio.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Estrategias para prevenir y/o disminuir el síndrome de burnout en los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión**

#### **8.1. Introducción**

Para muchos trabajadores estar estresado durante tiempos prolongados en el centro de trabajo puede ser una situación habitual, sin embargo, estar expuesto en un ambiente donde el estrés es constante va a afectar la salud mental y calidad de vida de los individuos, y gran mayoría de empleados no saben o no toman conciencia del riesgo en la que se exponen.

Las instituciones financieras son cada vez más competitivas y obligan a sus trabajadores estar constantemente en actividad mental, enfocándolos a mantener un rendimiento laboral eficiente que les permita lograr los objetivos constantemente. Por ello, los trabajadores están sujetos a dar día a día el máximo de sus capacidades, pues están sujetos a evaluaciones mensuales y trimestrales por sus superiores, el no tener un buen rendimiento crea ciertos temores a ser despedidos, situación que lleva al colaborador a pasar mucho tiempo en su lugar de trabajo, lo que genera problemas de estrés laboral y expone a los trabajadores a riesgos de salud física y mental, y disminuye capacidad para enfrentarse de forma adecuada a las exigencias profesionales.

Pero, el colaborador que recibe a cambio de los aumentos de exigencias laborales, pues muchas veces las recompensas que obtienen del trabajo no cumplen con sus expectativas y no existe un equilibrio entre lo que aportan (esfuerzo y tiempo) y lo que reciben (estabilidad, reconocimiento) y esta falta de reciprocidad entre lo invertido y lo recibido, cuando se prolonga en el tiempo, termina provocando que los trabajadores se sientan frustrados, desmotivación y eleva la propensión a enfermedades físicas teniendo como resultado una descenso en el rendimiento laboral de los individuos que lleva a generar ausentismo y elevada rotación en las instituciones. El escenario descrito anteriormente, se muestra como un componente detonante para la aparición del Burnout en el trabajador. Por lo

expuesto, las empresas tienen la gran responsabilidad de tener estrategias que ayuden a la prevención y disminución del burnout, considerando el factor humano como el capital más importante con el que cuenta.

## **8.2. Objetivos**

### **8.2.1. Objetivo general**

Proponer estrategias prevención y/o disminución del Síndrome de Burnout en los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión.

### **8.2.2. Objetivos específicos**

- a) Sensibilizar a los trabajadores que laboran en Mibanco sobre la existencia y sus consecuencias del Burnout.
- b) Promover la prevención del síndrome de burnout
- c) Reducir los niveles de estrés y ansiedad mediante el aprendizaje de técnicas que ayuden a encontrar el estado de relajación.
- d) Contar con un espacio armonioso dentro de la empresa

## **8.3. Justificación**

La ejecución de la propuesta comprenderá una serie de razones enfocadas en realizar estrategias que ayuden a mejorar las deficiencias en función a los resultados obtenidos de las variables de estudio, lo cual muestra que los colaboradores presentan un nivel medio de burnout y existe un grupo considerable que tiene rendimiento laboral medio. La ejecución de las estrategias va a permitir prevenir y controlar el burnout, que tiene consecuencias negativas en el bienestar del colaborador como también de la institución financiera Mibanco al ausentarse el personal, por ello, la empresa debe prestar más atención a su personal y ver medidas que le permitan motivarlo y cooperar en su bienestar salud físico y mental.

Asimismo, para que la organización siga liderando, es importante que el colaborador tenga un buen rendimiento y para conseguirlo debe de gozar de bienestar, por ello, la institución debe tomar medidas que ayuden al trabajador ser capaz de hacer frente al estrés laboral. Las consecuencias del estrés prolongado hacen que el colaborador tenga aptitudes negativas, que afecta las relaciones interpersonales y el clima laboral, lo que no va a permitir aprovechar al máximo al factor humano.

## 8.4. Análisis FODA

**Tabla 11.**  
Análisis FODA

	fortaleza	Debilidades
<b>Factores internos</b>	F1: Ejecutivos especializados en orientación al cliente	D1: Acumulación de tareas pendientes por parte de los colaboradores.
	F2: Oportunidad de línea de carrera para los colaboradores	D2: Módulos de trabajo con espacio limitado
	F3: Cuenta con página web solo para trabajadores	D3: Falta de técnicas de relajación
	F4: Dispositivos tecnológicos que permite visualizar en tiempo real información del cliente.	D4: Falta de información y ausencia de medidas preventivas del Burnout
<b>Factores internos</b>	F5: Pertenece al grupo Credicorp que le da solidez a Mibanco.	D5: No cuenta con Kitchenette
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia (FO)</b>	<b>Estrategia (DO)</b>
O1: Proyección de aumento de conectividad digital	Difusión virtual de consejos antiestrés para la prevención del síndrome de burnout	Implementación de kitchenette que ayude al colaborador a desconectar por un momento de su entorno laboral. (D1, D2, D3, D5, O2)
O2: Bancarizar más clientes	(F1, F2, F3, F4, O1, O3)	
O3: Reinicio de actividades Fase 2		
O4: Alianzas estratégicas con proveedores.		
O5: Programa Reactiva Perú y FAE MYPE		
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia (FA)</b>	<b>Estrategia (DA)</b>
A1: Aprobación de proyecto de congelamiento de deudas en los bancos.	Realizar programas de coaching para mejorar la motivación del personal (F1, F2, A2, A4)	Practicar técnicas de pausas activas y ergonomía para reducir el síndrome de burnout (D1, D2, D3, A2, A4)
A2: Fuga de talento humano		
A3: Ingreso de nuevas instituciones financieras en la zona		
A4: Problemas de salud mental por Covid19		
A5: Incertidumbre en la economía nacional e internacional.		

