



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Jacqueline Grace Aldana Pizarro (ORCID: 0000-0002-3444-5214)

Br. Shirley Janet Cotrina Tafur (ORCID: 0000-0002-8429-3052)

ASESORA:

Mg. Sonia Magali Núñez Puse (ORCID: 0000-0001- 9648- 8108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada:

A Dios y a nuestros padres, porque son los guíadores de nuestro camino, porque creyeron en nosotros con ejemplos de superación y entrega, siempre impulsándonos en el desarrollo de nuestra carrera profesional.

Jacqueline y Shirley

Agradecimiento

Agradecemos a los docentes de la Universidad César Vallejo que comparten sus conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de su vida tanto profesional como personal, contribuyendo de esta manera a nuestra formación académica.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora de tesis la Mg. Sonia Magaly Núñez Puse.

Jacqueline y Shirley

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

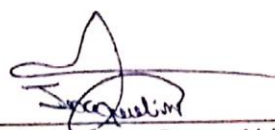
Nosotros, Jacqueline Grace Aldana Pizarro, identificada con DNI: 46029768 y Shirley Janet Bustamante, identificada con DNI: 73316319, estudiantes de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada, "**Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande**"

Declaramos bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 16 de setiembre de 2020



Jacqueline Grace Aldana Pizarro

DNI:46029768

FIRMA



Shirley Janet Cotrina Tafur

DNI: 73316319

FIRMA

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	17
2.2. Operacionalización de Variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la Variable Calidad de Vida Profesional</i>	19
Tabla 2	<i>Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout</i>	20
Tabla 3	<i>Validación de Expertos: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional</i>	22
Tabla 4	<i>Validación de Expertos: Cuestionario de Síndrome de Burnout</i>	22
Tabla 5	<i>Validación de Expertos: Guía de Entrevista de Calidad de Vida Profesional</i>	23
Tabla 6	<i>Validación de Expertos: Guía de Entrevista de Síndrome de Burnout</i>	23
Tabla 7	<i>Valores de Alfa de Cronbach</i>	23
Tabla 8	<i>Resumen de Procesamiento de Casos del Cuestionario Piloto de Calidad De Vida Profesional</i>	24
Tabla 9	<i>Valores de Alfa de Cronbach del Cuestionario Piloto de Calidad de Vida Profesional</i>	24
Tabla 10	<i>Resumen de Procesamiento de Casos del Cuestionario Piloto del Síndrome De Burnout</i>	24
Tabla 11	<i>Valores de Alfa de Cronbach del Cuestionario Piloto del Síndrome de Burnout</i> ..	24
Tabla 12	<i>Dimensión la Reducida Realización Personal de la Caja Piura, Bagua Grande</i> ..	27
Tabla 13	<i>Dimensión la Despersonalización de la Caja Piura, Bagua Grande</i>	28
Tabla 14	<i>Dimensión el Agotamiento Personal de la Caja Piura, Bagua Grande</i>	29
Tabla 15	<i>Dimensión el Soporte Institucional para el Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande</i>	30
Tabla 16	<i>Dimensión la Satisfacción por el Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande</i>	31
Tabla 17	<i>Dimensión el Bienestar Logrado a través del Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande</i>	32
Tabla 18	<i>Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 1</i>	33
Tabla 19	<i>Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 2</i>	34
Tabla 20	<i>Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 3</i>	355
Tabla 21	<i>Validación de las Estrategias de Calidad de Vida Profesional por Juicio de Expertos</i>	36
Tabla 22	<i>Plan de Acción de la Propuesta</i>	58
Tabla 23	<i>Presupuesto Total para la Realización del Proyecto</i>	102

Índice de Figuras

Figura 1. Flujograma de Estructura de Estrategias.....	57
Figura 2. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la reducida realización personal del síndrome de Burnout.....	1033
Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la despersonalización del síndrome de Burnout	1033
Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del agotamiento personal del síndrome de Burnout	1044
Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de síndrome de Burnout	1044
Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del soporte institucional para el trabajo.....	1055
Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la satisfacción por el trabajo	1055
Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del bienestar logrado a través del trabajo	1066
Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la calidad de vida profesional	1066

RESUMEN

La presente investigación titulada tiene por objetivo proponer estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande. Para la Calidad de vida profesional se ha citado a González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) quienes indicaron que la calidad de vida profesional integra al colaborador a través de sus actividades diarias y en sus requerimientos en temas de soporte institucional, seguridad e integración de su empleo y la satisfacción por el mismo. Con respecto al Síndrome de Burnout se ha citado a El Sahili (2015) quien indicó que es una enfermedad desarrolla en tiempos de gran duración y se da en respuesta al estrés que se vive en el puesto de trabajo.

Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva, de alcance longitudinal, nivel explicativo y de diseño no experimental propositiva. La población y la muestra estuvieron conformadas por 23 colaboradores que laboran en la Caja Piura oficina Bagua Grande. Los instrumentos para la recolección de datos son dos, el cuestionario y la guía de entrevista.

Los resultados indican que el síndrome de Burnout en los colaboradores tiene un nivel medio, este resultado es debido a que las dimensiones la reducida realización personal, la despersonalización y el agotamiento personal obtuvieron niveles medios. En cuanto a la calidad de vida profesional en los colaboradores se encontró que tiene un nivel medio, influenciado por las dimensiones el soporte institucional, la satisfacción por el trabajo y el bienestar logrado a través del trabajo que obtuvieron niveles medios. El estudio concluye con una propuesta de mejora de tres estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout.

Palabras clave: Calidad de vida profesional, síndrome de Burnout, estrategia.

ABSTRACT

The objective of this research is to propose professional quality of life strategies to minimize Burnout syndrome in employees of Caja Piura, Bagua Grande. For the Quality of professional life, González, Hidalgo, Salazar and Preciado (2010) have been cited who indicated that the quality of professional life integrates the collaborator through their daily activities and in their requirements in matters of institutional support, security and integration of your employment and satisfaction for it. Regarding Burnout Syndrome, El Sahili (2015) has been cited, who indicated that it is a disease that develops in times of great duration and occurs in response to the stress experienced in the workplace.

It is a study of quantitative approach, type of descriptive research, of longitudinal scope, explanatory level and non-experimental design. The population and the sample were made up of 23 employees working in the Caja Piura office Bagua Grande. The instruments for data collection are two, the questionnaire and the interview guide.

The results indicate that Burnout syndrome in the collaborators has a medium level, this result is due to the fact that the dimensions of reduced personal achievement, depersonalization and personal exhaustion obtained average levels. Regarding the quality of professional life in the collaborators, it was found that it has a medium level, influenced by the dimensions of the institutional support, the satisfaction for the work and the well-being achieved through the work that obtained average levels. The study concludes with a proposal to improve three professional quality of life strategies to minimize Burnout syndrome.

Keywords: Quality of professional life, Burnout syndrome, strategy.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector financiero están orientadas a promover una óptima calidad de vida profesional para sus colaboradores porque saben que esto traerá consigo un incremento en el desempeño, en la productividad, en la satisfacción y en la motivación de los mismos. En nuestro país los horarios de trabajo a los cuales es sometido el colaborador suman más de un tercio de un día entero, a esto podríamos sumarle los tiempos de desplazamiento hasta el centro de labores, lo cual impacta en su salud y en la de sus familias en el contexto de su calidad de vida. Esta problemática del trabajador peruano se hace más crítica puesto que ámbito laboral nuestro país no ofrece empleos de calidad.

Desde hace varios años, las entidades financieras han estado pasando por grandes cambios en su organización. Los entornos cambiantes de las tecnologías y las formas de planificar sus operaciones han dejado su huella en las condiciones de trabajo y en la vida diaria de los empleados. La desregulación de los mercados laborales, las tecnologías emergentes y los nuevos tipos de empleos han cambiado significativamente la vida laboral mediante cambios continuos en el empleo y las condiciones de trabajo. Tal escenario tiene un impacto relevante no solo en la organización de las empresas sino también en la salud de la población económicamente activa.

El sector bancario reporta un creciente aumento en los trastornos psicosociales de sus empleados. Esto puede estar relacionado con los principales cambios organizativos que afectan a este sector y, en particular, con los procesos de reestructuración resultantes de la crisis económica mundial. Las instituciones que tienen lineamientos para mejorar la calidad de vida profesional de sus trabajadores siempre tendrán colaboradores más comprometidos con los objetivos organizacionales.

Los principales cambios organizativos tuvieron lugar en el sector bancario como resultado de la crisis económica mundial que provocó que los empleados sufrieran estrés, tensión y ansiedad. Se produjo una serie de grandes cambios en el sector financiero como resultado de la desregulación y la globalización de la economía de los mercados que afectan la vida laboral de los empleados del banco (Kaur et al., 2017).

El Síndrome de Burnout, de acuerdo a Cabello y Santiago (2016) es un síndrome psicológico que ocurre en contextos laborales, en los cuales el empleado, como consecuencia, presenta un alto nivel de agotamiento (tanto físico como emocional), una valoración negativa hacia el trabajo, refleja una sensación de incompetencia, incapacidad,

falta de deseo de trabajar, indiferencia, cinismo y hasta despersonalización. Se traduce al español como “sentirse quemado” a nivel laboral, así mismo para Gorvett (2016) menciona un caso muy especial en Japón donde los empleados mueren por exceso de trabajo, esto ya se ha convertido en un problema a nivel de la salud pública, pues el número de víctimas va en aumento.

Para los empleados bancarios de todo el mundo, el estrés en el trabajo puede ser un desafío; el estrés puede ser a veces positivo y a veces negativo. El estrés positivo conduce a la productividad y el estrés negativo conduce a la pérdida de la organización. Ya existe un cierto nivel de estrés en la banca, los empleados encuentran aún más estrés derivado de la presión laboral (Manjunatha & Renukamurthy, 2017).

En el caso del costo del estrés relacionado con el trabajo, los investigadores Hassard, Teoh, Visockaite, Dewe, & Cox (2017) abordaron una revisión sistemática de la evidencia disponible que examina el costo del estrés relacionado con el trabajo. Observaron que el costo total estimado del estrés relacionado con el trabajo era considerable y variaba sustancialmente de US \$ 221.13 millones a \$ 187 mil millones. Se observó que las pérdidas relacionadas con la productividad contribuyen proporcionalmente a la mayoría del costo total (entre 70 y 90%), y los costos de atención médica y médica constituyen el 10 a 30% restante.

Por otro lado, en el contexto de evaluar correctamente el síndrome de Burnout en la problemática a nivel internacional, Giorgi, Arcangeli, Perminiene, Lorini, Ariza, Fiz, Di Fabio, Mucci (2017) en su artículo científico tuvieron como objetivo evaluar la escala del fenómeno de Burnout y hasta qué punto se relaciona específicamente con los procesos de la organización bancaria. En total se eligieron 20 artículos y hubo un acuerdo uniforme entre los estudios de que el estrés en el lugar de trabajo bancario se encuentra ahora en niveles críticos, y que puede tener efectos psicológicos perjudiciales para los trabajadores y para su salud física, y que las organizaciones también se ven afectadas. La mayoría de los estudios mostraron que los problemas de salud mental habían aumentado en el sector bancario y que estaban relacionados con el estrés. Los ejemplos comenzaron con ansiedad y depresión, continuaron con conductas desadaptativas y terminaron en agotamiento laboral.

Y por último Días y Angélico (2018) quienes formularon un artículo científico de los impactos que el síndrome de burnout puede tener en los empleados, clientes y empresas en la actividad bancaria; y la prevalencia del síndrome en los trabajadores bancarios como su

relación con variables sociodemográficas, personales, organizativas y laborales. Sin embargo, dado que la gran mayoría de las investigaciones están caracterizadas por encuestas, los análisis realizados fueron predominantemente correlacionales, lo que dificulta la identificación de la dirección de la interferencia de estas variables. En los trastornos que están relacionados con el síndrome, por ejemplo, no es posible evaluar si actúan como el origen del síndrome, si el agotamiento es lo que hace que las personas sean susceptibles al desarrollo de trastornos, o si los dos son causados por una enfermedad.

La calidad de vida profesional también ha sido abordada en varios países, es así que Velmurugan (2018) en su artículo científico indicaron que muchos factores determinan el significado de la calidad de vida profesional, uno de los cuales es el entorno laboral. Los colaboradores que se ven más afectados en su calidad de vida profesional como resultado de cambios dinámicos en el entorno de trabajo son los profesionales de la tecnología de la información en muchos países y en Malasia. Las construcciones discutidas son bienestar y salud, seguridad en el trabajo, satisfacción en el trabajo, desarrollo de competencias, trabajo y equilibrio en la vida no laboral. El artículo concluye que la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los profesionales de la tecnología de la información es un desafío tanto para los colaboradores como para las organizaciones.

Por otro lado, Harvey, et al. (2017) indicaron que ciertos tipos de trabajo pueden aumentar el riesgo de trastornos mentales comunes, pero la naturaleza exacta de la relación ha sido polémica. Se han identificado tres categorías amplias de factores relacionados con el trabajo para explicar cómo el trabajo puede contribuir al desarrollo de la depresión y / o ansiedad: diseño de trabajo desequilibrado, incertidumbre laboral y falta de valor y respeto en el lugar de trabajo.

En este contexto, Frasilho, et al. (2016) indicaron que los países en recesión experimentan altas tasas de desempleo y una disminución de las condiciones de vida, lo que, se ha sugerido, influye negativamente en la salud de sus poblaciones. Los períodos de recesión económica están posiblemente asociados con una mayor prevalencia de problemas de salud mental, incluidos trastornos mentales comunes, trastornos de sustancias y, en última instancia, conducta suicida.

En la problemática en el ámbito nacional en cuanto al síndrome de Burnout es muy parecida a la internacional, es así que por ejemplo a nivel nacional más del 60% de empleados padece de estrés laboral y con alto riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout

(El economista, 2018); con referente a la salud ocupacional en el Perú, Cano y Francia (2018, p. 3), recomienda a las organizaciones poner foco a desarrollar ambientes de trabajo que promuevan la salud y bienestar del empleado con la finalidad de incrementar su productividad.

Del mismo modo podemos citar a Grimaldo y Reyes (2015) quien con su artículo científico exploró la correlación de la calidad de vida profesional y el sueño en estudiantes de ciencias de la salud. El estudio concluye que existe correlación de la calidad de vida profesional y el sueño en los estudiantes en los rangos de edad de 31 a 40 años, a la luz de esto resultados podemos inferir que los estudiantes de la muestra le de valor al sueño como un factor relevante para mejorar su calidad de vida profesional, esto a la par nos hace reflexionar el impacto que tendría en su desempeño en el trabajo.

Y por último en la problemática en el ámbito local podemos mencionar que Aliaga (2016) quien explica que la sobrecarga laboral, ocasiona el síndrome de Burnout afirmando “que suele afectar con mayor frecuencia a aquellas personas que trabajan dando atención a terceros” y sostuvo que estos trabajadores están expuestos a ruidos molestos, hacinamiento, sobrecarga laboral, “el colaborador se vuelve irritable, malhumorado, pierde la ilusión de trabajar, se torna suspicaz, está a la defensiva, muestra indiferencia hacia los usuarios y muestra agotamiento mental”.

En cuanto a la realidad problemática de la Caja Piura en su sucursal Bagua Grande podemos encontrar que los asesores de créditos normalmente renuncian después de un periodo de seis meses, estas masivas renunciaciones se deben a que no logran acoplarse a las exigencias de la institución en cuanto a cumplir su meta de producción o colocación de créditos, ellos manifiestan sentirse estresados con el cumplimiento de las metas más aun cuando los clientes y en general la economía pasa por una situación de desaceleración, colocar créditos cada vez es más difícil. Otro aspecto a resaltar de esta organización son los reportes de ausencias por enfermedades del personal, manifestando dolores de cabeza, dolores de estómago, úlceras estomacales, etc.; síntomas que son consecuencia del alto grado de estrés laboral a los que son sometidos estos trabajadores, de ahí que se sustenta nuestra investigación para poder brindar a la institución en mención ciertas estrategias de calidad de vida profesional que ayuden a minimizar estos problemas síndrome de Burnout y del estrés laboral.

Para conocer más a detalle algunos factores del síndrome de Burnout en la entidad bancaria realizamos una guía de entrevista al administrador de la agencia de la Caja Piura en Bagua Grande (ver Anexo 7) quien nos manifiesta que sí se premia cuando los asesores superan su meta con una tarjeta de felicitación en público, por otro lado los colaboradores cuando se les convoca dentro del horario de trabajo, que a veces pasa, sin embargo se compensa muchas veces con permisos que soliciten para tramites personales o de urgencia, en lo referente a la comunicación el administrador indica que tiene personal que le apoya constantemente que cuando se retroalimenta hay una mejora constante; sin embargo hay personal que no está en sus metas y cuando se controla le es difícil o les disgusta; hay personal de todo tipo sin embargo la mayoría manda y sobre el tema remunerativo no todos están satisfechos, sin embargo de acuerdo a la producción y en coordinación con Gerencia Regional y el área de Gestión de Personas se da incremento de acuerdo a los resultados, factor humano, otros (J. Salazar, comunicación personal, 7 de junio del 2019).

Como argumentos sólidos, los antecedentes preliminares de la investigación nos ayudarán a estabilizar nuestro proyecto de investigación. Analizando la óptica internacional, es posible encontrar investigaciones como la de Sánchez (2016) quien busco encontrar una correlación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout y el en el ámbito de los empleados de una entidad bancaria en la provincia de Camacho en Bolivia. El estudio concluye que de los empleados de dicha entidad bancaria presentan un 66.7% de Síndrome de Burnout a nivel alto y 18.5% a nivel medio, con una correlación negativa considerable entre las dos variables en estudio que nos indica que a mayor nivel de estrés crónico menor es el rendimiento laboral que presentan los empleados en el ámbito de estudio.