*Fuente: análisis en base a la información de los resultados*

## **8.5. Desarrollo de estrategias**

### **8.5.1. Estrategia FO: Difusión virtual de consejos antiestrés para la prevención del síndrome de burnout**

#### **a) Descripción de la estrategia**

Por medio esta estrategia se pretende difundir de forma virtual consejos antiestrés, con el propósito que todos los colaboradores conozcan información sobre cómo reducir los niveles de estrés y por ende prevenir el burnout, el trabajador al saber actividades de prevención le va a permitir llevar estilos de vida saludable, que lo llevan a conservar su salud física y mental.

#### **b) Tácticas**

- Conocer actividades de prevención del burnout
- Fomentar estilos de vida saludable
- Mantener una buena salud física y mental

#### **c) Programa estratégico**

El programa se gestionará en el mes de setiembre del 2020, quien estará a cargo de la jefa de banca de servicio (JBS), quien será la responsable de dar a conocer al Gerente de Agencia (GA) y Jefe de Negocio (JN), la necesidad de que el colaborador conozca información de actividades para prevenir el burnout, y al realizarla van a permitir un estilo de vida saludable y con ello mejorará su bienestar, después de la reunión la JBS emitirá un informe al área de Bienestar, quien se encargará de buscar información y diseñar los tips, para luego coordinar y facultar al área de Servicio de Cultura y Comunicación Interna de realizar la difusión de información en el correo corporativo de cada colaborador y en el Facebook (Página web #ModoMibanco).

#### d) Responsable

- Jefa de Banca y Servicio

#### e) Recursos

- Recurso tecnológico
- Recurso económico
- Recurso humanos

#### f) Cronograma de actividades

**Tabla 12**

*Cronograma para gestionar la difusión virtual antiestrés*

PERIODO ACTIVIDADES	SET.				OCT.				NOV.				DIC.				ENE.				FEB.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Reunión de los líderes sobre la necesidad de implementar esta estrategia		x																						x
2. Realizar un informe al área de Bienestar		x																						
3. Consolidar información de técnicas antiestrés				x																				
4. El área de Bienestar Coordina con el área Servicio de Cultura y Comunicación Interna							x																	
5. Se realiza la difusión de información								x		x		x		x		x		x		x		x		x

*Elaboración propia*

## g) Presupuesto

**Tabla 13**

*Presupuesto de servicio*

<b>SERVICIOS</b>			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Servicio de internet	Global	S/. 30.00	S/. 30.00
Diseños de tips antiestrés	Global	S/. 400.00	S/. 400.00
Inversión total			S/. 430.00

*Elaboración propia*

## h) Viabilidad

La implementación de la estrategia de difusión digital de técnicas que permiten disminuir el estrés es viable porque el recurso financiero es de S/. 430 nuevos soles, debido que se va a requerir el servicio de una persona que busque información para la creación y diseño de tips, estas series de técnicas van a permitir que el colaborador tenga un bienestar físico y mental.

## i) Mecanismo de control

- Nivel de clima laboral
- Nivel de motivación del personal
- Nivel de concentración del colaborador
- Compromiso con la empresa
- Nivel de rendimiento
- Nivel de calidad de servicio

### **8.5.2. Estrategia FA: Realizar programas de coaching para mejorar la motivación del personal**

### **a) Descripción de la estrategia**

Por medio de la presente estrategia se pretende brindar un programa de motivación a todos los trabajadores de Mibanco, con la intención de que el colaborador puede entender su situación actual en que se encuentra, luego encontrar una motivación, que le permita salir de su zona de confort, asimismo, desarrollar pensamientos positivos que le ayuden a cumplir con sus tareas asignadas.

### **b) Tácticas**

- Cambio de actitud del colaborador
- Ayudar a superar el estrés
- Mejorar la motivación

### **c) Programa estratégico**

El programa se realizaría en el mes de octubre del 2020, la encargada de la gestión será la JBS, quien será la responsable de dar a conocer la propuesta al GA, le dará detalle de los beneficios que tiene el programa, todos los colaboradores están expuestos a altos niveles de exigencias laborales que hacen que disminuyan sus capacidades y con la ayuda de un especialista se logrará mejorar la aptitudes y capacidad. Después de la reunión se deriva el informe al área de bienestar, quien evaluará la solicitud, aprobado el requerimiento se coordina con el área de presupuesto, quien designa una partida a Bienestar para contratar al Coach y otra partida para la JBS para el compartir.

### **d) Responsable**

- Jefa de Banca y Servicio
- Gerente de Agencia

### e) Recursos

- Recursos humanos
- Recurso financiero
- Recursos materiales
- Recursos tecnológico

### f) Cronograma de actividades

**Tabla 14**

*Cronograma para realizar el programa Coaching*

PERIODO ACTIVIDADES	SET.				OCT.				NOV.				DIC.				ENE.				FEB.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Reunión de jefes para realizar Coaching				x																				
2. Realizar un informe al área de Bienestar				x																				
3. Bienestar coordina con el área de Presupuesto								x																
4. El área de Bienestar contrata a un Coach								x																
5. Se realiza la invitación a los colaboradores.								x																
6. JBS realiza pedido de alimentos.								x																
7. Se arregla el local y se instala el proyector								x																
8. Se realiza el evento												x												

*Elaboración propia*

## g) Presupuesto

**Tabla 15**

### *Presupuesto de Lunch*

<b>LUNCH</b>			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Sándwich	42	S/. 5.00	S/. 210.00
Bebidas	42	S/. 2.50	S/. 126.00
			S/. 336.00

**Tabla 16**

### *Presupuesto de Honorarios Coach*

<b>HONORARIO</b>				
Descripción	Cantidad	Horas	Precio unitario	Costo total
Coach	1	2 horas	S/. 1000.00	S/. 1000.00
				S/. 1000.00

Inversión total: S/. 1336.00

## h) Viabilidad

La presente estrategia de realizar un programa de motivación dirigido por un Coach resulta viable, debido a que el recurso financiero es un monto razonable donde la empresa estaría invirtiendo S/. 1336.00 nuevos soles, esta propuesta permitirá que el colaborador tenga un cambio importante en su actitud que favorecerá a la empresa.

## i) Mecanismo de control

- Nivel de clima laboral
- Nivel de motivación del personal
- Nivel de concentración del colaborador
- Compromiso con la empresa
- Nivel de rendimiento

### **8.5.3. Estrategia DO: Implementación de kitchenette que ayude al colaborador a desconectar por un momento de su entorno laboral.**

#### **a) Descripción de la estrategia**

Por medio de la estrategia, se pretende instalar un Kitchenette en la empresa, con la finalidad que el colaborador durante su jornada laboral, tengo un momento que le permita desconectarse de su rutina de trabajo, además, tengan la oportunidad de relajarse y mejorar su bienestar, permitiendo la consolidación de los principios culturales.

#### **b) Tácticas**

- Mejorar el bienestar del personal
- Fomentar los canales de comunicación
- Fortalecer las relaciones interpersonales
- Mejorar el trabajo en equipo

#### **c) Programa estratégico**

El proyecto se gestionará en el mes de agosto del 2020, quien estará a cargo del gerente de agencia y jefa de banca de servicio, quienes serán los responsables de solicitar el kitchenette al área de logística interna, debido que es de vital importancia contar con este espacio ya que la mayoría de trabajadores son de la Ciudad de Piura y gran parte de ellos traen su almuerzo, lo cual resultaría gratificante para los colaboradores ingerir los alimentos en un ambiente agradable, esto favorece la confianza entre ellos, asimismo, favorece el dialogo, y esto intercambio de ideas puede dar lugar a nuevas maneras de realizar el trabajo.

#### **d) Responsable**

- Jefa de Banca y Servicio



## g) Presupuesto

**Tabla 18**

*Presupuesto de electrodomésticos*

<b>ELECTRODOMÉSTICOS</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
Horno microonda	1	S/. 300.00	S/. 300.00
cafetera	1	S/. 259.00	S/. 259.00
Sandwichera	1	S/. 109.00	S/. 109.00
Refrigerador	1	S/. 1500.00	S/. 1500.00
Hervidor	1	S/. 90.00	S/. 90.00
Tostador	1	S/. 129.00	S/. 129.00
			<u>S/. 2387.00</u>

*Elaboración propia*

**Tabla 19**

*Presupuesto de Mueble y servicios*

<b>MUEBLE</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
Kit cocina 8 puertas	1	S/. 600.00	S/. 600.00
Sofá	3	S/. 1200.00	S/. 1200.00
			<u>S/. 1800.00</u>
<b>SERVICIOS</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
Contratación de Sayer	Global	S/. 2000.00	S/. 2000.00
			<u>S/. 2000.00</u>

*Elaboración propia*

Inversión total: S/. 6187.00

## h) Viabilidad

La presente estrategia de implementar una kitchenette en las instalaciones del Banco es viable, debido a que el recurso financiero es un monto razonable donde la empresa estaría invirtiendo S/. 6187.00 nuevos soles, la inversión va a tener un impacto favorable en el clima laboral y en el rendimiento del colaborador, debido a que se van a sentir motivado al saber que la compañía se preocupa por el bienestar de su personal.

**i) Mecanismo de control**

- Nivel de clima laboral
- Nivel de motivación del personal
- Nivel de concentración del colaborador
- Compromiso con la empresa
- Nivel de rendimiento

**8.5.4. Estrategia DA: Practicar técnicas de pausas activas y ergonomía para reducir el síndrome de burnout**

**a) Descripción de la estrategia:**

Con la estrategia FO, se pretende disminuir los efectos del burnout, para mejorar el estado de ánimo del trabajador y prevenir enfermedades, lo cual se puede lograr realizando técnicas de pausas activas durante el horario de trabajo, es importante que todo el personal participe para que se logren mejores resultados.

**b) Tácticas**

- Adoptar una buena postura y evitar dolor de espalda
- Fomentar la práctica de pausas activas
- Mejorar el estado de ánimo del colaborador

**c) Programa estratégico**

El presente programa se pondrá en práctica a partir del mes de agosto del 2020, donde los encargados designaran a una persona para recolectar información y diseñar los tips de pausa activa y ergonomía, luego los lideres serán responsables de brindar información a los colaboradores sobre tips de adecuada postura en la silla que le permita que sus pies reposen planos en el piso, que su dorso se apoye



## g) Presupuesto

**Tabla 21**

*Presupuesto de Pausa activa y ergonomía*

<b>SERVICIOS</b>			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Servicio de internet	Global	S/. 30 .00	S/. 30.00
Diseños de tips de pausa activa y ergonomía	Global	S/. 300.00	S/. 300.00
Inversión total			S/. 330.00

*Elaboración propia*

## h) Viabilidad

La implementación de la estrategia de prácticas de pausa activa y ergonomía es viable porque el costo es de s/. 330 nuevos soles, debido que solo se requerirá el servicio de una persona que busque información y diseñe los tips, y para practicarlo se contará con el apoyo de GA, JN y JBS, estas series de técnicas permitir que el colaborador enfrente las situaciones estresantes y controlar la ansiedad provocada por el trabajo.