Asimismo, dentro de los antecedentes a nivel internacional podemos mencionar a Díaz y Gómez (2016) en su estudio exploró generar un análisis sobre los estudios del síndrome de Burnout en Latinoamérica, para lo cual hizo una revisión bibliográfica de 89 investigaciones realizadas en varios países de Latinoamérica. Se concluye que, casi en todas las investigaciones revisadas se hicieron uso de marcos teóricos desarrollados en países de gran industrialización, al utilizar estos instrumentos no se evalúa la aplicabilidad en la realidad latinoamericana y la singularidad de estos países.

Por otro lado, Ashill, Rod, & Gibbs (2015) los hallazgos de su estudio en un banco ruso muestran que el agotamiento emocional no juega un papel mediador en la relación entre los factores estresantes de la demanda laboral y el desempeño laboral. El afrontamiento

autodirigido amortigua los efectos disfuncionales de los factores estresantes de la demanda laboral sobre el agotamiento emocional, mientras que el afrontamiento "dirigido por otros" amortigua el factor estresante de la demanda laboral a la relación de desempeño laboral.

Así también, Elçi, Karabay, & Akyüz (2015) estudiaron la interacción entre el agotamiento y la justicia organizacional, así como el efecto mediador del clima ético en esta relación. Para este propósito, los datos (N = 543) se obtuvieron de los empleados que trabajan en los servicios financieros, que operan en Estambul. Los resultados empíricos indican que el clima ético tiene un efecto mediador parcial en la relación entre la percepción de justicia organizacional y el agotamiento de los empleados. Este efecto aparece particularmente para la dimensión de la justicia distributiva y la relación de despersonalización. De los hallazgos se puede inferir que el clima ético juega un papel importante en el gobierno de la relación entre la justicia distributiva y la despersonalización. Los resultados no muestran ningún efecto mediador del clima ético en la justicia procesal y la relación de agotamiento.

Por otro lado, Li, Kan, Liu, Shi, Wang, Yang, & Wu (2015) su estudio tiene como objetivo explorar la relación entre el estrés laboral y el agotamiento del trabajo entre los empleados del banco chino, y particularmente el papel mediador del capital psicológico. Tanto el esfuerzo extrínseco como el compromiso excesivo se asociaron positivamente con el agotamiento emocional y la despersonalización. Mientras tanto, la recompensa se asoció negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero se asoció positivamente con el logro personal. El capital psicológico fue generalmente un mediador entre el estrés laboral y el agotamiento del trabajo entre los empleados del banco chino. El capital psicológico puede ser un posible recurso positivo para reducir los efectos negativos del estrés laboral en el agotamiento del trabajo y aliviar el agotamiento del trabajo entre los empleados del banco.

También, Capasso, Zurlo, & Smith (2016) en su estudio integraron diferentes aspectos de la etnia y las dimensiones de estrés relacionadas con el trabajo y tuvo como objetivo probar un modelo multidimensional que combina diferencias individuales, dimensiones étnicas, características laborales y satisfacción laboral percibida en trabajadores en el sur de Italia. El modelo sugerido proporciona un marco sólido que ilustra cómo las variables psicosociales e individuales pueden influir en la salud laboral en lugares de trabajo multiculturales.

Así también, Kan, & Yu (2016) indicaron que, aunque la depresión es un problema importante que afecta la salud física y mental de la población ocupacional en todo el mundo, hay poca investigación disponible entre los empleados del banco. El propósito de su estudio fue examinar los efectos del estrés ocupacional y el conflicto trabajo-familia sobre los síntomas depresivos y el papel mediador del capital psicológico en la provincia de Liaoning, China. El esfuerzo extrínseco, el exceso de compromiso y el conflicto trabajo-familia se asociaron positivamente con los síntomas depresivos. Hay un alto nivel de síntomas depresivos entre los empleados del banco chino.

Por otro lado, para Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018) en su investigación analizó la correlación de la calidad de vida profesional y la competitividad en los empleados de las empresas de servicios turísticos. En ese contexto se utilizó una metodología cuantitativa y el estudio estuvo dirigido a los colaboradores del área directiva y operativa de negocios que brinda alojamiento en tres ciudades de México, estas ciudades fueron seleccionadas al azar. El estudio concluye que las tres empresas de hospedaje muestran características similares en la percepción de los colaboradores sobre las variables en estudio. En cuanto a la relación de las variables, el estudio concluye que la relación entre las dos variables es casi nula, y medianamente significativa.

Observando los antecedentes a nivel nacional podemos citar a Aliaga (2017) quien en su estudio demostró que hay una relación inversa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados en el ámbito de una entidad bancaria en Lima, por lo que se entiende que promover el compromiso organizacional podría tener un valor promotor de la salud ocupacional y ayudar a la prevención del síndrome de Burnout.

Para Centurión y Palacios (2016) en su investigación buscó conocer la correlación del desempeño laboral y el síndrome de Burnout en los empleados en el ámbito de una institución financiera en Trujillo. El estudio concluye que la dimensión realización personal tiene más influencia en el síndrome de Burnout; en cuanto a la dimensión desarrollo personal es la que más influye en el desempeño laboral, asimismo existe una correlación inversa altamente significativa entre ambas variables en los empleados en el ámbito de la agencia bancaria seleccionada para el estudio.

Para la calidad de vida profesional existen pocas investigaciones a nivel nacional, sin embargo, podemos citar a Santiago (2018) quien en su estudio buscó estudiar la correlación entre la calidad de vida profesional y el aprendizaje organizacional en los empleados del área

de servicio y producción de un restaurante de la ciudad de Lima. En dicho estudio se exploró la correlación que existe entre ambas variables y sus dimensiones respectivas. Lo que se obtuvo demostró que tanto la variable calidad de vida profesional y el aprendizaje organizacional tiene una correlacionan positiva y significativamente.

Por último, en cuanto a los antecedentes a nivel local, es relevante apuntar la investigación de Silva (2018) quien buscó describir la correlación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Provincial de Utcubamba en la cual se identificó el nivel de síndrome de burnout en dichos colaboradores obteniendo en el nivel bajo se encuentra el 18,84%, en el nivel medio el 42,03% y el 39,13% en el nivel alto. Concluyendo de la mayoría de empleados adolece medianamente de problemas de cansancio emocional, de despersonalización y dificultad para su realización personal.

Por otro lado, Bardales (2018) en su estudio busco identificar una correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados del área administrativa en la sede del Gobierno Regional de Amazonas. Este estudio concluye que existe una influencia significativa del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área administrativa de la sede del Gobierno Regional de Amazonas.

En Bagua Grande los estudios de la calidad de vida profesional son nulos, sin embargo, citaremos a un estudio reciente que nos servirá de referencia, ese fue el propuesto por Vilca (2018) en su estudio que abordó el análisis de la calidad de vida laboral de los empleados de una institución pública de salud por sus características ocupaciones en la ciudad de Lima. El estudio concluye que existe una mayor presencia de una baja calidad de vida laboral de acuerdo a las condiciones sociodemográficas. En relación a las dimensiones de la calidad de vida laboral concluye que existe un mayor número de personal que tiene una baja calidad de vida laboral en la dimensión administración del tiempo libre y una media calidad de vida laboral en la dimensión soporte institucional para el trabajo.

Después de lo descrito anteriormente en la realidad problemática y en los estudios previos, se puede entender la necesidad de realizar una investigación que aborde las estrategias de calidad de vida profesional con sus dimensiones e indicadores para minimizar el Síndrome de Burnout en los empleados de la Caja Piura en la agencia de Bagua Grande, más aún cuando no existen trabajos referentes en la zona de ejecución. En ese aspecto nuestro estudio se sustenta en teorías que dan origen a nuestra investigación, y teniendo en

cuenta que nuestro objetivo es formular una propuesta de estrategias de calidad de vida profesional, que contribuya a minimizar el síndrome de Burnout de los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande y por consiguiente, mejorar el desempeño de los empleados y la competitividad de la empresa, es necesario precisar algunos conceptos fundamentales sobre la calidad de vida profesional que nos permitan examinar si esta corresponde a un factor que puede impactar positivamente en la disminución del síndrome de Burnout.

Las teorías relacionadas a la calidad de vida profesional la definen como “el procesamiento dinámico y continuo para el desenvolvimiento de actividades laborales mediante una organización objetiva y subjetiva, de acuerdo con los aspectos operacionales y relacionales, con la finalidad de su contribución al desarrollo laboral de cada empleado” (Casas y Cols, 2002, p. 23). Asimismo, González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) indicaron que la calidad de vida profesional integra al colaborador a través de sus actividades diarias y en sus requerimientos en temas de soporte institucional, seguridad e integración de su empleo y la satisfacción por el mismo, observando la tranquilidad conseguida por medio de su trabajo diario y el crecimiento personal conseguido, sin descuidar la planificación de sus tiempos libres (p. 336). Gonzales et al (2010) crearon un instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) en los pobladores de México, este instrumento presentó validez y confiabilidad necesarias a través de las pruebas estadísticas a las que fue sometida.

Según el instrumento presentado por Gonzales et al (2010) ellos validaron siete dimensiones para evaluar la calidad de vida profesional, las cuales son: el soporte institucional para el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, seguridad en el trabajo, integración del puesto de trabajo, desarrollo personal del trabajador, satisfacción por el trabajo, y administración del tiempo libre. Para el soporte institucional para el trabajo se definen como el soporte que recibe un puesto de trabajo dentro de la empresa, dentro de los indicadores para esta dimensión podemos mencionar al proceso en el que se enmarcan los procedimientos laborales, la supervisión que realizan los jefes o superiores, el respaldo que se recibe de los jefes inmediatos, la evaluación de la labor que realiza el colaboradores diariamente, los mecanismos de promoción y el desarrollo de habilidades de autonomía a los que puede acceder el colaborador.

Para Gálvez (2000) los procedimientos laborales son contenidos de aprendizaje referidos a una serie de actividades ordenadas y que se orientan a la consecución de una meta (pag. 15). Para Reyes (2004) la supervisión en el trabajo supone observar que las actividades

se realicen en función a como fueron impartidas se da en aquellos jefes que tienen bajo sus órdenes a obreros o empleados (pág.432). En cuanto al indicador respaldo del jefe permite medir el nivel de apoyo de la institución respecto a la percepción de respaldo del jefe, que percibe el trabajador (Chuquipoma A 2018) por otro lado para Kendall (2005) el respaldo de los directivos de la organización es primordial para dirigir un proyecto (pag. 52).

Para Montero (2012) la evaluación laboral es la posibilidad que tiene un empleado de saber y recibir retroalimentación sobre el trabajo que realiza para mejorar en su desempeño (pág.141). Para Zamora, 2003 los mecanismos de promoción dirigen su esfuerzo a brindar al colaborador la oportunidad de crecer dentro de la organización. Para Martínez (2003) la autonomía laboral radica su importancia por la identidad que le da al empleado, refuerza el sentido de profesionalidad (pág.73).

Para la segunda dimensión seguridad en el trabajo son aquellas condiciones laborales que le brinda tranquilidad al colaborador en su permanencia dentro de la organización, tiene que ver con los aspectos que le otorgan cierto grado de satisfacción como los procesos de desarrollo del trabajo, la remuneración, los materiales para realizar el trabajo, los derechos laborales y la capacitación que pueda recibir el trabajador para mejorar sus habilidades. Por lo tanto, los indicadores son: insumos, procedimientos de trabajo, salario, derechos laborales y capacitación.

Según Prieto (1997) considera que los procedimientos laborales son las tareas definidas que le ayudan al empleado realizar su trabajo de manera correcta (p.2). Para Néstor (1977) sintetiza que el salario se considera como todo aquello que el empleador pueda brindarle al trabajador de una manera eficaz a consecuencia de la relación de trabajo (p.124). Para Pérez y Gardey (2010) los insumos es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes (p.1). Según Schapira (2014) sostiene que el derecho laboral es una serie de normas jurídicas que ayudan en la regulación las relaciones entre el empleado y la compañía (p.8). Para Chiavenato (2009) la capacitación es una herramienta en la que el empleado desarrolla ciertas destrezas que impactaran en el desarrollo de su trabajo (p.312).

La tercera dimensión integración del puesto de trabajo tiene que ver con el nivel de involucramiento de los colaboradores con la organización, dentro de la integración del puesto de trabajo destacan los siguientes indicadores como el sentido de pertenencia dentro de la colaboración, la motivación con respecto al puesto de trabajo y que la organización y

el propio colaborador mantengan un ambiente laboral agradable. Pérez y Gardey (2014), sostienen que el sentido de pertenencia de cada individuo radica en la satisfacción y el bienestar de uno mismo, para sentirse parte de un determinado grupo, e identificado y con los valores y las actividades estratégicas de la compañía. En cuanto a la motivación laboral es aquello que genera satisfacción al colaborador, cada persona tiene diferentes motivaciones laborales como diferentes son sus necesidades (Herzberg, 2003). Pérez y Merino (2014) manifiestan que el ambiente laboral guarda relación con las condiciones en las que se convive dentro de la organización, vale decir, si el clima laboral es apropiado para el correcto desarrollo y rendimiento de las actividades.

Según la cuarta dimensión satisfacción por el trabajo se traduce en el sentirte contento o descontento en cuanto al trabajo y las actividades que realiza dentro del mismo, se valoran los indicadores como dedicación al trabajo, el orgullo que el colaborador manifiesta sentir de su puesto de trabajo, la participación del colaborar en las actividades que se le asignen, la destreza que demuestra al momento de realizar sus labores y los reconocimientos que recibe por la labor realizada. Pérez y Merino (2017) sustentan que la dedicación plena en el ámbito laboral se da cuando una persona trabaja nueve horas diaria en una empresa y no realiza ninguna otra actividad laboral externa. El reconocimiento en el trabajo son los programas de reconocimiento a los empleados, que se basan principalmente en la atención centrada en el personal, donde queda de manifiesto el interés, la aprobación y el aprecio por un trabajo bien hecho (Robbins & Judge, 2009). Para el orgullo de pertenecer a la empresa Chiang, Salazar y Rodrigo (2010) dieron a conocer que el orgullo laboral es un factor que crea el sentido de pertenencia hacia la empresa.

En cuanto al bienestar logrado a través del trabajo corresponde a un estado del subconsciente que incluye de sus indicadores el agradecimiento e identificación con la organización, la utilidad que siente dentro de la compañía, el compromiso por los logros en la actividad laboral, la satisfacción por el lugar donde se reside, el estado de salud que posee y el nivel de nutrición que ha desarrollado. Socorro (2003) sostiene que la identificación con la organización se da cuando los grupos de trabajo se orientan a sí mismos hacia los objetivos de la empresa, de tal modo que los sienten como metas personales y mediante la cual los individuos adquieren su propio sentido de identidad como miembros de la entidad. El compromiso surge cuando la gente se siente profundamente identificada con la organización y forma parte de la misma ya que es valiosa y constituye un equipo por la cual

crea un sentimiento de identificación con la empresa. Un compromiso es el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones y también se trata de ideas con las que todos pueden identificarse (Frías, 2001).

Con respecto a la utilidad que siente dentro de la compañía para los empleados es importante conocer que lo que realiza en la compañía es de utilidad (MBA & Educación, 2019). Fernández (2003) la nutrición es una serie de actividades mediante las cuales el organismo consigue los nutrientes indispensables para mantener al empleado saludable (p.17). Con respecto a la satisfacción por el lugar donde se reside, comprar una casa propia dará un sentimiento de logro y satisfacción al poder alcanzar una meta primordial en la vida, saber que cuentas con un lugar que te brinda un techo propio obteniendo sensación de seguridad y protección (Vesika, 2017, parr.2). Por el estado de salud que posee Paz (2008) nos dice que el concepto de salud ha ido cambiando en beneficio de los valores, las creencias y las tradiciones, pues la salud no es sinónimo de no estar enfermo, sino de tener una tranquilidad mental, física y social.

En el nivel seis de las dimensiones se encuentra el desarrollo personal del trabajador, el cual se refiere al desarrollo dentro del contexto laboral y familiar, en esta dimensión los indicadores son los logros obtenidos en su desempeño laboral, las expectativas de superación tanto en el ámbito laboral y familiar, y la seguridad personal que radica en la situación de sentirte tranquilo por tener una actividad laboral que le garantice el bienestar personal y familiar. Robbins (1998) nos indica que cuando se habla de expectativa de superación se trata de las metas que tiene una persona al postular al empleo y busca superarse y llegar a lo más alto esto se verá en las conductas que tenga para lograr captar un puesto importante en lo más alto de la organización. En cuanto a la seguridad personal Guzmán (2001) indicó que la seguridad personal de tener un trabajo nos brinda la confianza, capacidad y la constancia suficiente dentro de la empresa para obtener una mejor efectividad; asimismo, nos otorga la garantía suficiente de poder satisfacer las necesidades requeridas dentro del núcleo familiar. En cuanto a los logros obtenidos en el desempeño laboral García (2006) comenta que los directivos dan capacitación a sus colaboradores para que realicen de forma correcta sus funciones, asimismo les brinda motivación y reconocimiento a los logros de sus equipos.