## i) Mecanismo de control

- Nivel de motivación del personal
- Nivel de concentración del colaborador
- Nivel de Compromiso con la empresa

### 8.5.5. Resumen de las estrategias y costo

**Tabla 22**

*Resumen de costo de estrategias*

<b>RESUMEN</b>		
<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>
Estrategia FO	Difusión virtual de consejos antiestrés para la prevención del síndrome de burnout	S/. 430.00
Estrategia FA	Realizar programas de coaching para mejorar la motivación del personal	S/. 1336.00
Estrategia DO	Implementación de kitchenette que ayude al colaborador a desconectar por un momento de su entorno laboral	S/. 6187.00
Estrategia DA	Practicar técnicas de pausas activas y ergonomía para reducir el síndrome de burnout	S/. 330.00
Costo total de las estrategias		S/. 8289.00

De acuerdo con el costo total de las estrategias planteadas se hará inversión de S/. 8289.00 nuevos soles, lo cual es un monto razonable para que la institución de Mibanco - Agencia La Unión puede financiar esta propuesta, que va a permitir la prevención y/o disminución del burnout en los trabajadores. El beneficio que tendrá la empresa Mibanco con respecto a la inversión es que los colaboradores estarán en la capacidad de manejar las exigencias laborales, estarán motivados y eso se verá reflejado en la disminución del porcentaje de trabajadores (33.3%) que tiene un nivel de rendimiento medio; por ende, aumentará los números de colocaciones de los productos que ofrece Mibanco, siendo un crecimiento del 15% con respecto al año anterior.

## REFERENCIAS

- Alache, P. (2019). *Empresas pueden despedir a trabajadores por bajo rendimiento sin pagar indemnización*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/empresas-despedir-trabajadores-rendimiento-deficiente-pagar-indemnizacion-253953-noticia/>
- Alarcón, R. (2017). *Síndrome de Burnout en jefes de servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6326>
- Bontas, D. (2016). Stimulating Labour Performance. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, Vol. 19, pág. 24.
- Cervantes, R. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Institución Financiera "C", en la Ciudad de Arequipa 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8515>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). Mc Graw Hill.
- Delgado, G y Valverde, A. (2015). *Factores predisposicionales 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* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2389/1/38384.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictivos del rendimiento laboral*. Editorial Teseo. <https://www.uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gil, P. (2017). *Propiedades psicométricas del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: Una perspectiva de género*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272017000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272017000200001)

- Gómez, A, Suasnavas, P y Rodríguez, S. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector Bancario*. 3. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/324/547>
- Hernández, R, Fernández, C y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). McGraw-Hill.
- Mababu, R. (2016). *La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería*. 5, 1.
- Mastranzo, I. (2016). *Previsión o control del Síndrome de Burnout laboral* [Tesis de Maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/2312>
- McCormack, N., y Cotter, C. (2013). *Managing burnout in the workplace: A guide for information professionals*. <https://search.proquest.com/docview/2131279263/F485617C9F4C4F64PQ/2/thumbnail?accountid=37408&segment=DefBooks>
- Milenio. (2019). *Síndrome de Burnout en empresas*. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/mujeres-de-exito-amexme/sindrome-de-burnout-en-empresas>
- Notimex. (2019). *Empleados en el trabajo sufren de baja productividad a causa de estrés*. <https://www.elmanana.com/empleados-en-el-trabajo-sufren-de-baja-productividad-a-cause-de-estres-enfermedades-productividad-estres-laboral/4822854>
- Olavarría, L. (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>
- Ortiz, G y Cruz, J. (2018). *El estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 BARRANCA, durante el año 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3172>
- Quispe, L. (2017). *Síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A – Interbank Juliaca, periodo 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe\\_Mamani\\_Liliana\\_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Liliana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, C y Palacios, E. (2016). *El síndrome de BURNOUT y su influencia en el Rendimiento laboral de los colaboradores del banco de crédito del peru. Agencia España—Trujillo, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2322>
- Rodríguez, P. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9568>
- Sanchez, R. (2016). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schiemann, W. (2017). *¿Despedir o no al 10% de los empleados con menos rendimiento?* <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/despedir-10-empleados-productivos-noticia-474849-noticia/>
- Solano, L. (2019, abril 22). *OIT: cada día mueren 7 mil 500 personas por estrés, accidentes y enfermedades laborales.* <https://www.jornada.com.mx/2019/04/22/politica/013n2pol>
- Solís, R. (2017). *Burnout: Prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú.* 78, 2.
- Torres, A. (2019). La OMS incluye al burnout laboral en su clasificación de enfermedades. *El Mercurio.* <https://search.proquest.com/docview/2230614863?accountid=37408>
- Varas, D. (2017). *Correlación inversa entre estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche” del Distrito de Moche Periodo octubre—diciembre 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/5840>
- WorkMeter. (2013). *5 factores que afectan al rendimiento laboral.* <https://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>

Yucra, F. (2019). *Determinación de la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de P&S Proserge 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5539>

**ANEXOS**

## Operacionalización de variable

<b>ANEXO 3.</b>					
<b>Matriz de operacionalización de variables</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Síndrome de burnout	Es la respuesta al estrés crónico y se manifiesta en los trabajadores de las empresas de servicio quienes laboran de forma directa con los clientes (Gil, 2017).	Cansancio Emocional	Se medirán los indicadores de agotamiento emocional, físico y exigencia laboral, mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agotamiento emocional</li> <li>▪ Agotamiento físico</li> <li>▪ Exigencia laboral</li> </ul>	Ordinal
		Despersonalización	Se medirán los indicadores actitudes negativas, endurecimiento afectivo y cinismo, mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actitudes negativas</li> <li>▪ Emociones negativas</li> <li>▪ Respuestas negativas</li> </ul>	Ordinal
		Realización personal	Se medirán los indicadores satisfacción laboral, evaluación negativa hacia sí mismo y su trabajo, mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluaciones negativas hacia si mismo</li> <li>▪ Satisfacción profesional</li> <li>▪ Evaluación negativa hacia su trabajo</li> </ul>	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rendimiento laboral	Se define como la relación que hay entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo que se han necesitado para lograrlo, considerando que la variable más importante son las personas, es decir los recursos humanos ya que son los encargados de realizar las funciones propias de un puesto de trabajo (WorkMeter , 2013).	Rendimiento en la tarea	Se medirán los indicadores planificación, orientación hacia los resultados y eficiencia, mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación</li> <li>▪ Orientación hacia los resultados</li> <li>▪ Eficiencia</li> </ul>	Ordinal
		Comportamientos laborales contraproducentes	Se medirán los indicadores desvió en la producción, intencionalidad y negatividad, mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desvió en la producción</li> <li>▪ Intencionalidad</li> <li>▪ Negatividad</li> </ul>	Ordinal
		Rendimiento en el contexto	Se medirán los indicadores de iniciativa, competencias y emprendimiento mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de MIBANCO – Agencia La Unión, Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciativa</li> <li>▪ Competencia</li> <li>▪ Emprendimiento</li> </ul>	Ordinal

*Elaboración propia*

**ANEXO 4.**  
*Matriz de consistencia*

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>“Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión, Piura 2020”</p>	<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo el Síndrome de Burnout influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>El Síndrome de Burnout si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>-Tipo de inv. aplicada</p> <p>- Diseño de la Inv. No Experimental</p> <p>-Es de corte transaccional – Transversal</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p>	<p>-Correlacional-causal</p> <p>-Con enfoque mixta</p>
	<p>¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p>Identificar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.</p>		<p>-Población: 42 colaboradores</p>
	<p>¿Cómo influye el cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p>Analizar la influencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>El cansancio emocional si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>-Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>-Instrumento: Cuestionario y guía de instrumento.</p>
	<p>¿Cómo influye la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p>Demostrar la influencia de la despersonalización en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>La despersonalización si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>-Análisis de datos: Excel y SPSS versión 25.0</p>
	<p>¿Cómo influye la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019?</p>	<p>Examinar la influencia de la realización personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	<p>La realización personal si influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO - Agencia la Unión, Piura 2019.</p>	

*Elaboración propia*

**ANEXO 5.**

**Matriz de instrumento**

			INSTRUMENTO A		
Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
SÍNDROME DE BURNOUT	X1.1	Agotamiento emocional	Encuesta/ Cuestionario	1	Se siente usted emocionalmente fortalecido por su trabajo
				2	Se siente activo al final de la jornada de trabajo
	X1.2	Agotamiento físico		3	Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo, se siente lleno de energía
				4	Al trabajar con clientes todos los días le permite estar relajado
				5	Siente usted que su trabajo no lo está desgastando.
				6	Se siente usted exitoso en su trabajo.
	X1.3	Exigencia laboral		7	Cree usted que no pasa demasiado tiempo en su trabajo.
				8	Trabajar en contacto directo con clientes no le causa bastante estrés.
				9	En su trabajo cree usted que aún puede dar más de sí mismo
	X2.1	Actitudes negativas	Encuesta/ Cuestionario	10	Cree usted que trata a los clientes con mucha amabilidad
	X2.2	Emociones negativas		11	Siente usted que no le preocupa lo que les ocurra a sus clientes.
				12	Considera usted que su trabajo no le está endureciendo emocionalmente.
	X2.3	Respuestas negativas		13	Piensa usted que posee un comportamiento insensible con la gente desde que ejerce su trabajo.
				14	Considera usted que los clientes lo culpan de algunos de sus problemas.
	X3.1			15	Puede entender con facilidad lo que piensan sus clientes.

		Evaluación hacia si mismo	Encuesta/ Cuestionario	16	Trata con eficacia los problemas de sus clientes
	X3.2	Satisfacción profesional		17	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.
				18	Puede crear fácilmente un clima agradable con sus clientes.
	X3.3	Evaluación hacia su trabajo		19	Se siente muy activo en el trabajo
				20	Se siente motivado después de trabajar con los clientes.
				21	Cree usted que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo
				22	En el trabajo trata los problemas emocionales con calma.
	RENDIMIENTO LABORAL	Y1.1		Planificación	Encuesta/ Cuestionario
			24	Ha sido capaz de realizar bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario	
Y1.2		Orientación hacia los resultados	25	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía conseguir.	
			26	Ha cumplido con las tareas (gestión SIGE o temas administrativos) que le asignaron en el tiempo establecido.	
			27	Se siente satisfecho con los resultados alcanzados	
Y1.3		Eficiencia		28	Cuando termina un trabajo asignado, inicia nuevas tareas sin que se lo pidan
Y2.1		Desvió en la producción	Encuesta/ Cuestionario	29	Realiza el uso adecuado de los recursos (urpi, moto entre otros) dispuestos para la realización de sus funciones.
Y2.2		Intencionalidad		30	Ha comentado aspectos positivos de su trabajo con gente que no pertenece a la empresa.
			31	Tiene usted una buena relación con los compañeros de trabajo	