Finalmente, para la séptima dimensión mencionamos a la administración de tiempo libre en el cual el colaborador realiza diversas actividades que no tienen que ver con las actividades laborales sino más en pasar momentos con los familiares, amistades, etc. Entre

los indicadores podemos encontrar a la planificación del tiempo libre en actividades sociales o familiares, y el que se logre un equilibrio que se dé entre la actividad del trabajo y la actividad en la familia. En cuanto a la planificación del tiempo libre en actividades sociales o familiares White (2015) nos dice que la recreación fortalece y repara apartándonos de las labores cotidianas otorgando bienestar emocional a nuestra mente, por otro lado, se busca la diversión, para absorber las energías requeridas para el trabajo útil. Con respecto al equilibrio que se dé entre la actividad del trabajo y la actividad en la familia Jiménez (2018) propone que, para lograr un equilibrio entre la vida familiar y laboral, es importante tener tranquilidad profesional y personal, por la tanto se debe desarrollar un importante rol familiar, incluyendo un ambiente tranquilo de trabajo bajo en estrés, flexibilidad de horarios, beneficios tanto organizacionales como familiares.

El marco teórico para el síndrome de Burnout en palabras de El Sahili (2015) es una enfermedad desarrolla en tiempos de gran duración y se da en respuesta al estrés que se vive en el puesto de trabajo (p. 19). Para Álvarez, Arce, Barrios, y Sánchez (2005) lo definieron como sentirse quemado en el trabajo y que se manifiesta en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional” (p.74).

El síndrome de Burnout se ha dimensionado de diferentes formas en variados estudios, siempre basándose en sus síntomas, pero, para la fecha, la que ha recibido la mayor atención de los investigadores y que, por tanto, ha sido validada en múltiples circunstancias y escenarios es la de Maslach y Jackson, quienes son pioneros en el estudio de esta variable (El Sahili, 2015). Al respecto, estos autores presentan tres dimensiones principales: la reducida realización personal, la despersonalización y el agotamiento personal. A continuación, se explica cada uno de estos términos con más detalle y se listan sus indicadores.

La reducida realización personal es valoración subjetiva que hace el empleado, de sentirse frustrado con su vida y de no estar en la senda de su vocación. Esto puede deberse a la manera en que ejecuta su trabajo, por el resultado que consigue o no consigue, o por la forma en que lo tratan o valoran sus esfuerzos. En esta dinámica emocional negativa, el sujeto concibe como desprovisto de significado o satisfacción personal el trabajo hecho, teniendo todo esto un efecto negativo en la autoestima y autoconcepto del individuo (El Sahili, 2015). Otro indicador sería la autoestima baja. Al respecto, la autoestima es el grado de aprecio o valoración subjetiva que hace una persona sobre sí misma. Se trata de una

variable dinámica, en tanto que se modifica constantemente a lo largo del tiempo y es vulnerable a la interacción con el entorno. Para Mansilla (2006) la falta de realización personal en el trabajo es la tendencia de autoevaluarse y al propio trabajo en forma negativa, asimismo evitando las relaciones con otras personas y profesionales, lo cual otorga un bajo rendimiento y no poder soportar la presión. (p. 5). En este contexto los indicadores para esta dimensión son la autoestima, la energía, la comunicación y la interrelación.

La despersonalización, de acuerdo a Maslach (citada en Carlín, 2014), es un mecanismo de defensa que genera el trabajador cuando el estrés y la insatisfacción lo consumen emocionalmente, de modo que sostener por demasiado tiempo emociones negativas tan fuertes se vuelve una tarea demasiado costosa y compleja. Ante ese escenario, el empleado se desconecta emocionalmente, tanto de su propio malestar como de la sensibilidad que requiere para realizar su trabajo de forma adecuada, tanto en su interacción con compañeros de trabajo, como con superiores, subordinados y su público o receptor del servicio. En ese caso muestra un nivel de deshumanización en la realización de sus tareas laborales, y es de allí de donde la autora toma el nombre, por lo cual no debe confundirse con el término deshumanización, tal como se usa en el entorno clínico, como un síntoma de los trastornos disociativos.

Se podrían tomar como indicadores de la despersonalización a la insensibilidad, el cinismo y la deshumanización. En ese sentido, la insensibilidad se entendería como un grado de empatía bajo o nulo ante las emociones o necesidades de los demás, y un estado general de desconsideración hacia los otros. El cinismo se entiende, desde esta óptica, como una postura emocionalmente fría ante el trabajo hecho, ante los recaudos o quejas de otros, que lleva al sujeto a actuar de forma desvergonzada, utilizando un lenguaje voluntariamente ambiguo, sarcástico o grosero, o ya bien fingir interés, mentir o manipular deliberadamente y con descaro a otros, para librarse de actividades a las que no encuentra importantes o necesarias. Finalmente, la deshumanización es la pérdida parcial o total de sentimientos de piedad o conductas de altruismo ante otros, que le pueden llevar a buscar ventajas ilícitas o desaprobadas del trabajo realizado, o ya bien la negación a realizar el mismo, o hacerlo de forma inadecuada, sin atender a los riesgos que eso pudiera generar sobre terceros, sobre quienes no manifiesta interés, en el momento, ni culpa a posterior.

Por último, el agotamiento emocional, de acuerdo a El Sahili (2015) es un estado general de embotamiento o cansancio del sistema psicológico de soporte emocional, tras

verse expuesto de forma continuada y en niveles más altos de los tolerables a fuentes de estrés laboral y las emociones negativas que vienen asociadas a este. Este agotamiento emocional también se siente a nivel físico, porque las emociones intervienen en el nivel de energía y en el estado general de salud, pero no deben confundirse con el agotamiento físico propio de trabajos de alto desgaste físico, pero con niveles de estrés tolerables para el empleado. Así pues, esta fatiga psicológica va a generar descontento, mal humor, irritabilidad e incluso estados depresivos. Habitualmente sucede antes de la despersonalización, pero también puede ocurrir en conjunto, sintiéndose sus efectos por separado y en diferentes momentos de la jornada laboral (por ejemplo, despersonalización durante la jornada y agotamiento emocional al final del día).

Para esta dimensión se pueden tomar como indicadores a la insatisfacción laboral, la fatiga y la irritabilidad. La primera se entiende como la carencia de sensaciones de logro o cumplimiento de necesidades relacionadas con el trabajo realizado. Puede provenir de algo tan sencillo como la insatisfacción con la remuneración o lo poco que puede gestionarse económicamente con esta, o de la imposibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa o sentirse impedido de renunciar. La fatiga, entonces, sería el nivel de agotamiento resultante de una serie de esfuerzos extenuantes y superiores a la capacidad de administrarlos de forma sana por el sujeto, y que se asocia a alteraciones físicas, que van desde pérdida del sueño hasta reducción de la inmunidad ante enfermedades. Y, para cerrar, la irritabilidad se entiende como una tendencia o propensión a responder de forma agresiva ante estímulos vagos, neutrales o que no requieren de tal tipo de respuesta, que se siente subjetivamente como un humor negativo y huraño, rechazo a socializar y falta del sentido de placer por las acciones realizadas o las interacciones.

El agotamiento se incluye en la 11^a Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un fenómeno ocupacional. No está clasificado como una condición médica. Se describe en el capítulo: "Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud", lo que incluye razones por las cuales las personas se contactan con los servicios de salud, pero que no se clasifican como enfermedades o afecciones de salud (WHO, 2019).

En consecuencia, a lo antes mencionado podemos plantearnos la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo la calidad de vida profesional minimiza el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande? La justificación de este estudio se originó

por la exigencia de indagar en que dimensión las variables en estudio se encontraban relacionadas, en el ámbito de los colaboradores de la Caja Piura, agencia Bagua Grande, debido a que no se conoce y comprende mucho las anteriormente mencionadas. La justificación es teórica, porque este estudio ofrecerá la posibilidad de conocer un poco más de las variables en estudio, así como será un aporte adicional como parte del conocimiento que ya existe y que ha sido de utilidad en este estudio en cuanto al síndrome de Burnout y la calidad de vida profesional, basándonos en fuentes confiables, es así que los resultados que se han obtenido se establecerán como contribución teórica para estudios futuros.

La justificación es práctica, puesto que los resultados que se obtengan serán de utilidad para los directivos de la Caja Piura, en la agencia de Bagua Grande, a tomar medidas estratégicas para utilizar herramientas de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en el personal de la Caja Piura agencia Bagua Grande; de la misma manera, este estudio puede servir de marco para otros estudios en función de las herramientas de toma de datos y la metodología empleadas. Finalmente, tiene justificación desde la perspectiva metodológica, puesto que emplea el método científico en todo momento, paso a paso sin eludir el orden y la rigurosidad respectiva.

Como objetivo general de esta investigación tenemos: proponer estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande. Para el cumplimiento del objetivo general nos apoyaremos de los objetivos específicos tales como: (a) identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande; (b) analizar los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande; (c) diseñar las estrategias de calidad de vida profesional que minimicen el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande; (d) validar las estrategias de calidad de vida profesional por juicio de expertos. Dado el estudio podemos proyectar la siguiente hipótesis general: la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional puede minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Es importante definir el tipo y diseño de investigación porque de eso va a depender la forma que le daremos al estudio y el resultado del mismo, es así que esta investigación por el tipo de enfoque es cuantitativa, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación con enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Por otro lado, por el tipo de investigación es investigación descriptiva, la investigación descriptiva es aquella que busca “determinar características de un objeto, problema u otro fenómeno que se someta a un estudio con la finalidad de conocer su comportamiento” (Hernández et al., 2010, p.108). Es de alcance longitudinal porque se realiza cuando se requieren analizar cambios a través del tiempo en determinadas variables. Finalmente es de nivel explicativo está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales (Hernández et al., 2010 p.124).

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de este estudio, el diseño de esta investigación es propositiva ya que como resultado del estudio se presentará una propuesta para dar solución al problema planteado (Hernández et al., 2010). El diseño de la presente investigación puede ser esquematizado de la siguiente manera:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio.

O = Representa la información relevante que recogemos.

P = Propuesta

2.2. Operacionalización de Variables

En la Tabla 1 y en la Tabla 2 se muestra la operacionalización de las variables calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout respectivamente, en esta cada variable ha sido dimensionada y presentada con sus respectivos indicadores que nos ayudaran a medir la percepción de los colaboradores en cuanto a ambas variables a través de las encuestas respectivas.

Definición Conceptual de las Variables

Variable 1. Calidad de vida profesional

González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) indicaron que la calidad de vida profesional integra al colaborador a través de sus actividades diarias y en sus requerimientos en temas de soporte institucional, seguridad e integración de su empleo y la satisfacción por el mismo, observando la tranquilidad conseguida por medio de su trabajo diario y el crecimiento personal conseguido, sin descuidar la planificación de sus tiempos libres (p. 336).

Variable 2. Síndrome de Burnout

El Sahili (2015) es una enfermedad desarrolla en tiempos de gran duración y se da en respuesta al estrés que se vive en el puesto de trabajo (p. 19).

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Calidad de Vida Profesional

Variable	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Calidad de vida profesional	González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) indicaron que la calidad de vida profesional integra al colaborador a través de sus actividades diarias y en sus requerimientos en temas de soporte institucional, seguridad e integración de su empleo y la satisfacción por el mismo, observando la tranquilidad conseguida por medio de su trabajo diario y el crecimiento personal conseguido, sin descuidar la planificación de sus tiempos libres (p. 336)	El cuestionario constará de 27 ítems para medir las dimensiones: el soporte institucional para el trabajo, la satisfacción por el trabajo y el bienestar logrado a través del trabajo.	El soporte institucional para el trabajo.	Respaldo	1, 2, 3.	Ordinal
				Evaluación	4, 5, 6.	
				Mecanismos de Promoción	7, 8, 9.	
				Dedicación	10, 11, 12.	
			La satisfacción por el trabajo	Orgullo	13, 14, 15.	
				Reconocimientos	16, 17, 18.	
				Identificación	19, 20, 21.	
				Compromiso	22, 23, 24.	
El bienestar logrado a través del trabajo	Estado de salud	25, 26, 27.				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional (según conceptos derivados de las teorías)	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Síndrome de Burnout	El Sahili (2015) es una enfermedad desarrolla en tiempos de gran duración y se da en respuesta al estrés que se vive en el puesto de trabajo (p. 19).	El cuestionario constará de 27 ítems para medir las dimensiones: la reducida realización personal, la despersonalización y el agotamiento personal.	La reducida realización personal	Autoestima baja	1, 2, 3.	Ordinal
				Mala comunicación	4, 5, 6.	
				Frustración	7, 8, 9.	
			La despersonalización	Insensibilidad	10, 11, 12.	
				Cinismo	13, 14, 15.	
				Deshumanización	16, 17, 18.	
			El agotamiento personal	Insatisfacción laboral	19, 20, 21.	
				Fatiga	22, 23, 24.	
				Irritabilidad	25, 26, 27.	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

En este estudio la unidad de análisis fue todos los empleados de la Caja Piura en la agencia de Bagua Grande. La población está conformada por 23 colaboradores que laboran de manera permanente en la Caja Piura en la agencia de Bagua Grande. El muestreo de este estudio se realizará de forma no probabilística y por conveniencia, puesto que los elementos en estudio no han sido elegidos al azar sino según ciertos aspectos que el investigador ha tomado en cuenta para hacer del estudio viable y realizable. La muestra para este estudio será igual que la población de 23 empleados en la Caja Piura de la oficina de Bagua Grande. Se decidió por conveniencia incluir a todos los empleados de dicha entidad financiera, en ese sentido la investigación es de tipo censal porque se toma en cuenta a toda la población (Hernández et al., 2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

En este estudio utilizaremos a la técnica de la encuesta mediante la cual aplicaremos dos cuestionarios con la finalidad de recoger los datos necesarios de la calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout de los empleados de la entidad bancaria en estudio. También se utilizará el análisis documental para recoger la información bibliográfica y los marcos conceptuales relacionados con nuestro estudio, y finalmente se utilizará el análisis estadístico para procesar la información recogida y poder presentar la información analizada de forma entendible.

También se utilizará la técnica de la entrevista mediante la cual recogeremos información relevante a través de la guía de entrevista planteada.

Instrumentos de recolección de datos

En este estudio emplearemos dos cuestionarios uno para tomar los datos de la calidad de vida profesional y el otro para tomar la información del síndrome de Burnout, ambos cuestionarios constarán de 27 ítems y serán aplicados a los empleados de la Caja Piura en la oficina de Bagua Grande. Cada cuestionario está estructurado en función de tres dimensiones y cada dimensión en función a tres indicadores, estos indicadores nos otorgarán el contexto para formular tres preguntas que buscarán esquematizar la percepción de los empleados en cuanto a las variables en estudio. Ambos cuestionarios presentan respuestas con cinco alternativas en la escala de Likert.

Validez

Validez interna

La validez interna de los dos instrumentos está garantizada por los marcos teóricos utilizados, puestos que los autores de dichos marcos teóricos son los que nos dimensionan las variables y nos brindan los indicadores respectivos. También es necesario precisar que la validez interna se da porque dichos instrumentos están alineados con el objetivo general propuesto en esta investigación.

Validez del constructo

La validez del constructo de los instrumentos 1 y 2 han sido sometidos al juicio de expertos especialistas en el tema de investigación (ver Tabla3, Tabla 4, Tabla 5 y Tabla 6).

Tabla 3

Validación de Expertos: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional

Nº	Nombre del experto	Resultado
1	Fernando Villacorta Grandes	90
2	Claudia Moncayo Ylma	90
3	Luis Saavedra Carrasco	95

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Validación de Expertos: Cuestionario de Síndrome de Burnout

Nº	Nombre del experto	Resultado
1	Fernando Villacorta Grandes	90
2	Claudia Moncayo Ylma	90
3	Luis Saavedra Carrasco	95

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Validación de Expertos: Guía de Entrevista de Calidad de Vida Profesional

N°	Nombre del experto	Resultado
1	Fernando Villacorta Grandes	90
2	Claudia Moncayo Ylma	90
3	Luis Saavedra Carrasco	95

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Validación de Expertos: Guía de Entrevista de Síndrome de Burnout

N°	Nombre del experto	Resultado
1	Fernando Villacorta Grandes	90
2	Claudia Moncayo Ylma	90
3	Luis Saavedra Carrasco	95

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se hará a través del alfa de Cronbach, que es un método estadístico que nos ayuda a medir la consistencia interna de los instrumentos utilizados. Para poder interpretar la confiabilidad encontrada George y Mallery (2003) nos sugieren evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach

Tabla 7

Valores de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa > 0.9	es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Tabla 8

Resumen de Procesamiento de Casos del Cuestionario Piloto de Calidad De Vida Profesional

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Tabla 9

Valores de Alfa de Cronbach del Cuestionario Piloto de Calidad de Vida Profesional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	27

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Resumen de Procesamiento de Casos del Cuestionario Piloto del Síndrome De Burnout

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Tabla 11

Valores de Alfa de Cronbach del Cuestionario Piloto del Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	27

Fuente: Elaboración propia

Los valores del alfa de Cronbach de los cuestionarios de calidad de vida profesional y síndrome de Burnout son aceptable y bueno respectivamente. Por lo que nuestros instrumentos son confiables para ser aplicados a la muestra.

2.5. Procedimiento

Se recolecta la información aplicación de los instrumentos de recolección de datos (a) dos guías de entrevista para evaluar las dos variables con preguntas de opinión dirigidas para ser contestadas por el jefe de la institución. Para las respuestas de la variable dependiente servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente que servirá para las propuestas de las estrategias.

(b) dos cuestionarios que serán aplicados a la variable independiente y la variable dependiente con cinco alternativas de respuesta tipo escala de Likert para evaluar los indicadores del problema.

La variable independiente será manipulada para diseñar la estrategia de mejora que se elabore una propuesta de actividades a desarrollar en la muestra. La variable dependiente se diagnosticará con el cuestionario y se procesará con el SPSS, sus resultados serán controlados con las estrategias de la variable dependiente.

2.6. Método de análisis de datos

Los datos se analizarán a través de los softwares SPSS 24 y el programa informático Excel 2013, lo que nos permitirá presentar la información en forma entendible para poder responder los objetivos del estudio.

El software SPSS 24 se utilizará para ingresar los datos recolectados en los cuestionarios aplicados a la muestra, estos datos se ingresarán respetando el orden de las preguntas y las respuestas (en escala de Likert), los datos ingresados se tabularán en categoría ordinal y con sus respectivas etiquetas. Se calculará las sumas de los datos en función de las dimensiones, luego se evaluará la media y la desviación estándar para categorizar las variables con resultados bajo, medio y alto.

El programa Excel 2013 se utilizará para calcular los valores máximos y mínimos a ser usados en la categorización de las variables, estos valores se calcularán con la media y la desviación estándar obtenidos para cada dimensión en el SPSS 24.

2.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos en todo momento se ha tratado de guardar la confidencialidad de los participantes, manejar la información que nos otorga la empresa de manera muy responsable y solo para fines académicos. Esta investigación, incluye la participación de los colaboradores (clientes internos) de la Caja Piura oficina de Bagua Grande como informantes claves.

Otro aspecto ético que toma en cuenta este estudio es la transparencia y honestidad, puesto que se entregará la investigación final con sus conclusiones y recomendaciones la cual ha seguido un proceso totalmente transparente lo que garantizara que los resultados obtenidos sean de mucha utilizada para la organización.

Asimismo, en este estudio se solicitará anticipadamente el consentimiento informado tanto de la Caja Piura en Bagua Grande a través de una carta de autorización, como de los participantes explicándoles de que se trata el estudio y si estarían dispuestos a participar de forma libre y voluntaria.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande

Tabla 12

Dimensión la Reducida Realización Personal de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: La reducida realización personal	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Autoestima baja	12	52%	7	30%	0	0%	1	4%	3	13%	23	100%
Mala comunicación	3	13%	0	0%	4	17%	11	48%	5	22%	23	100%
Frustración	2	9%	0	0%	2	9%	12	52%	7	30%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La reducida realización personal	5	21.7	15	65.2	3	13	23	100				

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión la reducida realización personal tiene un nivel medio, siendo resultado de lo siguiente, con respecto a autoestima baja, el 52% (12) indicó que no se siente bajo de ánimos cuando realiza sus actividades diarias en su centro de labores, solo el 4% (1) indicó sentirse bajo de ánimos, asimismo los empleados indicaron tener un buen concepto de sí mismos, aunque ante cualquier situación en su entorno laboral sienten que les falta seguridad en sí mismo.

Continuando con mala comunicación los empleados indicaron en 48% (11) que tienen la libertad y confianza de discutir los problemas de su trabajo con sus jefes y directivos, solo el 13% (3) manifestaron no tener esa confianza. Así mismo la gran mayoría de empleados manifestó que su jefe no le da la oportunidad de hacer retroalimentación sobre sus actividades diarias, por otro lado, indicaron que sus problemas personales los comparte con su jefe por la confianza que le tiene. Esto nos indica que la comunicación en la institución no se maneja de manera adecuada.

Y con relación a la frustración, los empleados indicaron el 52% (12) indicó que tienen la capacidad de superar de manera fácil la sensación de haber fracasado en la realización de alguna actividad en su trabajo, solo al 9% (2) no le resulta fácil, por otro lado los empleados manifestaron que se sienten a gusto con las funciones asignadas, así mismo algo que es

preocupante es que la gran mayoría manifestó sentirse poco competitivo en la compañía por los fracasos que han tenido.

Tabla 13

Dimensión la Despersonalización de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: La despersonalización	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Insensibilidad	10	43%	9	39%	2	9%	0	0%	2	9%	23	100%
Cinismo	15	65%	7	30%	0	0%	0	0%	1	4%	23	100%
Deshumanización	1	4%	3	13%	6	26%	11	48%	2	9%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
La despersonalización	5		12	52.2	6		23	100				

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión la despersonalización tiene un nivel medio, siendo resultado de lo siguiente, con respecto a la insensibilidad, al ser consultados los empleados el 43% (10) indicaron que prestan algún tipo de ayuda si sus compañeros muestran síntomas emocionales de tristeza o pena, sólo 9% (2) manifestaron que son indiferentes; así también, indicaron que ante cualquier situación no se ponen en los zapatos de sus compañeros y no demuestran empatía.

Continuando con cinismo, los empleados manifestaron en 65%(15) que no les es indiferente realizar las tareas que la compañía les encomienda porque es parte de su trabajo, sólo el 4% (1) se mostró ser indiferente ante esta situación; así también, indicaron que cuando están por asignar una nueva tarea a su grupo de trabajo ellos no esquivan la responsabilidad sino más bien la aceptan, finalmente indicaron que el lenguaje que emplean en su trabajo es un lenguaje adecuado acorde a lo que se espera en el centro de labores.

Y con relación a la deshumanización el 48% (11) indicó que cuando realiza su trabajo mide el impacto que pudiera tener sus decisiones sobre sus compañeros, sólo el 4% (1) no considera este aspecto; así también, indicaron que cuando se les asignan las tareas que tiene que realizar no emplean métodos ilícitos con tal de conseguir sus objetivos, por otro lado, también manifestaron que si alguno de sus compañeros no logra los objetivos se le ayuda mostrando una actitud positiva.

Tabla 14

Dimensión el Agotamiento Personal de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: El agotamiento personal	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfacción laboral	3	13%	5	22%	5	22%	9	39%	1	4%	23	100%
Fatiga	7	30%	9	39%	4	17%	3	13%	0	0%	23	100%
Irritabilidad	12	52%	5	22%	6	26%	0	0%	0	0%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	N	%	n	%				
El agotamiento personal	4	17.4	15	65.2	4	17.4	23	100				

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión el agotamiento personal tiene un nivel medio, siendo el resultado de lo siguiente, con respecto a la insatisfacción laboral solo el 39% (9) indicaron estar satisfechos con la remuneración que reciben y sólo el 13% (3) no lo está; también manifestaron que la remuneración que reciben apenas les alcanza para cubrir sus necesidades básicas y que consideran que no han crecido profesionalmente dentro de la compañía.

Continuando, con fatiga sólo el 39% (9) manifestó que los esfuerzos que realiza dentro de la compañía no son extenuantes y no superan su capacidad, sólo el 13% (3) indicó lo contrario; así mismo, indicaron que el estrés en el trabajo hace que no pueda conciliar el sueño por las noches, y también manifestaron que su trabajo actual le estresa al punto de enfermarse siempre.

Y con relación a la irritabilidad el 52% (12) indicaron que ante cualquier pregunta no responden de forma agresiva, al 26% (6) le es indiferente esta situación; así también, manifestaron que a la gran mayoría les gusta socializar con sus compañeros de trabajo y, también le encuentran sentido de placer a las actividades que realiza. Lo cual manifiesta que existe aún existe un porcentaje de colaboradores que se irrita con las labores diarias o situaciones que tiene que enfrentar día a día.

Objetivo específico 2

Analizar los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande

Tabla 15

Dimensión el Soporte Institucional para el Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: El soporte institucional para el trabajo	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Respaldo	5	22%	0	0%	5	22%	11	48%	2	9%	23	100%
Evaluación	2	9%	1	4%	4	17%	14	61%	2	9%	23	100%
Promoción	0	0%	0	0%	5	22%	11	48%	7	30%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	N	%				
El soporte institucional para el trabajo	5	21.7	12	52.2	6	26.1	23	100				

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión el soporte institucional para el trabajo tiene un nivel medio, siendo resultado de lo siguiente: Con respecto a respaldo solo el 48% (11) de los encuestados están en acuerdo que ante cualquier situación recibe el respaldo de su jefe, al 22% (5) le es indiferente; así también, manifestaron que su jefe no siempre respalda su trabajo cuando cometen errores, y también indicaron que la organización no siempre los respalda y apuesta por ellos.

Continuando, con evaluación 61% (14) considera que en las evaluaciones que realiza la compañía se le evalúa adecuadamente, mientras que el 4% (1) manifiesta que no es así; así también, indicaron que la compañía emplea diversas técnicas para evaluar a sus empleados, y que las evaluaciones que realiza son objetivas.

Y con relación a la promoción el 48% (11) indicaron que existe una línea de carrera dentro de la compañía a la que ellos pueden aspirar, mientras que al 22% (5) le es indiferente; asimismo, manifestaron que las promociones y ascensos que ha habido en la compañía han sido justos y objetivos, y que la compañía promociona al personal interno para puestos directivos.

Tabla 16

Dimensión la Satisfacción por el Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: La satisfacción por el trabajo	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Dedicación	0	0%	0	0%	3	13%	10	43%	10	43%	23	100%
Orgullo	0	0%	0	0%	4	17%	10	43%	9	39%	23	100%
Reconocimientos	1	4%	4	17%	7	30%	10	43%	1	4%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%		
La satisfacción por el trabajo	6		26.1		13	56.5	4		17.4		23	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión la satisfacción por el trabajo tiene un nivel medio, siendo resultado de lo siguiente: Con respecto a dedicación 86% (20) manifestaron que realizan su trabajo con mucha dedicación y esmero, solo al 13% (3) le es indiferente esta situación; así también, indicaron que cuando ejecutan sus actividades diarias lo hacen con la mayor dedicación posible porque saben que eso impacta en el logro de los objetivos tanto de la compañía como de ellos mismos. Así también, manifestaron que demuestran su dedicación a su trabajo dando siempre más de lo que se les pide.

Continuando, con orgullo el 82% (19) indicaron sentirse orgullosos de las labores que realiza en la compañía, mientras que al 17% (4) le es indiferente; asimismo, la gran mayoría expresaron que consideran que tienen el mejor trabajo del mundo, y que siempre manifiestan a sus familiares y amigos con orgullo pertenecer a esta compañía.

Y con relación a reconocimientos, solo el 43% (10) indicó que ha recibido algún reconocimiento por las labores que realiza en esta compañía, el 4% (1) indica lo contrario; así también, en su mayoría manifestaron que la empresa tiene un plan de reconocimientos para sus empleados, y que existen reconocimientos monetarios y no monetarios.

Tabla 17

Dimensión el Bienestar Logrado a través del Trabajo de la Caja Piura, Bagua Grande

Dimensión: El bienestar logrado a través del trabajo	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	N	%
Identificación	0	0%	0	0%	5	22%	13	57%	5	22%	23	100%
Compromiso	0	0%	0	0%	3	13%	12	52%	8	35%	23	100%
Estado de salud	2	9%	0	0%	8	35%	6	26%	7	30%	23	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%		
El bienestar logrado a través del trabajo	4	17.4	14	60.9	5	21.7	23	100				

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, Bagua Grande.

Interpretación: La dimensión el bienestar logrado a través del trabajo tiene un nivel medio, siendo resultado de lo siguiente: Con respecto a identificación el 79% (18) de los encuestados manifestó que identifica la visión de la compañía como suya, solo al 22% (5) le es indiferente; así también, en su gran mayoría indicaron que sus actividades diarias las realiza tomando en cuenta los valores de la compañía, y que aun cuando tenga otras oportunidades laborales no dejaría la compañía por lo mucho que ha conseguido en la misma.

Continuando, con compromiso el 87% (20) indicaron que cuando les asignan una tarea siempre la realizan con el mayor compromiso, solo al 3% (3) le es indiferente; así también, manifestaron que si se les asigna una actividad la realizan aun cuando este fuera de su horario de trabajo, y que siempre buscan la forma de hacer mejor las cosas dentro de la compañía.

Y con relación al estado de salud el 56% (13) manifestaron que en la compañía se preocupan por su estado de salud, el 9% (2) indicaron estar en desacuerdo con este tema; asimismo indicaron que los programan a los exámenes de salud ocupacional se realizan adecuadamente, y que las labores que realizan diariamente afectan su salud bajo ciertas circunstancias.

Objetivo específico 3

Diseñar las estrategias de calidad de vida profesional que minimicen el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande.

Tabla 18

Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 1

Problema indicador mala comunicación: existe mala comunicación entre los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar la comunicación en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.	<i>Estrategia 1:</i> Taller “Trabajo en equipo y técnicas de comunicación”	Realizar una charla donde se aborden los temas de trabajo en equipo y técnicas de comunicación. Esta charla incluirá dos dinámicas, una de trabajo en equipo y otra de técnicas de comunicación. Hacer una evaluación de los avances en comunicación en todas las áreas.	Sonido musical. Micrófono Sala de reuniones Refrigerios Folletos Material para dinámicas	09/11/2019	Empieza: 9:00 am Termina: 11:00 pm	Sala de reuniones Caja Piura Bagua Grande	Aldana Pizarro, Jacqueline Grace. Cotrina Tafur, Shirley Janet.	S/ 500

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 2

Problema indicador insensibilidad: Existe alta insensibilidad entre los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar la sensibilidad y empatía entre los colaboradores de la Caja Piura Bagua Grande.	<i>Estrategia 2:</i> Taller “Empatía”	Realizar una charla donde se aborden los temas de empatía entre colaboradores con su respectiva dinámica. Hacer una evaluación de los avances en comunicación en todas las áreas.	Sonido musical. Micrófono Sala de reuniones Refrigerios Folletos Material para dinámicas	02/11/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 9:30 am	Sala reuniones Caja Piura Bagua Grande	Aldana Pizarro, Jacqueline Grace. Cotrina Tafur, Shirley Janet. Área de RRHH	S/ 250

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 20

Plan de Acción de la Propuesta: Estrategia 3

Problema: Insatisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Bagua Grande.	<i>Estrategia 3:</i> Manual de perfiles de puesto, la línea de carrera, bandas salariales, las políticas de evaluación y promoción.	Hacer un estudio de mercado en cuanto a las bandas salariales y perfiles de puesto del sector micro financiero.	Empresa de estudio de mercado. Folletos	02/11/2019	Empieza: 02/11/2019 Termina: 30/11/2019	Sala de reuniones Caja Piura Bagua Grande	Aldana Pizarro, Jacqueline Grace. Cotrina Tafur, Shirley Janet.	S/ 15,000
		Convocar a una charla donde se expondrán las nuevas políticas de RRHH	Equipo de sonido Micrófono	02/12/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 9:00 am	Área de RRHH		

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 4

Validar las estrategias de calidad de vida profesional por juicio de expertos.

Tabla 21

Validación de las Estrategias de Calidad de Vida Profesional por Juicio de Expertos.

Expertos de juicio	Valoración
Rosas Carranza Guevara	BA
Consuelo E. Perales Mesta	BA
Luis Alberto Saavedra Carrasco	BA

Fuente: Elaboración propia. MB: Muy Bueno (80-120). BA: Bastante adecuado (60-80). A: Adecuado (40-60). PA: Poco adecuado (20-40). NA: No adecuado (0-20).

Interpretación: La validación de la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout fue validada por juicio de expertos. En cuanto a los expertos, se han considerado tres expertos en el tema materia de esta investigación, los cuales emiten un juicio u opinión sobre diferentes aspectos de la propuesta, brindado en los tres casos un calificativo BA (Bastante Adecuado) lo cual nos garantiza que podemos aplicar la propuesta y esperar obtener el objetivo planteado. Los aspectos que evaluados fueron la redacción, la estructura de la propuesta, la fundamentación teórica, la bibliografía, la fundamentación y viabilidad de la propuesta

IV. DISCUSIÓN

La reducida realización personal tiene un nivel medio, siendo resultado de una autoestima baja y falta seguridad en sí mismo. La comunicación en la institución no se maneja de manera adecuada, no tienen la libertad y confianza de discutir los problemas de su trabajo con sus jefes, además de no recibir retroalimentación sobre sus actividades diarias, y no poder compartir sus problemas personales con su jefe. No tienen la capacidad de superar de manera fácil la sensación de haber fracasado en la realización de alguna actividad en su trabajo, no se sienten a gusto con las funciones asignadas, así mismo algo que es preocupante es que la gran mayoría manifestó sentirse poco competitivo en la compañía por los fracasos que han tenido.

Acorde a este primer resultado tenemos el estudio hecho por Sánchez (2016) quien concluye que de los empleados de una entidad bancaria presentan un 66.7% de Síndrome de Burnout a nivel alto y 18.5% a nivel medio, indicando que a mayor nivel de estrés crónico menor es el rendimiento laboral que presentan los empleados. Asimismo, Elçi, Karabay, & Akyüz (2015) indicaron que el clima ético tiene un efecto mediador parcial en la relación entre la percepción de justicia organizacional y el agotamiento de los empleados. También, Capasso, Zurlo, & Smith (2016) exploraron cómo las variables psicosociales e individuales pueden influir en la salud laboral en lugares de trabajo multiculturales. Por otro lado, Kan, & Yu (2016) indicaron que, el esfuerzo extrínseco, el exceso de compromiso y el conflicto trabajo-familia se asociaron positivamente con los síntomas depresivos, y que hay un alto nivel de síntomas depresivos entre los empleados de un banco chino. Para Centurión y Palacios (2016) la dimensión realización personal tiene más influencia en el síndrome de Burnout; en cuanto a la dimensión desarrollo personal es la que más influye en el desempeño laboral.