	Y2.3	Negatividad	Encuesta/ Cuestionario	32	Siente usted que se ha concentrado en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas.
	Y3.1	Iniciativa		33	Ha contribuido con nuevas ideas para mejorar los procesos del trabajo
				34	Siente usted que se anticipa a las dificultades
				35	Ha participado activamente en las reuniones laborales
	Y3.2	Competente		36	Siente usted que ha desarrollado las competencias necesarias que requiere el puesto de trabajo.
				37	Cree usted que tiene la capacidad para resolver problemas
				38	Ha trabajado para mantener sus habilidades laborales actualizados.
	Y3.3	Emprendimiento		39	Cuando puede, realiza tareas laborales desafiantes

*Elaboración propia*

**ANEXO 6.****Formato de cuestionario para los colaboradores de MIBANCO**

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>						
N° _____						
<b>Encuesta a Trabajadores</b>						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión, Piura 2020". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta:</p> <p>(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>						
<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>						
<b>ÍTEMS</b>						
VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT						
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	<b><u>CANSANCIO EMOCIONAL</u></b> Se siente usted emocionalmente fortalecido por su trabajo					
2	Se siente activo al final de la jornada de trabajo					
3	Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo, se siente lleno de energía					
4	Al trabajar con clientes todos los días le permite estar relajado					
5	Siente usted que su trabajo no lo está desgastando.					
6	Se siente usted exitoso en su trabajo.					
7	Cree usted que no pasa demasiado tiempo en su trabajo.					
8	Trabajar en contacto directo con clientes no le causa bastante estrés.					
9	En su trabajo cree usted que aún puede dar más de sí mismo					
10	<b><u>DESPERSONALIZACIÓN</u></b> Cree usted que trata a los clientes con mucha amabilidad.					
11	Siente usted que no le preocupa lo que les ocurra a sus clientes.					

ÍTEMS		TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
12	Considera usted que su trabajo no le está endureciendo emocionalmente.					
13	Piensa usted que posee un comportamiento insensible con la gente desde que ejerce su trabajo.					
14	Considera usted que los clientes lo culpan de algunos de sus problemas.					
15	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b> Puede entender con facilidad lo que piensan sus clientes.					
16	Trata con eficacia los problemas de sus clientes					
17	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.					
18	Puede crear fácilmente un clima agradable con sus clientes.					
19	Se siente muy activo en el trabajo					
20	Se siente motivado después de trabajar con los clientes.					
21	Cree usted que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo					
22	En el trabajo trata los problemas emocionales con calma.					
<b>VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL</b>						
23	<b>Rendimiento en la tarea</b> Planifica su trabajo (gestión comercial y cobranza) de manera tal que puede realizarlo en el tiempo esperado.					
24	Ha sido capaz de realizar bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario					
25	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía conseguir.					
26	Ha cumplido con las tareas (gestión SIGE o temas administrativos) que le asignaron en el tiempo establecido.					
27	Se siente satisfecho con los resultados alcanzados					
28	Cuando termina un trabajo asignado, inicia nuevas tareas sin que se lo pidan					
29	<b>Comportamientos laborales contraproducentes</b> Realiza el uso adecuado de los recursos (urpi, moto entre otros) dispuestos para la realización de sus funciones.					
30	Ha comentado aspectos positivos de su trabajo con gente que no pertenece a la empresa.					
31	Tiene usted una buena relación con los compañeros de trabajo					
32	Siente usted que se ha concentrado en los aspectos positivos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas negativas.					
33	<b>Rendimiento en el contexto</b> Ha contribuido con nuevas ideas para mejorar los procesos del trabajo					
34	Siente usted que se anticipa a las dificultades					
35	Ha participado activamente en las reuniones laborales					
36	Siente usted que ha desarrollado las competencias necesarias que requiere el puesto de trabajo.					

ÍTEMS		TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
37	Cree usted que tiene la capacidad para resolver problemas					
38	Ha trabajado para mantener sus habilidades laborales actualizados.					
39	Cuando puede, realiza tareas laborales desafiantes					

1. Edad : \_\_\_\_\_                      3. Estado civil : \_\_\_\_\_  
 2. Sexo : \_\_\_\_\_                      4. Ocupación : \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