Este resultado se puede contrastar con la definición de la reducida realización personal que es la valoración subjetiva que hace el empleado, de sentirse frustrado con su vida y de no estar en la senda de su vocación. Esto puede deberse a la manera en que ejecuta su trabajo, por el resultado que consigue o no consigue, o por la forma en que lo tratan o valoran sus esfuerzos (El Sahili, 2015).

La despersonalización tiene un nivel medio, los colaboradores indicaron que no prestan algún tipo de ayuda si sus compañeros muestran síntomas emocionales de tristeza y que ante cualquier situación no demuestran empatía. Asimismo, en algunos casos les es

indiferente realizar las tareas que la compañía les encomienda; esquivando la responsabilidad. Cuando realizan su trabajo muchas veces no miden el impacto que pudiera tener sus decisiones sobre sus compañeros; así también, indicaron que algunas tareas las realizan empleando métodos ilícitos con tal de conseguir sus objetivos.

Acorde a este segundo resultado tenemos el estudio hecho por Elçi, Karabay, & Akyüz (2015) infirieron que el clima ético juega un papel importante en la relación entre la justicia distributiva y la despersonalización. Por otro lado, Li, Kan, Liu, Shi, Wang, Yang, & Wu (2015) indicó que la recompensa se asocia negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero se asoció positivamente con el logro personal. Asimismo, Silva (2018) concluyó que la mayoría de empleados adolece medianamente de problemas de cansancio emocional, de despersonalización y dificultad para su realización personal.

Este resultado se puede contrastar con la definición de la despersonalización, de acuerdo a Maslach (citada en Carlín, 2014), es un mecanismo de defensa que genera el trabajador cuando el estrés y la insatisfacción lo consumen emocionalmente, de modo que sostener por demasiado tiempo emociones negativas tan fuertes se vuelve una tarea demasiado costosa y compleja.

Para el agotamiento personal los encuestados indicaron no estar satisfechos con la remuneración que reciben y que consideran que no han crecido profesionalmente dentro de la compañía. Por otro lado, los esfuerzos que realiza dentro de la compañía son extenuantes y superan su capacidad, y que el estrés en el trabajo hace que no pueda conciliar el sueño por las noches, enfermándolos constantemente. Normalmente por esta situación se sienten irritados con las labores diarias y situaciones que enfrentan día a día.

Acorde a este tercer resultado tenemos el estudio hecho por Bardales (2018) concluye que existe una influencia significativa del estrés laboral en el desempeño de los empleados. Por otro lado, Ashill, Rod, & Gibbs (2015) los hallazgos de su estudio en un banco ruso muestran que el agotamiento emocional no juega un papel mediador en la relación entre los factores estresantes de la demanda laboral y el desempeño laboral. Asimismo, Sánchez (2016) concluye que de los empleados de una entidad bancaria presentan un 66.7% de Síndrome de Burnout a nivel alto, con una correlación negativa indicando que a mayor nivel de estrés crónico menor es el rendimiento laboral que presentan los empleados.

Para El Sahili (2015) el agotamiento personal es un estado general de cansancio del sistema psicológico de soporte emocional, tras verse expuesto de forma continuada y en niveles más altos de los tolerables a fuentes de estrés laboral y las emociones negativas que vienen asociadas a este.

Con respecto a los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, se considera el soporte institucional para el trabajo los encuestados están en acuerdo que ante cualquier situación recibe el respaldo de su jefe y apuesta por ellos. Las evaluaciones las realiza adecuadamente, empleando diversas técnicas para evaluar a sus empleados, y hacerlas de manera objetiva. Asimismo, existe una línea de carrera dentro de la compañía a la que ellos pueden aspirar, de manera justa y objetiva, y que la compañía promociona al personal interno para puestos directivos. Este primer factor coincide con el aporte de Santiago (2018) quien en su estudio demostró que tanto la calidad de vida profesional y el aprendizaje organizacional tiene una correlación positiva y significativamente. Para el soporte institucional para el trabajo se definen como el soporte que recibe un puesto de trabajo dentro de la empresa (Gonzales et al., 2010).

Otro factor a tomar en cuenta es la satisfacción por el trabajo los encuestados manifestaron que realizan su trabajo con mucha dedicación y esmero, dando más de lo que se les pide, sabiendo que eso impacta en el logro de los objetivos tanto de la compañía como de ellos mismos. Dijeron sentirse orgullosos de las labores que realizan en la compañía, afirmando que tienen el mejor trabajo del mundo, y que siempre manifiestan a sus familiares y amigos con orgullo pertenecer a esta compañía. Indicaron que han recibido algún reconocimiento por las labores que realiza, manifestaron que la empresa tiene un plan de reconocimientos para sus empleados, y que existen reconocimientos monetarios y no monetarios.

Este resultado se contradice con el propuesto por Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018) en su investigación analizó la correlación de la calidad de vida profesional y la competitividad en los empleados de las empresas de servicios turísticos y concluye que la relación entre las dos variables es casi nula, y medianamente significativa. Dentro de las bases teóricas la satisfacción por el trabajo se traduce en el sentirte contento o descontento en cuanto al trabajo y las actividades que realiza dentro del mismo (Gonzales et al., 2010).

Finalmente, con respecto al último factor el bienestar logrado a través del trabajo los encuestados manifestaron que identifican la visión de la compañía como suya, que sus

actividades diarias las realiza tomando en cuenta los valores de la compañía, y que aun cuando tenga otras oportunidades laborales no dejaría la compañía por lo mucho que ha conseguido en la misma. Que realizan sus tareas con el mayor compromiso, aun cuando este fuera de su horario de trabajo, y que siempre buscan la forma de hacer mejor las cosas. Manifestaron que en la compañía se preocupan por su estado de salud, que los exámenes de salud ocupacional se realizan adecuadamente, y que las labores que realizan diariamente afectan su salud bajo ciertas circunstancias.

Este último resultado coincide con el propuesto por Velmurugan (2018) en su artículo científico indicaron que muchos factores determinan el significado de la calidad de vida profesional, uno de los cuales es el entorno laboral. Los colaboradores que se ven más afectados en su calidad de vida profesional como resultado de cambios dinámicos en el entorno de trabajo son los profesionales de la tecnología de la información. Los factores discutidos son bienestar y salud, seguridad en el trabajo, satisfacción en el trabajo, desarrollo de competencias, trabajo y equilibrio en la vida no laboral.

En cuanto al bienestar logrado a través del trabajo corresponde a un estado del subconsciente que incluye de sus indicadores el agradecimiento e identificación con la organización, la utilidad que siente dentro de la compañía, el compromiso por los logros en la actividad laboral, la satisfacción por el lugar donde se reside, el estado de salud que posee y el nivel de nutrición que ha desarrollado (Gonzales et al., 2010).

La propuesta de estrategias de calidad de vida profesional se desarrolló luego de la recolección y el procesamiento de la información obtenida del cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura en su oficina de Bagua Grande, en esta recolección de datos se logró identificar los principales factores que influyen en el síndrome de Burnout y así con este conocimiento poder diseñar actividades estratégicas que permitan mejorar esta variable, teniendo en cuenta que el éxito de la aplicación de la propuesta no solo beneficiaría a la institución financiera sino también con mayor énfasis a los colaboradores. Entre las principales estrategias diseñadas se han considerado tres, en función de los problemas encontrados en los indicadores de las dimensiones que conforman la variable dependiente, estas estrategias son: (1) taller “Trabajo en equipo y técnicas de comunicación”, (2) taller “Empatía” y (3) Manual perfiles de puesto, la línea de carrera, bandas salariales, las políticas de evaluación y promoción.

Este resultado de propuesta orientado a minimizar el síndrome de Burnout coincide con el propuesto por Santiago (2018) quien en su estudio concluye que la relación entre la calidad

de vida profesional y el aprendizaje organizacional en los empleados del área de servicio y producción de un restaurante de la ciudad de Lima es positiva y significativamente, lo cual afirmaría lo propuesto por las tres estrategias en cuanto a que hay una relación entre desarrollar habilidades de comunicación, empatía y orientarse al desarrollo profesional dentro de la organización como parte del aprendizaje organizacional de los empleados.

Hay que tomar en cuenta que las teorías relacionadas a la calidad de vida profesional la definen como “el procesamiento dinámico y continuo para el desenvolvimiento de actividades laborales mediante una organización objetiva y subjetiva, de acuerdo con los aspectos operacionales y relacionales, con la finalidad de su contribución al desarrollo laboral de cada empleado” (Casas y Cols, 2002, p. 23).

Con respecto a la hipótesis proyectada que la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional puede minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, en función a los resultados obtenidos, los antecedentes encontrados y las bases teóricas que dan soporte a esta investigación, inferimos que las estrategias de calidad de vida profesional si minimizarían el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general de esta investigación de proponer estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, se concluye que se determinaron tres estrategias de calidad de vida profesional para ser propuestas a la organización en estudio.
2. Para el primer objetivo específico de identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, el estudio concluye que la percepción de los colaboradores en cuanto al síndrome de Burnout tiene un nivel medio. Este resultado es debido a que tanto en la dimensión la reducida realización personal, la dimensión la despersonalización y en la dimensión el agotamiento personal se obtuvieron niveles medios.
3. Con respecto al tercer objetivo específico de analizar los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, se encontró que calidad de vida profesional tiene un nivel medio, influenciado por la dimensión el soporte institucional, la dimensión la satisfacción por el trabajo y la dimensión el bienestar logrado a través del trabajo los tres con niveles medios.
4. En cuanto al cuarto objetivo específico de diseñar las estrategias de calidad de vida profesional que minimicen el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande se concluye que entre las principales estrategias diseñadas a proponer se consideró: (1) Taller “Trabajo en equipo y técnicas de comunicación”, (2) Taller “Empatía”, y (3) Manual perfiles de puesto, la línea de carrera, bandas salariales, las políticas de evaluación y promoción.
5. Por último, se concluye que la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional que minimicen el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande fue validada por tres expertos en el tema de estudio con un calificativo de Bastante Adecuado (60-80) y puede ser aplicada por la institución financiera en estudio.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la alta gerencia de la Caja Piura se le recomienda poner todos sus esfuerzos en aplicar las tres estrategias de calidad de vida profesional desarrolladas, otorgar los recursos necesarios y asignar responsables del cumplimiento de las mismas.
2. Elevar el nivel de la dimensión la reducida realización personal mejorando la autoestima de los colaboradores, así como aperturar más canales de comunicación en la institución que les permitan a los trabajadores tener más libertad y confianza de discutir los problemas de su trabajo con sus jefes, y recibir retroalimentación sobre sus actividades diarias, de esta manera hacerlos más competitivos. En el tema de la despersonalización impulsar el compañerismo y trabajar con responsabilidad Y finalmente para el agotamiento personal mejorar el aspecto remunerativo dentro de la compañía.
3. Con respecto a los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, respaldar más a los colaboradores, evaluar su desempeño constantemente con diversas técnicas y de manera objetiva, buscando que aspiren a tener una línea de carrera exitosa dentro de la compañía. Otro factor a tomar en cuenta es la satisfacción por el trabajo buscar que los colaboradores realicen su trabajo con mucha dedicación y esmero, impulsando un sentimiento de orgullo a través de constantes reconocimientos. Finalmente, con respecto al último factor el bienestar logrado a través del trabajo buscar que los trabajadores asuman la visión de la empresa como suya.
4. Aplicar la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional a fin de minimizar el síndrome de Burnout gestionando adecuadamente las actividades diseñadas. Evaluar constantemente el síndrome de Burnout y la efectividad de las estrategias de calidad de vida profesional propuestas.
5. Por último, se recomienda constantemente someter a evaluación de expertos la situación de avance de mejora del síndrome de Burnout en la Caja Piura oficina Bagua Grande.

VII. PROPUESTA

Calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1. Información general

Breve reseña histórica

Caja Piura se constituyó el 7 de diciembre de 1981 al amparo del D.L. N° 23039 y el D.S. N° 248-81-EF del 4 de noviembre de 1981, que autoriza su funcionamiento. Inició sus actividades el 4 de enero de 1982. Sus operaciones se rigen por el D.S N° 157-90-EF del 29 de mayo de 1990, en todo lo que no se oponga a la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y supletoriamente por la Ley General de Sociedades – Ley N° 26887 (Caja Piura, 2018).

Mediante resolución SBS N° 812-97 del 19 de noviembre de 1997, la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó la conversión de CMAC-Piura a Sociedad Anónima y la modificación integral de su estatuto. Mediante resolución SBS N° 371-2001 del 11 de mayo del 2001, la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó la adecuación de la CMAC Piura S.A. a la nueva Ley General de Sociedades, como Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC (Caja Piura, 2018).

Al 31 de diciembre del 2017, el capital autorizado, suscrito y pagado de la empresa ascendió a S/ 348.46 millones, representado en 34 846 acciones con un valor nominal de S/ 10 000.00 cada una. La titularidad de las mismas corresponde a la Municipalidad Provincial de Piura, con 34 186 acciones comunes que representan el 98.11%, y al Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC), con 660 acciones preferentes sin derecho a voto que representan el 1.89%. El capital social asciende a S/ 348.46 millones (100%) (Caja Piura, 2018).

Descripción

La finalidad de Caja Piura es contribuir a la descentralización del sistema financiero mediante la promoción del ahorro y la entrega de créditos a personas naturales y responsables de pequeñas y micro empresas (pymes), con el fin de incrementar sus niveles de empleo e incentivar el desarrollo de su economía. Antes de iniciar las operaciones de Caja Piura en enero de 1982, muchas personas no tenían acceso al sistema financiero formal. Hoy en día, dicha situación ha cambiado radicalmente, pero persiste en algunas zonas del país, donde Caja Piura trabaja en programas de inclusión financiera (CajaPiura, 2018).

Misión

Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes (CajaPiura, 2019a).

Visión

Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad (CajaPiura, 2019a).

2. Presentación

La propuesta de estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande. Está estructurada en tres estrategias y va dirigida a minimizar el síndrome de Burnout en los colaboradores de dicha entidad financiera. Estas tres estrategias responden al diagnóstico realizado, el cual estadísticamente mostró que, el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande tiene un nivel medio de 65.2%. Este resultado es debido a que la dimensión la reducida realización personal tiene un nivel medio de 65.2%, la dimensión la despersonalización tiene un nivel medio de 52.2% y, por último, por el agotamiento personal que tiene un nivel medio de 65.2%.

Por otro lado, al analizar los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande, se encontró que calidad de vida profesional tiene un nivel medio de 60.9%, influenciado por la dimensión el soporte institucional para el trabajo que tiene un nivel medio de 52.2%, la dimensión la satisfacción por el trabajo que tiene un nivel medio de 56.5% y la dimensión el bienestar logrado a través del trabajo que tiene un nivel medio de 60.9%.

3. Conceptualización de la propuesta/ descripción de la propuesta

Las empresas del sector financiero están orientadas a promover una óptima calidad de vida profesional para sus colaboradores porque saben que esto traerá consigo un incremento en el desempeño, en la productividad, en la satisfacción y en la motivación de los mismos. En nuestro país los horarios de trabajo a los cuales es sometido el colaborador suman más de un tercio de un día entero, a esto podríamos sumarle los tiempos de desplazamiento hasta el centro de labores, lo cual impacta en su salud y en la de sus familias en el contexto de su calidad de vida. Esta problemática del trabajador peruano se hace más crítica puesto que ámbito laboral nuestro país no ofrece empleos de calidad.

Desde hace varios años, las entidades financieras han estado pasando por grandes

cambios en su organización. Los entornos cambiantes de las tecnologías y las formas de planificar sus operaciones han dejado su huella en las condiciones de trabajo y en la vida diaria de los empleados. La desregulación de los mercados laborales, las tecnologías emergentes y los nuevos tipos de empleos han cambiado significativamente la vida laboral mediante cambios continuos en el empleo y las condiciones de trabajo. Tal escenario tiene un impacto relevante no solo en la organización de las empresas sino también en la salud de la población económicamente activa. El sector bancario reporta un creciente aumento en los trastornos psicosociales de sus empleados. Esto puede estar relacionado con los principales cambios organizativos que afectan a este sector y, en particular, con los procesos de reestructuración resultantes de la crisis económica mundial. Las instituciones que tienen lineamientos para mejorar la calidad de vida profesional de sus trabajadores siempre tendrán colaboradores más comprometidos con los objetivos organizacionales.

Los principales cambios organizativos tuvieron lugar en el sector bancario como resultado de la crisis económica mundial que provocó que los empleados sufrieran estrés, tensión y ansiedad. Se produjo una serie de grandes cambios en el sector financiero como resultado de la desregulación y la globalización de la economía de los mercados que afectan la vida laboral de los empleados del banco (Kaur et al., 2017).

El Síndrome de Burnout, de acuerdo a Cabello y Santiago (2016) es un síndrome psicológico que ocurre en contextos laborales, en los cuales el empleado, como consecuencia, presenta un alto nivel de agotamiento (tanto físico como emocional), una valoración negativa hacia el trabajo, refleja una sensación de incompetencia, incapacidad, falta de deseo de trabajar, indiferencia, cinismo y hasta despersonalización. Se traduce al español como “sentirse quemado” a nivel laboral, así mismo para Gorvett (2016) menciona un caso muy especial en Japón donde los empleados mueren por exceso de trabajo, esto ya se ha convertido en un problema a nivel de la salud pública, pues el número de víctimas va en aumento.

En este contexto, Frasilho, et al. (2016) indicaron que los países en recesión experimentan altas tasas de desempleo y una disminución de las condiciones de vida, lo que, se ha sugerido, influye negativamente en la salud de sus poblaciones. Los períodos de recesión económica están posiblemente asociados con una mayor prevalencia de problemas de salud mental, incluidos trastornos mentales comunes, trastornos de sustancias y, en última instancia, conducta suicida.

Para los empleados bancarios de todo el mundo, el estrés en el trabajo puede ser un desafío; el estrés puede ser a veces positivo y a veces negativo. El estrés positivo conduce a la productividad y el estrés negativo conduce a la pérdida de la organización. Ya existe un cierto nivel de estrés en la banca, los empleados encuentran aún más estrés derivado de la presión laboral. Muchos empleados no pueden hacer frente a cambios tan rápidos, al conflicto de roles, servicio al cliente, contribución, cambio rápido de la tecnología, la falta de respuesta del cliente es la gran transacción de estrés para los trabajadores bancarios (Manjunatha & Renukamurthy, 2017).

Por otro lado, Harvey, et al. (2017) indicaron que ciertos tipos de trabajo pueden aumentar el riesgo de trastornos mentales comunes, pero la naturaleza exacta de la relación ha sido polémica. Se han identificado tres categorías amplias de factores relacionados con el trabajo para explicar cómo el trabajo puede contribuir al desarrollo de la depresión y / o ansiedad: diseño de trabajo desequilibrado, incertidumbre laboral y falta de valor y respeto en el lugar de trabajo.

En el caso del costo del estrés relacionado con el trabajo, los investigadores Hassard, Teoh, Visockaite, Dewe, & Cox (2017) abordaron una revisión sistemática de la evidencia disponible que examina el costo del estrés relacionado con el trabajo. Observaron que el costo total estimado del estrés relacionado con el trabajo era considerable y variaba sustancialmente de US \$ 221.13 millones a \$ 187 mil millones. Se observó que las pérdidas relacionadas con la productividad contribuyen proporcionalmente a la mayoría del costo total (entre 70 y 90%), y los costos de atención médica y médica constituyen el 10 a 30% restante.

La propuesta de estrategias de calidad de vida profesional, se desarrolló luego de la recolección y el procesamiento de la información obtenida del cuestionario aplicado a los empleados de la Caja Piura, donde se logró identificar los principales factores que influyen en el Síndrome de Burnout y así diseñar actividades estratégicas que permitan mejorar esta variable con el fin de apoyar el desarrollo empresarial de la Caja Piura oficina Bagua Grande. Entre las principales estrategias diseñadas se consideró: (1) Taller “Trabajo en equipo y técnicas de comunicación”, (2) Taller “Empatía”, y (3) Manual perfiles de puesto, la línea de carrera, bandas salariales, las políticas de evaluación y promoción.

4. Objetivos

Objetivo general

Minimizar el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande con la propuesta de estrategias de calidad de vida profesional.

Objetivos específicos

- Identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande
- Analizar los factores determinantes de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande
- Diseñar las estrategias de calidad de vida profesional que minimicen el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande.
- Validar las estrategias de calidad de vida profesional por juicio de expertos.

5. Justificación

La propuesta se justifica pues su diseño permitirá proponer estrategias de calidad de vida profesional de mucha utilidad para la entidad financiera en estudio, que permitirán minimizar el síndrome de Burnout, así mismo le brindará a la organización una metodología a seguir para que de esa manera pueda mejorar sus procesos lo cual impactará en una mejor performance en la organización y en sus colaboradores.

En cuanto a la conveniencia, la propuesta de calidad de vida profesional es conveniente puesto que es una herramienta de tendencia mundial en la gestión de los recursos humanos. La calidad de vida profesional también ha sido abordada en varios países, es así que Velmurugan (2018) en su artículo científico indicaron que muchos factores determinan el significado de la calidad de vida profesional, uno de los cuales es el entorno laboral. Los colaboradores que se ven más afectados en su calidad de vida profesional como resultado de cambios dinámicos en el entorno de trabajo. Ese entorno incluye el bienestar y salud, seguridad en el trabajo, satisfacción en el trabajo, desarrollo de competencias, trabajo y equilibrio en la vida no laboral.

En cuanto a la relevancia social, Harvey et al. (2017) indicaron que ciertos tipos de trabajo pueden aumentar el riesgo de trastornos mentales comunes, pero la naturaleza exacta de la relación ha sido polémica. Se han identificado tres categorías amplias de factores relacionados con el trabajo para explicar cómo el trabajo puede contribuir al desarrollo de la

depresión y / o ansiedad: diseño de trabajo desequilibrado, incertidumbre laboral y falta de valor y respeto en el lugar de trabajo. Por lo tanto, tener una propuesta de calidad de vida profesional ayudará a la sociedad a mejorar sus vidas.

Tiene implicancias prácticas pues la aplicación de estrategias de calidad de vida profesional ayuda a disminuir el síndrome de Burnout en las organizaciones. Hay que tener en cuenta que los principales cambios organizativos tuvieron lugar en el sector bancario como resultado de la crisis económica mundial que provocó que los empleados sufrieran estrés, tensión y ansiedad. Se produjo una serie de grandes cambios en el sector financiero como resultado de la desregulación y la globalización de la economía de los mercados que afectan la vida laboral de los empleados del banco (Kaur et al., 2017).

En cuanto al valor teórico, esta propuesta brindará un marco referencial para futuras investigaciones en el ámbito de los colaboradores de instituciones financieras y aunque sus resultados no pueden ser generalizados, es un aporte a tomar en cuenta para futuros estudios.

Finalmente tiene utilidad metodológica pues se ha desarrollado en base al método científico y pone de manifiesto la aplicación de estrategias de calidad de vida profesional de tendencia mundial lo que contribuye en la relación de las variables calidad de vida profesional y síndrome de Burnout.

6. Fundamentos teóricos incluido principios

La propuesta de estrategias de calidad de vida profesional para minimizar el síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande se sustenta en teorías. Las teorías relacionadas a la calidad de vida profesional la definen como “el procesamiento dinámico y continuo para el desenvolvimiento de actividades laborales mediante una organización objetiva y subjetiva, de acuerdo con los aspectos operacionales y relacionales, con la finalidad de su contribución al desarrollo laboral de cada empleado” (Casas y Cols, 2002, p. 23). Asimismo, González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) indicaron que la calidad de vida profesional integra al colaborador a través de sus actividades diarias y en sus requerimientos en temas de soporte institucional, seguridad e integración de su empleo y la satisfacción por el mismo, observando la tranquilidad conseguida por medio de su trabajo diario y el crecimiento personal conseguido, sin descuidar la planificación de sus tiempos libres (p. 336). Gonzales et al (2010) crearon un instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) en los pobladores de México, este instrumento presentó validez y confiabilidad necesarias a través de las pruebas estadísticas a las que fue sometida.

Según el instrumento presentado por Gonzales et al (2010) ellos validaron siete dimensiones para evaluar la calidad de vida profesional, las cuales son: el soporte institucional para el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, seguridad en el trabajo, integración del puesto de trabajo, desarrollo personal del trabajador, satisfacción por el trabajo, y administración del tiempo libre. Para el soporte institucional para el trabajo se definen como el soporte que recibe un puesto de trabajo dentro de la empresa, dentro de los indicadores para esta dimensión podemos mencionar al proceso en el que se enmarcan los procedimientos laborales, la supervisión que realizan los jefes o superiores, el respaldo que se recibe de los jefes inmediatos, la evaluación de la labor que realiza el colaboradores diariamente, los mecanismos de promoción y el desarrollo de habilidades de autonomía a los que puede acceder el colaborador.

Para Gálvez (2000) los procedimientos laborales son contenidos de aprendizaje referidos a una serie de actividades ordenadas y que se orientan a la consecución de una meta (pág. 15). Para Reyes (2004) la supervisión en el trabajo supone observar que las actividades se realicen en función a como fueron impartidas se da en aquellos jefes que tienen bajo sus órdenes a obreros o empleados (pág.432). En cuanto al indicador respaldo del jefe permite medir el nivel de apoyo de la institución respecto a la percepción de respaldo del jefe, que percibe el trabajador (Chuquipoma A 2018) por otro lado para Kendall (2005) el respaldo de los directivos de la organización es primordial para dirigir un proyecto (pág. 52).

Para Montero (2012) la evaluación laboral es la posibilidad que tiene un empleado de saber y recibir retroalimentación sobre el trabajo que realiza para mejorar en su desempeño (pág.141). Para Zamora, 2003 los mecanismos de promoción dirigen su esfuerzo a brindar al colaborador la oportunidad de crecer dentro de la organización. Para Martínez (2003) la autonomía laboral radica su importancia por la identidad que le da al empleado, refuerza el sentido de profesionalidad (pág.73).

Para la segunda dimensión seguridad en el trabajo son aquellas condiciones laborales que le brinda tranquilidad al colaborador en su permanencia dentro de la organización, tiene que ver con los aspectos que le otorgan cierto grado de satisfacción como los procesos de desarrollo del trabajo, la remuneración, los materiales para realizar el trabajo, los derechos laborales y la capacitación que pueda recibir el trabajador para mejorar sus habilidades. Por lo tanto, los indicadores son: insumos, procedimientos de trabajo, salario, derechos laborales y capacitación.

Según Prieto (1997) considera que los procedimientos laborales son las tareas definidas que le ayudan al empleado realizar su trabajo de manera correcta (p.2). Para Néstor (1977) sintetiza que el salario se considera como todo aquello que el empleador pueda brindarle al trabajador de una manera eficaz a consecuencia de la relación de trabajo (p.124). Para Pérez y Gardey (2010) los insumos es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes (p.1). Según Schapira (2014) sostiene que el derecho laboral es una serie de normas jurídicas que ayudan en la regulación las relaciones entre el empleado y la compañía (p.8). Para Chiavenato (2009) la capacitación es una herramienta en la que el empleado desarrolla ciertas destrezas que impactaran en el desarrollo de su trabajo (p.312).

La tercera dimensión integración del puesto de trabajo tiene que ver con el nivel de involucramiento de los colaboradores con la organización, dentro de la integración del puesto de trabajo destacan los siguientes indicadores como el sentido de pertenencia dentro de la colaboración, la motivación con respecto al puesto de trabajo y que la organización y el propio colaborador mantengan un ambiente laboral agradable. Pérez y Gardey (2014), sostienen que el sentido de pertenencia de cada individuo radica en la satisfacción y el bienestar de uno mismo, para sentirse parte de un determinado grupo, e identificado y con los valores y las actividades estratégicas de la compañía. En cuanto a la motivación laboral es aquello que genera satisfacción al colaborador, cada persona tiene diferentes motivaciones laborales como diferentes son sus necesidades (Herzberg, 2003). Pérez y Merino (2014) manifiestan que el ambiente laboral guarda relación con las condiciones en las que se convive dentro de la organización, vale decir, si el clima laboral es apropiado para el correcto desarrollo y rendimiento de las actividades.

Según la cuarta dimensión satisfacción por el trabajo se traduce en el sentirte contento o descontento en cuanto al trabajo y las actividades que realiza dentro del mismo, se valoran los indicadores como dedicación al trabajo, el orgullo que el colaborador manifiesta sentir de su puesto de trabajo, la participación del colaborar en las actividades que se le asignen, la destreza que demuestra al momento de realizar sus labores y los reconocimientos que recibe por la labor realizada. Pérez y Merino (2017) sustentan que la dedicación plena en el ámbito laboral se da cuando una persona trabaja nueve horas diaria en una empresa y no realiza ninguna otra actividad laboral externa. El reconocimiento en el trabajo son los programas de reconocimiento a los empleados, que se basan principalmente en la atención centrada en

el personal, donde queda de manifiesto el interés, la aprobación y el aprecio por un trabajo bien hecho (Robbins & Judge, 2009). Para el orgullo de pertenecer a la empresa Chiang, Salazar y Rodrigo (2010) dieron a conocer que el orgullo laboral es un factor que crea el sentido de pertenencia hacia la empresa.

En cuanto al bienestar logrado a través del trabajo corresponde a un estado del subconsciente que incluye de sus indicadores el agradecimiento e identificación con la organización, la utilidad que siente dentro de la compañía, el compromiso por los logros en la actividad laboral, la satisfacción por el lugar donde se reside, el estado de salud que posee y el nivel de nutrición que ha desarrollado. Socorro (2003) sostiene que la identificación con la organización se da cuando los grupos de trabajo se orientan a sí mismos hacia los objetivos de la empresa, de tal modo que los sienten como metas personales y mediante la cual los individuos adquieren su propio sentido de identidad como miembros de la entidad. El compromiso surge cuando la gente se siente profundamente identificada con la organización y forma parte de la misma ya que es valiosa y constituye un equipo por la cual crea un sentimiento de identificación con la empresa. Un compromiso es el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones y también se trata de ideas con las que todos pueden identificarse (Frías, 2001).

Con respecto a la utilidad que siente dentro de la compañía para los empleados es importante conocer que lo que realiza en la compañía es de utilidad (MBA & Educación, 2019). Fernández (2003) la nutrición es una serie de actividades mediante las cuales el organismo consigue los nutrientes indispensables para mantener al empleado saludable (p.17). Con respecto a la satisfacción por el lugar donde se reside, comprar una casa propia dará un sentimiento de logro y satisfacción al poder alcanzar una meta primordial en la vida, saber que cuentas con un lugar que te brinda un techo propio obteniendo sensación de seguridad y protección (Vesika, 2017, parr.2). Por el estado de salud que posee Paz (2008) nos dice que el concepto de salud ha ido cambiando en beneficio de los valores, las creencias y las tradiciones, pues la salud no es sinónimo de no estar enfermo, sino de tener una tranquilidad mental, física y social.

En el nivel seis de las dimensiones se encuentra el desarrollo personal del trabajador, el cual se refiere al desarrollo dentro del contexto laboral y familiar, en esta dimensión los indicadores son los logros obtenidos en su desempeño laboral, las expectativas de superación tanto en el ámbito laboral y familiar, y la seguridad personal que radica en la situación de

sentirte tranquilo por tener una actividad laboral que le garantice el bienestar personal y familiar. Robbins (1998) nos indica que cuando se habla de expectativa de superación se trata de las metas que tiene una persona al postular al empleo y busca superarse y llegar a lo más alto esto se verá en las conductas que tenga para lograr captar un puesto importante en lo más alto de la organización. En cuanto a la seguridad personal Guzmán (2001) indicó que la seguridad personal de tener un trabajo nos brinda la confianza, capacidad y la constancia suficiente dentro de la empresa para obtener una mejor efectividad; asimismo, nos otorga la garantía suficiente de poder satisfacer las necesidades requeridas dentro del núcleo familiar. En cuanto a los logros obtenidos en el desempeño laboral García (2006) comenta que los directivos dan capacitación a sus colaboradores para que realicen de forma correcta sus funciones, asimismo les brinda motivación y reconocimiento a los logros de sus equipos.

Finalmente, para la séptima dimensión mencionamos a la administración de tiempo libre en el cual el colaborador realiza diversas actividades que no tienen que ver con las actividades laborales sino más en pasar momentos con los familiares, amistades, etc. Entre los indicadores podemos encontrar a la planificación del tiempo libre en actividades sociales o familiares, y el que se logre un equilibrio que se dé entre la actividad del trabajo y la actividad en la familia. En cuanto a la planificación del tiempo libre en actividades sociales o familiares White (2015) nos dice que la recreación fortalece y repara apartándonos de las labores cotidianas otorgando bienestar emocional a nuestra mente, por otro lado, se busca la diversión, para absorber las energías requeridas para el trabajo útil. Con respecto al equilibrio que se dé entre la actividad del trabajo y la actividad en la familia Jiménez (2018) propone que, para lograr un equilibrio entre la vida familiar y laboral, es importante tener tranquilidad profesional y personal, por la tanto se debe desarrollar un importante rol familiar, incluyendo un ambiente tranquilo de trabajo bajo en estrés, flexibilidad de horarios, beneficios tanto organizacionales como familiares.

El marco teórico para el síndrome de Burnout en palabras de El Sahili (2015) es una enfermedad desarrolla en tiempos de gran duración y se da en respuesta al estrés que se vive en el puesto de trabajo (p. 19). Para Álvarez, Arce, Barrios, y Sánchez (2005) lo definieron como sentirse quema en el trabajo y que se manifiesta en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional” (p.74).

El síndrome de Burnout se ha dimensionado de diferentes formas en variados estudios, siempre basándose en sus síntomas, pero, para la fecha, la que ha recibido la mayor

atención de los investigadores y que, por tanto, ha sido validada en múltiples circunstancias y escenarios es la de Maslach y Jackson, quienes son pioneros en el estudio de esta variable (El Sahili, 2015). Al respecto, estos autores presentan tres dimensiones principales: la reducida realización personal, la despersonalización y el agotamiento personal. A continuación, se explica cada uno de estos términos con más detalle y se listan sus indicadores.

La reducida realización personal es valoración subjetiva que hace el empleado, de sentirse frustrado con su vida y de no estar en la senda de su vocación. Esto puede deberse a la manera en que ejecuta su trabajo, por el resultado que consigue o no consigue, o por la forma en que lo tratan o valoran sus esfuerzos. En esta dinámica emocional negativa, el sujeto concibe como desprovisto de significado o satisfacción personal el trabajo hecho, teniendo todo esto un efecto negativo en la autoestima y autoconcepto del individuo (El Sahili, 2015). Otro indicador sería la autoestima baja. Al respecto, la autoestima es el grado de aprecio o valoración subjetiva que hace una persona sobre sí misma. Se trata de una variable dinámica, en tanto que se modifica constantemente a lo largo del tiempo y es vulnerable a la interacción con el entorno. Para Mansilla (2006) la falta de realización personal en el trabajo es la tendencia de autoevaluarse y al propio trabajo en forma negativa, asimismo evitando las relaciones con otras personas y profesionales, lo cual otorga un bajo rendimiento y no poder soportar la presión. (p. 5). En este contexto los indicadores para esta dimensión son la autoestima, la energía, la comunicación y la interrelación.