## ANEXO 7.

### Formato de entrevista para el gerente de MIBANCO

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE MIBANCO - AGENCIA LA UNIÓN</b>	
Aplicado a: Julio Ramírez Barreto GERENTE DE MIBANCO – AGENCIA LA UNIÓN.	
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	
<b>Cansancio emocional</b>	
<b>1</b>	<b>¿Qué opina Usted sobre el Síndrome de Burnout?</b>
<p>Es el estrés laboral y es importante que todos conozcamos esa información porque influye en el rendimiento y en el estado de ánimo de los colaboradores.</p> <p>Hace poco tuve que ir al médico por problemas de salud, tenía dolores de cabeza, de estómago, me sentía cansado y el doctor me dijo que era estrés y allí conocí el nombre clínico que es el síndrome de burnout.</p>	
<b>2</b>	<b>¿percibe usted, que los colaboradores tienen muchas tareas pendientes por realizar?</b>
<p>Sí, llego a percibo que los colaboradores tienen tareas pendientes, a pesar que ya tienen sus tareas definidas, que son actividades (parte comercial y cobranza) diarias y repetitiva, les falta planificación, para el desarrollo de sus actividades, por ello tienen sobrecarga de trabajo.</p>	
<b>Despersonalización</b>	
<b>3</b>	<b>¿cree usted, que hay trabajadores que han disminuido su entusiasmo por el trabajo?</b>
<p>Sí, hay colaboradores que han disminuido su entusiasmo por el trabajo, y eso es básicamente porque no llegan a obtener una línea de carrera dentro del banco, la razón es que mucho de ellos se encuentra en un estado de confort, no encuentran una motivación definida o hacia donde más quieren avanzar dentro de la institución.</p>	
<b>4</b>	<b>¿percibe usted, que los colaboradores tratan con empatía a sus clientes y compañeros de trabajo?</b>
<p>El 80% de asesores tratan con empatía a sus clientes (internos y externos) y tratan en lo posible de buscar una solución a las consultas y requerimiento de sus clientes realizan. Hay compañeros en vacaciones o faltan por algún inconveniente, no todos se comprometen a desarrollar las tareas de estos compañeros.</p>	

<b>Realización personal</b>	
<b>5</b>	<b>¿Percibe descontento o frustración en algunos de los trabajadores?</b>
<p>Si, exactamente en 8 colaboradores percibo su descontento, por frustración de no llegar hacer una línea de carrera, tienen el mismo cargo desde años y no tienen aumento salarial, eso es una frustración y desmotivación para ellos, y porque no lo logran, porque caen en un estado de conformismo, pesimismo, son demasiado resistentes al cambio. Cuando hay actualización de las políticas se quejan y se frustran más, por lo mismo que en su estado de confort están "contentos" haciendo las mismas actividades repetitivas y cuando algo cambia reniegan.</p>	
<b>6</b>	<b>¿Qué actividades se realizan en la empresa para disminuir el síndrome de burnout en los colaboradores?</b>
<p>En Mibanco no difunde mucha información sobre el síndrome de burnout, sería importante que allá mayor difusión en que consiste y que podemos hacer realizar para disminuir el estrés laboral dentro de la institución.</p>	
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	
<b>Rendimiento en la tarea</b>	
<b>7</b>	<b>¿Cree Usted, que los colaboradores planifican bien sus metas y tareas que se les asignada y eso se refleja en los resultados que obtiene la empresa?</b>
<p>No organizan sus tareas, la falta de planificación en sus actividades hace que se sobrecargue el colaborador en sus tareas, no minimizan los tiempos en realizar sus actividades laborales en campo. Por ejemplo, cuando salen a una zona deben llevar una planificación para visitar a los clientes tanto de la parte comercial y cobranza, pero ellos solo hacen una actividad y la otra la dejan pendiente para otro día y eso trabajo se va acumulando, y se debe porque el asesor al cierre del día no planifica su trabajo del siguiente día y el asesor que no planifica se sobrecarga de trabajo y le es difícil concentrarse en las metas del mes porque cuando se sube la mora se dedica a cobrar y se desconcentra en la parte comercial y esto impacta en el cumplimiento de las metas.</p>	
<b>8</b>	<b>¿Las competencias de los colaboradores están alineadas con las necesidades que requiere el banco para cumplir sus objetivos?</b>
<p>Si, sus funciones que desarrolla el colaborador están totalmente alineadas a los objetivos del banco, el banco enfoca parte comercial y cobranza y a eso apuntamos, esos objetivos están direccionados al cumplimiento de metas de cada asesor tanto en lo comercial como cobranza, inclusive sus incentivos están amarrados a sus funciones que realiza y por ende a los objetivos del banco.</p>	
<b>9</b>	<b>¿los colaboradores cumplen con la producción proyectada por la Agencia?</b>
<p>El 87% de los colaboradores de acuerdo a su proyección la cumplen. Hay asesores que proyectan algo porque se les pide, pero no la cumplen, realizan esta proyección por el temor de decir que no tienen nada.</p>	
<b>Comportamientos contraproducentes</b>	
<b>10</b>	<b>¿cree usted, que los colaboradores hacen un buen uso de los recursos que se les asigna?</b>