La despersonalización, de acuerdo a Maslach (citada en Carlín, 2014), es un mecanismo de defensa que genera el trabajador cuando el estrés y la insatisfacción lo consumen emocionalmente, de modo que sostener por demasiado tiempo emociones negativas tan fuertes se vuelve una tarea demasiado costosa y compleja. Ante ese escenario, el empleado se desconecta emocionalmente, tanto de su propio malestar como de la sensibilidad que requiere para realizar su trabajo de forma adecuada, tanto en su interacción con compañeros de trabajo, como con superiores, subordinados y su público o receptor del servicio. En ese caso muestra un nivel de deshumanización en la realización de sus tareas laborales, y es de allí de donde la autora toma el nombre, por lo cual no debe confundirse con el término deshumanización, tal como se usa en el entorno clínico, como un síntoma de los trastornos disociativos.

Se podrían tomar como indicadores de la despersonalización a la insensibilidad, el cinismo y la deshumanización. En ese sentido, la insensibilidad se entendería como un grado de empatía bajo o nulo ante las emociones o necesidades de los demás, y un estado general de desconsideración hacia los otros. El cinismo se entiende, desde esta óptica, como una postura emocionalmente fría ante el trabajo hecho, ante los recaudos o quejas de otros, que lleva al sujeto a actuar de forma desvergonzada, utilizando un lenguaje voluntariamente ambiguo, sarcástico o grosero, o ya bien fingir interés, mentir o manipular deliberadamente y con descaro a otros, para librarse de actividades a las que no encuentra importantes o necesarias. Finalmente, la deshumanización es la pérdida parcial o total de sentimientos de piedad o conductas de altruismo ante otros, que le pueden llevar a buscar ventajas ilícitas o desaprobadas del trabajo realizado, o ya bien la negación a realizar el mismo, o hacerlo de forma inadecuada, sin atender a los riesgos que eso pudiera generar sobre terceros, sobre quienes no manifiesta interés, en el momento, ni culpa a posterior.

Por último, el agotamiento emocional, de acuerdo a El Sahili (2015) es un estado general de embotamiento o cansancio del sistema psicológico de soporte emocional, tras verse expuesto de forma continuada y en niveles más altos de los tolerables a fuentes de estrés laboral y las emociones negativas que vienen asociadas a este. Este agotamiento emocional también se siente a nivel físico, porque las emociones intervienen en el nivel de energía y en el estado general de salud, pero no deben confundirse con el agotamiento físico propio de trabajos de alto desgaste físico, pero con niveles de estrés tolerables para el empleado. Así pues, esta fatiga psicológica va a generar descontento, mal humor, irritabilidad e incluso estados depresivos. Habitualmente sucede antes de la despersonalización, pero también puede ocurrir en conjunto, sintiéndose sus efectos por separado y en diferentes momentos de la jornada laboral (por ejemplo, despersonalización durante la jornada y agotamiento emocional al final del día).

Para esta dimensión se pueden tomar como indicadores a la insatisfacción laboral, la fatiga y la irritabilidad. La primera se entiende como la carencia de sensaciones de logro o cumplimiento de necesidades relacionadas con el trabajo realizado. Puede provenir de algo tan sencillo como la insatisfacción con la remuneración o lo poco que puede gestionarse económicamente con esta, o de la imposibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa o sentirse impedido de renunciar. La fatiga, entonces, sería el nivel de agotamiento resultante de una serie de esfuerzos extenuantes y superiores a la capacidad de administrarlos

de forma sana por el sujeto, y que se asocia a alteraciones físicas, que van desde pérdida del sueño hasta reducción de la inmunidad ante enfermedades. Y, para cerrar, la irritabilidad se entiende como una tendencia o propensión a responder de forma agresiva ante estímulos vagos, neutrales o que no requieren de tal tipo de respuesta, que se siente subjetivamente como un humor negativo y huraño, rechazo a socializar y falta del sentido de placer por las acciones realizadas o las interacciones.

Dentro de los principios que constituyen los pilares de la propuesta tenemos Los valores que guían la conducta ética del personal de la CMAC Piura S.A.C. en la interacción con las personas que participan de su actividad de intermediación financiera son: desarrollo humano, innovación, transparencia y orientación al cliente (CajaPiura, 2019a).

7. Estructura

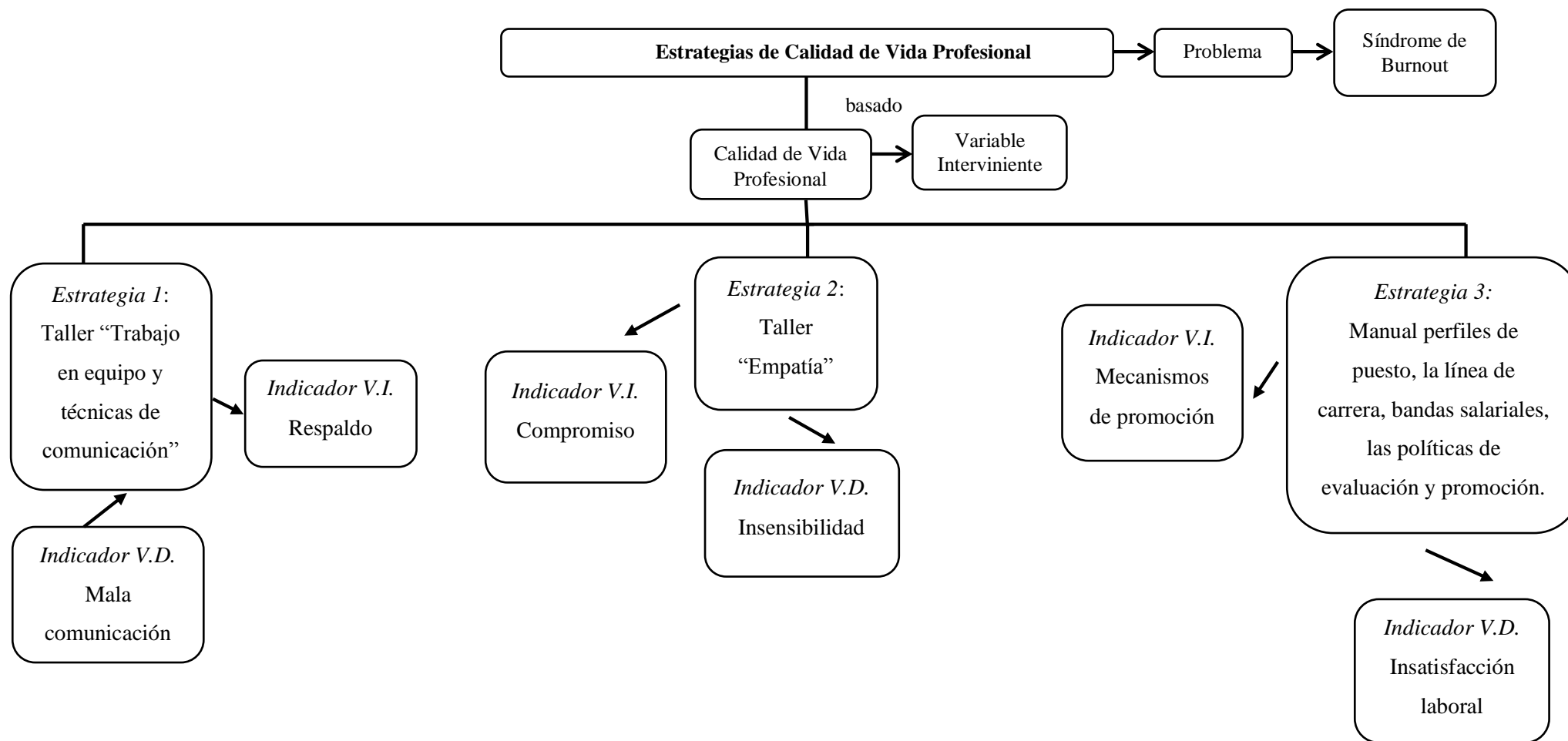


Figura 1. Flujograma de Estructura de Estrategias

8. Estrategias para implementar la propuesta

Tabla 22

Plan de Acción de la Propuesta

Competencia	Estrategia	Contenidos	Materiales	Tiempo	Fecha
Mejorar la comunicación en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.	<i>Estrategia 1:</i> Taller “Trabajo en equipo y técnicas de comunicación”	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una charla donde se aborden los temas de trabajo en equipo y técnicas de comunicación. Esta charla incluirá dos dinámicas, una de trabajo en equipo y otra de técnicas de comunicación. Hacer una evaluación de los avances en comunicación en todas las áreas. 	Sonido musical. Micrófono Sala de reuniones Refrigerios Folletos Material para dinámicas	Empieza: 9:00 am Termina: 11:00 pm	09/11/2019
Mejorar la sensibilidad y empatía entre los colaboradores de la Caja Piura Bagua Grande.	<i>Estrategia 2:</i> Taller “Empatía”	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una charla donde se aborden los temas de empatía entre colaboradores con su respectiva dinámica. Hacer una evaluación de los avances en comunicación en todas las áreas. 	Sonido musical. Micrófono Sala de reuniones Refrigerios Folletos Material para dinámicas	Empieza: 8:00 am Termina: 9:30 am	02/11/2019

Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Bagua Grande.	<i>Estrategia 3:</i> Manual perfiles de puesto, la línea de carrera, bandas salariales, las políticas de evaluación y promoción.	<ul style="list-style-type: none"> Hacer un estudio de mercado en cuanto a las bandas salariales y perfiles de puesto del sector micro financiero. Convocar a una charla donde se expondrán las nuevas políticas de RRHH 	Empresa de estudio de mercado. Folletos Equipo de sonido Micrófono	Empieza: 8:00 am Termina: 9:00 am Empieza: 8:00 am Termina: 9:00 am	02/11/2019 02/12/2019
---	--	--	---	--	------------------------------

Fuente: Elaboración propia

9. Evaluación de la propuesta.

Al implementar la propuesta en la Caja Piura oficina Bagua Grande se espera que los colaboradores mejoren en varios aspectos de la vida profesional y familiar, con más énfasis en minimizar el estrés laboral o síndrome de Burnout. Esta evaluación de los resultados deberá hacerse a través de un post test con la finalidad de medir los avances en los problemas encontrados.

10. Anexos

Anexo 1. Formato de validación de la propuesta

Estimado _____

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande”

Realizado por: Aldana Pizarro, Jacqueline Grace; Cotrina Tafur, Shirley Janet

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy Adecuado

BA: Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA: Poco Adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.					
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad					
II.	Estructura de la propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la propuesta están debidamente organizadas.					
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.					
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos					

2.4 Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.

III. Fundamentación teórica

3.1 Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.

3.2 La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.

IV. Bibliografía

4.1 Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la propuesta.

V Fundamentación y viabilidad de la propuesta

5.1 La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que se persigue.

5.2 La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.

5.3 La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor refiéralas a continuación:

Validado por el magister: _____

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de experiencia en docencia universitaria: _____ años

Cargo actual: _____

Fecha: _____

Mg.....

DNI N°

Anexo 2. Formatos de validaciones de la propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Conrado H. Pereda Hesta

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada

"Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande."

Realizado por: Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		

IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Dr. Consuelo H. Perales Hasta

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 04 años

Cargo Actual: Asistente de Administración

Fecha: 21 de octubre del 2019

Consuelo H. Perales Hasta

403171909

DNI N°

Anexo 14. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado(a):

DR. ROSAS CARRANZA GUEVARA.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Ibagua Grande".

Realizado por: Aldana Pizarro, Jacqueline Grace, Cotrina Tafur, Shirley Janet

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy Adecuado

BA: Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA: Poco Adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad		X			
II.	Estructura de la propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos		X			
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III.	Fundamentación teórica					

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.				X		
IV Bibliografía							
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X				
V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta							
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X			
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X			
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

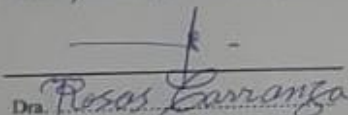
Validado por el Dr. (ra) Rosas Carranza Guerrero

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 16 años

Cargo Actual: Sub Gerente de Recursos Humanos: MPCH.

Fecha: 23/10/2019


 Dra. Rosas Carranza
 DNI N° 33432189

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado LUIS ALBERTO SAAVEDRA CARBASSO

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Calidad de vida profesional de los miembros de la Asociación de Abogados de la Casa Pura Bona Aires".

Realizado por: Albano Ribado, SACABEQUI ORBE y Cristian Tafel, SINDICAT DRETT.....

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		
IV	Bibliografía					

4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, reféralas a continuación:

Validado por el MagisterLUIS...ALBERTO...SAMAGUSA...CAROLSO.....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: ...2... años

Cargo Actual: DOCENTE UNIVERSITARIO TIEMPO COMPLETO USG.

Fecha:22 DE OCTUBRE DE 2019.....



Mg. LUIS ALBERTO SAMAGUSA CAROLSO

DNI N° 42433119

REFERENCIAS

- Aliaga (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, C. (septiembre, 2016). Trabajos que causan mayor estrés. Diario el correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/peru/conoce-cuales-son-los-trabajos-que-causan-mayor-estres-699462/>
- Álvarez, A., Arce, M., Barrios, A., y Sánchez de C., A. (2005). Síndrome de Burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. *Revista de Posgrado de la Vía. Cátedra de Medicina*, 141, 27-30.
- Ashill, N., Rod, M., & Gibbs, T. (2015). Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 23(1), 58-69. doi:10.1016/j.jretconser.2014.12.006
- Bardales Karen (2018), Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas, J. y Cols (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*. 6(23).
- Cabello, V. & Santiago, G. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en medicina familiar*, 18(3), 51-53. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>
- CajaPiura. (12 de agosto de 2018). Crecemos juntos. Obtenido de Memoria Anual 2017: https://www.cajapiura.pe/_files/PDFs/Conocenos/Memoria_Anual/MEMORIA%202017.pdf
- CajaPiura. (2019a). Datos Empresariales. Obtenido de Conócenos: <https://www.cajapiura.pe/conocenos/datos-empresariales-1/>
- Capasso, R., Zurlo, M. C., & Smith, A. (2016). Ethnicity, work-related stress and subjective reports of health by migrant workers: a multi-dimensional model. *Ethn. Health* 16, 1–20. doi: 10.1080/13557858.2016.1258041

- Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout. Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Madrid: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Centurión, C. & Palacios, E. (2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España – Trujillo, 2016*. (Tesis de Grado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.INFLUENCIA.EN.EL.DESEMPE%91O_DATOS.PDF
- Cano, C., y Francia, J. (marzo, 2018) Estado de avance de la Salud de los trabajadores en Perú. *Acta Med Perú*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n1/a01v35n1.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., & Rodrigo, M. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación. Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México. McGraw Hill
- Chuquipoma, O. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfaccion laboal de los trabajadores de la municipalidad de Jesus*. Tesis , Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca- Perú.
- Días, F. & Angélico, A. (2018). Burnout syndrome in bank employees: A Literature review. *Trends in Psychology*, 26(1), 15-30. <https://dx.doi.org/10.9788/tp2018.1-02pt>
- Díaz, F., y Gómez, I (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. 33(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- E. Kendall, K. (2005). *Análisis y diseño de sistemas* (Sexta edi. ed.). México: Pearson Educación
- Elçi, M., Karabay, M., & Akyüz, B. (2015). Investigating the mediating effect of ethical climate on organizational justice and burnout: A study on financial sector. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 207(1), 587-597. doi:10.1016/j.sbspro.2015.10.130

El economista (marzo, 2018) Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de

- Burnout. Recuperado de <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- El Sahili, L. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. México D.F.: Manual Moderno. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&pg=PT8&dq=burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic7oWRn-fhAhXMnuAKHf80C6wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=burnout&f=false>
- Fernández, E. (2003). Alimentación y Nutrición. Madrid - España, editorial: Asociación Española-AEAL
- Frasquilho, D., Matos, M., Salonna, F., Guerreiro, D., Storti, C., Gaspar, T., et al. (2016). Mental health outcomes in times of economic recession: a systematic literature review. *BMC Public Health*. 16:115. doi: 10.1186/s12889-016-2720-y
- Frías, P. (2001). Desafíos de modernización. Buenos Aires, Argentina: LOM. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA184&dq=compromiso+con+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv_vP_ooXjAhVOwFkKHTnpCyw4ChDoAQhMMAc#v=onepage&q=compromiso%20con%20la%20empresa&f=false
- García, M. (2006). Triunfar. Córdoba - España, editorial.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza, A., Fiz, J., Di Fabio, M., Mucci, N. (2017). Work-Related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*. Recuperado de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.02166/full>
- González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Cienc Trab*. Abr-Jun; 12 (36): 332-340).
- Grimaldo, M., y Reyes, M. (2015). Professional quality of life in health professionals in Lima, Peru. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 47(1). 50-57. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415300066>
- Guerovich Tracy (2016), *Análisis del sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa plásticos Joly: Propuesta de mejora* (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/2325>
- Guzmán, A (2001) Nueva didáctica del derecho del trabajo. Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=127546588002.