<p>No, tenemos el Urpi una herramienta muy importante en el banco para hacer la gestión diaria porque allí estado todo, de acuerdo al reporte diario que me envían al cierre, el 80% de asesores hacen sus gestiones en el Urpi que enfoca la parte comercial y cobranza lo cual son sus funciones diarias, y ahorita con esta coyuntura que vivimos hay asesores que no usan esta herramienta, aparte el banco les asignado motos inclusive a los que no saben manejar y no la utilizan para el trabajo, entonces los compañeros no hacen un uso correcto de las herramientas de les proporciona el banco.</p>	
<b>11</b>	<b>¿cree usted, que hay colaboradores que se retiran antes del horario de trabajo?</b>
<p>Sí, tenemos colaboradores que se retiran tempranos del trabajo, inclusive antes de las 5 pm.</p>	
<b>12</b>	<b>¿Cree usted, que los colaboradores se concentran en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas?</b>
<p>Sí, como indicaba anteriormente guarda relación con los compañeros que están en su zona de confort son resistente al cambio esas personas son las que están pensando en lo malo del banco, en todo lo negativo, por ejemplo mucha política, muchos cambios, que no funciona esto ni lo otro, del porque estos y están así, hay colaboradores que siempre muestran ese pesimismo, frustración y no se concentran en lo bueno, en las herramientas que hay, los incentivos que tienen para realizar su trabajo.</p>	
<b>Rendimiento en el contexto</b>	
<b>13</b>	<b>Cuando a los colaboradores se les asigna una tarea y la cumplen, luego ¿tienen iniciativa de realizar nuevas tareas sin que se lo pidan?</b>
<p>Yo creo inclusive que hasta los jefes de negocio nos mecanizamos en el trabajo que realizamos, yo ya hice mi tarea, ya cumplí con aquello ya me voy, no tienen esa iniciativa de buscar una mayor información, de querer avanzar algo más o de querer proponer alguna actividad para realizar, solamente se concentran en hacer el trabajo e irse, nos falta trabajar la iniciativa por parte de ellos, como esto lo podemos ser mejor, podemos realizar esto en tal lugar para obtener otro resultado o ellos mismo actualizarse en las políticas, solamente con lo que dicen trabajan ellos y no van más allá de querer investigar.</p>	
<b>14</b>	<b>Los colaboradores participan activamente en las reuniones laborales</b>
<p>Anteriormente, realizaba las reuniones por la tarde y los colaboradores se mostraban cansados, pensaban más en irse a su casa, al ver esos tipos de comportamiento que se recostaban en las sillas y bostezaban, decidí cambiar las reuniones en las mañanas y para mantenerlos atentos realizo preguntas, busco la participación de todos, pido opinión, propuesta de mejora. En el ámbito social, en las celebraciones de algún evento el índice de participación es bajo hasta en un 70%.</p>	
<b>15</b>	<b>¿cree usted, que los colaboradores tienen interés por capacitarse para mantener sus conocimientos laborales actualizados?</b>
<p>Son muy pocos los que están interesados en capacitarse</p>	

ANEXO 8.

Constancia de validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Lic  
en Ciencias Administrativas  
N° ANR: 23792 de profesión Administrador  
desempeñándome actualmente como Docente  
en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario Para los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 8 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIV. DE COLAB. N° 12710

Lic : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : milazo@hotmail.com





## ANEXO 10.

### Constancia de validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Dra. En Ciencias Administrativas con N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como docente de la UCV en la Escuela de Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de mayo del dos mil veinte.

Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño  
DNI : 02845588  
Especialidad : Licenciada en Administración  
E-mail : mechedeb@yahoo.es

## ANEXO 11.

### Ficha de evaluación del instrumento



**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
MIBANCO – AGENCIA LA UNIÓN, PIURA 2019”**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				97	



## ANEXO 12.

### Constancia de validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fredy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas. N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo Filial Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

#### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores de Mibanco-Agencia La Unión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Dr. Fredy W. Castillo Palacios  
R.N. UNIC DE CULEU. IP 843

Dr. : Fredy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración / Investigación  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## ANEXO 13.

### Ficha de evaluación de instrumento



**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
MIBANCO – AGENCIA LA UNIÓN, PIURA 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																80					



**ANEXO 14.**

**Formato de registro de confiabilidad de instrumento**

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	:	María Rosa Purízaca Martínez
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar el Síndrome de Burnout
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	11

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.819</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

<p>Ítems evaluados: 22</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.819, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar el síndrome de Burnout</p>
--

Estudiante: María R. Purízaca Martínez  
DNI :4760952

Docente :

LEMIN ABANTO CERNA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
(COESPE 506)

DNI 17930402

ANEXO 15.

Formato de registro de confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD César Vallejo	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	:	María Rosa Purizaca Martínez
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar el Rendimiento Laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
		Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	11

**II. CONFIABILIDAD**

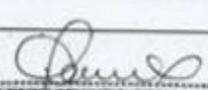
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.816</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Ítems evaluados: 17  
 Ítems eliminados: 0

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.816, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar el rendimiento laboral

  
 Estudiante: María R. Purizaca Martínez  
 DNI : 47467942

  
 Docente : LEMÍN ASUNTO CERNA  
 S.C. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE S05  
 D.NI 1793 04 02

**ANEXO 16.**

**Fotos**



**Imagen de la institución MIBANCO**

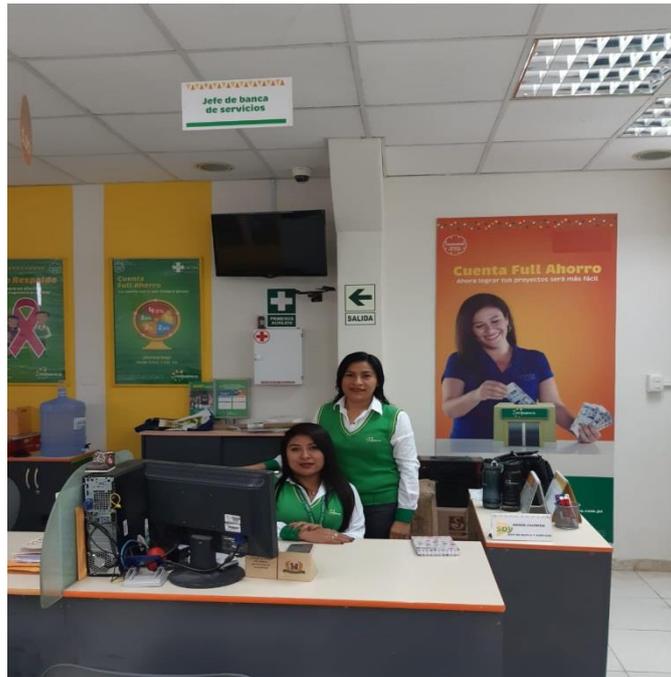


Foto con JBS



Imagen con colaboradora de MIBANCO