- Gorvett, Z. (octubre, 2016). BBC Capital: Qué es el "karoshi", la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>, señala que Karoshi es una palabra japonesa con la que no quisieras cruzarte.
- Harvey, S., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J., Tan, L., Mykletun, A., et al. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occup. Environ. Med.* 74, 301–310. doi: 10.1136/oemed-2016-104015
- Hassard, J., Teoh, K., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2017). The cost of work-related stress to society: a systematic review. *J. Occup. Health Psychol.* doi: 10.1037/ocp0000069. [Epub ahead of print].
- Herzberg, F. (enero de 2003). Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados? Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35496430/frederick-herzberg-harvard-business-review.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DFrederick-herzberg-harvard-business-revi.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIA>
- Jiménez (2017). *Evaluación de riesgos psicosociales y capacidad de liderazgo del personal administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Sede principal, 2016.* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1102/ADM-JIM-COL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, A. (2018). Conexionesan. Equilibrio laboral y familiar: Estrategias para una convivencia exitosa. Recuperado de: WWW.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/equilibrio-laboral-y-familiar-estrategias-para-una-convivencia-exitosa/
- Kan, D., & Yu, X. (2016). Occupational stress, work-family conflict and depressive symptoms among chinese bank employees: the role of psychological capital. *Int. J. Environ. Res. Public Health.* 13:134. doi: 10.3390/ijerph13010134
- Kaur, K., Kaur, P., & Kumar, P. (2017). Stress, coping mechanisms and its socio-economic impact on organizations-A review. *Indian J. Econ. Dev.* 13, 744–751. doi: 10.5958/2322-0430.2017.00163.9

- Li, X., Kan, D., Liu, L, Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wu, H. (2015). The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 2984-3001. doi:10.3390/ijerph120302984
- Manjunatha, M., and Renukamurthy, T. (2017). Stress among banking employee - A literature review. *Int. J. Res. Granthaalayah* 5, 207–213. doi: 10.5281/zenodo.263976
- Mansilla, I. (2016). El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capituloshtml.pdf>.
- Martínez, I. (2003). Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero de la Comunidad Valenciana: Una aproximación a las narraciones y los discursos. *Servicio de publicaciones Universitat de València*.
- MBA & Educación. (20 de agosto del 2009). La importancia de reconocer a los empleados -Recursos Humanos. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Molina, J., Pérez, A., Lizárraga, G., y Larrañaga, A. (2018). Quality of work life and competitiveness in tourist service Company. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Montero, C. (2012). Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad (Primera ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Néstor, D. (1977). El salario: Su protección y garantía. p.214. Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElSalario-5084831.pdf
- Paz B. (2008) tesis doctoral. *Entre lo ideal y las realidades: la fisioterapia en la atención primaria domiciliaria*. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9395/tbpl1de1.pdf>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). Sitio web: *Definición de sentido de pertenencia*. Recuperado de: <https://definicion.de/sentido-de-pertenencia/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Sitio web: *Definición de ambiente en el trabajo*. Recuperado de: <https://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>

- Pérez y Gardey (2010). Definición de insumos. p.1. Recuperado de <https://definicion.de/insumo/>
- Prieto. (1997). Manual de procedimientos. p.2. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>
- Reyes, A. (2004). Administración moderna. México : Editorial Limusa.
- Robbins. (1998). *Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad*. Tesis Doctoral. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sánchez (2016). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho*. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1>
- Santiago, K. (2018). Calidad de vida profesional y aprendizaje organizacional en una muestra de colaboradores de servicio y producción de un restaurante de Lima, Perú. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/625172>
- Samaca, F., Rodríguez, F., Jiménez, S., García, C. & Rodríguez, F. (2017). *Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional, con énfasis en gestión del conocimiento de la empresa BBVA, Sucursal Tunja-Boyacá* (Tesis de Grado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/17568>
- Schapira, K. (13 de junio de 2014). Derecho del trabajo. Obtenido de derecho del trabajo: <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/ee5035804618d2b48fb8ffca390e0080/Derecho-del-Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ee5035804618d2b48fb8ffca390e0080>
- Socorro, F. (20 de marzo del 2003). Sito web: GestioPolis. *Identificación y compromiso laboral con la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>
- Silva Elgar (2018). *El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016*. Recuperado de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21998/silva_de.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, R. & Valdivia, N. (2012). *Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*. (Tesis de Maestría). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012_Soto%26Valdivia_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf
- Velmurugan, R. (2018). Job satisfaction and quality of work life of employees in private sector banks with special reference to Ernakulam district. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*. 119. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/255430092_Constructs_of_Quality_of_Work_Life_A_Perspective_of_Information_and_Technology_Professionals
- Vega, N. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. *Educación Médica Superior*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v30n3/ems16316.pdf>
- Vesika (05 de agosto de 2017, parr.2). Beneficios de tener una casa. Perú. Recuperado de www.vesikainmobiliariaperu.com/noticia/9/beneficios-de-tener-una-casa-propia
- Vilca, J. (2018). *Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14509/Vilca_ZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- White. P. (2015). *Las actividades recreativas y el tiempo libre de los adolescentes de 14 a 17 años del caserío san Luis, cantón Risaleo. Tesis para poner el grado de licenciamiento* Universidad Técnica de Ambato facultad de Ciencias Humanas y de la Educación Carrera de Cultura Física <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25179/1/ABIGAIL%20ALEXANDRA%20RAZO%20YUGCHA%20-1805137377.pdf>.
- WHO. (2019). Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases. *World Health Organization*. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/
- Zamora, E. (2003). Difusión y promoción del proyecto. San José: Series de Publicaciones RUTA (Unidad Regional de Asistencia Técnica).

ANEXOS

Anexo 1. Resolución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 026 -2019/UCV-CH-EA

Chiclayo, 01 de Octubre del 2019

VISTO

El registro de investigaciones presentado por la docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación:

Y CONSIDERANDO:

Que el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que en el Capítulo XI de la Directiva N° 001-2019-DPAI-UCV, señala: LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN APROBADOS CON RESOLUCIÓN, TENDRÁN UNA VIGENCIA DE HASTA 1 AÑO PARA QUE PUEDAN SER DESARROLLADOS.

Que el estudiante. **ALDANA PIZARRO, JACQUELINE GRACE Y CÓTRINA TAFUR SHIRLEY JANET** ha sustentado ante la docente **MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI**, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación.

Por ello,

El Coordinador de Escuela de Administración estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el Proyecto de Investigación titulado: **CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL PARA MINIMIZAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA CAJA PIURA, BAGUA GRANDE**, cuya Línea de Investigación es: **GESTIÓN DE ORGANIZACIONES** a cargo del estudiante **ALDANA PIZARRO, JACQUELINE GRACE Y COTRINA TAFUR SHIRLEY JANET** del Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: Designar como docente a la asesora **MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI** del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo 2. Carta de aceptación



Piura, 02 de julio de 2019

CARTA N° 675-2019-GPE/CMP

SRA. COTRINA TAFUR SHIRLEY JANET
Asesor de Finanzas Personales
AGENCIA BAGUA GRANDE

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención su solicitud de fecha 17 de junio, referente a permiso para realizar proyecto de tesis en la agencia Bagua Grande, cumplimos con informar lo siguiente:

Que esta jefatura, otorga el permiso solicitado para la aplicación de las encuestas y entrevista en la agencia Bagua Grande. Asimismo le manifestamos que deberá presentar copia del resultado del proyecto de investigación "CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL PARA MINIMIZAR EL SINDROME DE BURNOUT EN CAJA PIURA, BAGUA GRANDE".

Sin otro particular.

Atentamente,


Brenda Gómez Chinga
Gestión de Personas
CAJA PIURA

Anexo 3. Cuestionario de la calidad de vida profesional

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1.	El soporte institucional para el trabajo					
	1.1. Respaldo					
1.	¿Ante cualquier situación recibe el respaldo de su jefe?					
2.	¿Su jefe siempre respalda su trabajo aun cuando cometa errores?					
3.	¿La organización siempre lo respalda y apuesta por usted?					
	1.2. Evaluación					
4.	¿Considera que en las evaluaciones que realiza la compañía se le evalúa adecuadamente?					
5.	¿La compañía emplea diversas técnicas para evaluar a sus empleados?					
6.	¿Las evaluaciones que realiza la compañía son objetivas?					
	1.3. Promoción					
7.	¿Existe una línea de carrera dentro de la compañía a la que usted pueda aspirar?					
8.	¿Las promociones y ascensos que ha habido en la compañía han sido justas y objetivas?					
9.	¿La compañía promociona al personal interno para puestos directivos?					

2. La satisfacción por el trabajo

2.1. Dedicación

10. ¿Realiza su trabajo con mucha dedicación y esmero?
11. ¿Cuándo ejecuta sus actividades diarias lo hace con la mayor dedicación posible porque sabe que esto impacta en el logro de los objetivos?
12. ¿Demuestra su dedicación a su trabajo dando siempre más de lo que se le pide?
-

2.2. Orgullo

13. ¿Se siente orgulloso de las labores que realiza en la compañía?
14. ¿Considera que tiene el mejor trabajo del mundo?
15. ¿Siempre manifiesta a sus familiares y amigos con orgullo pertenecer a esta compañía?
-

2.3. Reconocimientos

16. ¿Ha recibido algún reconocimiento por las labores que realiza en esta compañía?
17. ¿La empresa tienen un plan de reconocimientos para sus empleados?
18. ¿Existen reconocimientos monetarios y no monetarios en la compañía?
-

3. El bienestar logrado a través del trabajo

3.1. Identificación

19. ¿Identifica la visión de la compañía como suya?
20. ¿Sus actividades diarias las realiza tomando en cuenta los valores de la compañía?
21. ¿Aun cuando tenga otras oportunidades laborales no dejaría la compañía por lo mucho que ha conseguido en la misma
-

3.2. Compromiso

22. ¿Cuándo le asignan una tarea siempre la realiza con el mayor compromiso?
23. ¿Si le asigna una actividad la realiza aun cuando este fuera de su horario de trabajo?
24. ¿Siempre busca la forma de hacer mejor las cosas dentro de la compañía?
-

3.3. Estado de salud

25. ¿En la compañía se preocupan por su estado de salud?
-

-
26. ¿Lo programan a los exámenes de salud ocupacional en la compañía?
-
27. ¿Las labores que realiza diariamente afectan su salud?
-

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Cuestionario del síndrome de Burnout

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1. La reducida realización personal						
1.1. Autoestima baja						
1.	¿El concepto que tiene sobre usted mismo en el desarrollo de sus labores es el peor?					
2.	¿Cuándo realiza sus actividades diarias en su centro de labores se siente bajo de ánimos?					
3.	¿Ante cualquier situación en su entorno laboral siente que le falta seguridad en sí mismo?					
1.2. Mala comunicación						
4.	¿Tiene la libertad y confianza de discutir los problemas en su trabajo con sus jefes y directivos?					
5.	¿Su jefe le da la oportunidad de hacer retroalimentación sobre sus actividades diarias?					
6.	¿Sus problemas personales los comparte con su jefe por la confianza que le tiene?					
1.3. Frustración						
7.	¿Se siente a gusto con las funciones asignadas?					

8.	¿Tienes la capacidad de superar de manera fácil la sensación de haber fracasado en la realización de alguna actividad en tu trabajo?
9.	¿Consideras ser poco competitivo en la compañía por los fracasos que has tenido?
2. La despersonalización	
2.1. Insensibilidad	
10.	¿Si sus compañeros muestran síntomas emocionales de tristeza o pena le es indiferente?
11.	¿Ante cualquier situación se pone en los zapatos de sus compañeros y demuestra empatía?
12.	¿Si algún compañero de trabajo le pide ayuda le es indiferente?
2.2. Cinismo	
13.	¿Le es indiferente realizar las tareas que la compañía le encomienda?
14.	¿Cuándo están por asignar una nueva tarea a su grupo de trabajo usted esquivada la responsabilidad?
15.	¿El lenguaje que emplea en su trabajo es en tono burlón o sarcástico?
2.3. Deshumanización	
16.	¿Cuándo realiza su trabajo mide el impacto que pudiera tener sobre sus compañeros?
17.	¿Cuándo se le asignan las tareas que tiene que realizar emplea cualquier método incluso si es ilícito con tal de conseguir sus objetivos?
18.	¿Si alguno de sus compañeros no logra los objetivos usted toma una actitud negativa?
3. El agotamiento personal	
3.1. Insatisfacción laboral	
19.	¿Está satisfecho con la remuneración que recibe?
20.	¿La remuneración que recibe le alcanza para cubrir sus necesidades básicas?
21.	¿Ha crecido profesionalmente dentro de la compañía?
3.2. Fatiga	
22.	¿Los esfuerzos que realiza dentro de la compañía son extenuantes y superan su capacidad?

23. ¿El estrés en el trabajo hace que no pueda conciliar el sueño por las noches?

24. ¿Su trabajo actual lo estresa al punto que siempre se enferma?

3.3. Irritabilidad

25. ¿Ante cualquier pregunta responde de forma agresiva?

26. ¿Le gusta socializar con sus compañeros de trabajo?

27. ¿Le encuentra sentido de placer a las actividades que realiza?

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Fichas de validaciones de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Siempre

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: FRANCO VINCENZO GRAYSON DNI 9022670

Grado académico: MAESTRO Centro de trabajo: IM

Firma: [Firma] Fecha: 02/01/2019

**Anexo 4. FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90


PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se da conformidad para su aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Claudia Moncayo Vilma DNI: 44905317
 Grado académico: Magister Centro de trabajo: Banco de Crédito
 Firma:  Fecha: 10.07.2019

**.. FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
SE CONFIRMA APLICABILIDAD

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: LUIS SAAVEDRA CARRASCO DNI 40933119

Grado académico: MAGISTER Centro de trabajo: UNIVERSIDAD SENOR DE SIMON

Firma:  Fecha: 09-07-2019

**.. FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se considera aplicabilidad.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Ferdinando Vinasco Cuevas DNI: 40821620

Grado académico: maestría Centro de trabajo: JON

Firma: [Firma] Fecha: 02/07/2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DEL SINDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
Seda conformidad para su aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: *Claudia Mancayo Vilma* DNI: *44905317*
 Grado académico: *Magister* Centro de trabajo: *Banco de Crédito*
 Firma: *[Firma]* Fecha: *10.07.2019*

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95


PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
 Se CONFIRMA APLICABILIDAD

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: LUIS SANCHEZ CARRASCO DNI 409 83110
 Grado académico: MAESTRO Centro de trabajo: UNIVERSIDAD SANTA ANA
 Firma:  Fecha: 09-07-2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 GUIA DE ENTREVISTA DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
 Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONFIRMA

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: fernando VILLALBA CASAS DNI 40821620

Grado académico: MAESTRO Centro de trabajo: IRPI

Firma:  Fecha: 02/01/2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 GUIA DE ENTREVISTA DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
 Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

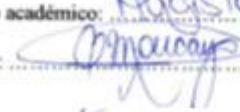
PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se da conformidad para su aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Claudia Moncayo Ylma, DNI: 44905317
 Grado académico: Magister Centro de trabajo: Banco de Credito
 Firma:  Fecha: 10.07.2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 GUIA DE ENTREVISTA DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
 Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
 Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
 *SE CONSIDERA CONFIABLE*

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: *Lys SANCHEZ CALASIO* DNI: *48933119*

Grado académico: *MAESTRA* Centro de trabajo: *INSTITUTO SUPERIOR DE SIENA*

Firma: *[Firma]* Fecha: *07-07-2019*

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 GUIA DE ENTREVISTA DEL SINDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
 Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
 Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Confiable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: FELIPE VILACOSTA BLANCO DNI: 40821625

Grado académico: MAESTRÍA Centro de trabajo: IPA

Firma: [Firma] Fecha: 02/02/2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
GUÍA DE ENTREVISTA DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se da conformidad para su aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Claudia Moncayo Ylma DNI: 44905317
 Grado académico: Magister Centro de trabajo: Banco de Crédito
 Firma:  Fecha: 10.07.19

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
GUÍA DE ENTREVISTA DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura,
Bagua Grande.

1.2 Investigador (a) (es):

Aldana Pizarro, Jacqueline Grace
Cotrina Tafur, Shirley Janet

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
SE CONFIERA APLICABILIDAD
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: LUIS SANCHEZ CADENASO DNI: 42933110

Grado académico: MAESTRO Centro de trabajo: UNIVERSIDAD SANTA ROSA SIMÓN

Firma: [Firma] Fecha: 09-07-2019

Anexo 6. Guías de entrevistas
Guía de entrevista de la calidad de vida profesional

Fecha: __/__/__

Nombre del entrevistado: _____

Empresa: _____

Objetivo:

Conocer la percepción sobre algunas dimensiones de la calidad de vida profesional de los colaboradores de la Caja Piura agencia Bagua Grande.

Preguntas:

1. ¿Ante cualquier situación respalda a sus empleados? ¿De qué manera?
2. ¿Sus empleados se identifican con la compañía? ¿Cómo lo sabe? ¿Podría darnos algunos ejemplos?
3. ¿Hace reconocimientos a sus empleados? ¿De qué manera?
4. ¿Hace chequeos del estado de salud a sus empleados? ¿Cómo lo realiza?
5. ¿Evalúa a sus empleados? ¿De qué manera?

Guía de entrevista del síndrome de Burnout

Fecha: __/__/__

Nombre del entrevistado: _____

Empresa: _____

Objetivo:

Conocer la percepción sobre algunas dimensiones del síndrome de Burnout de los colaboradores de la Caja Piura agencia Bagua Grande.

Preguntas:

1. ¿Usa reconocimientos laborales? ¿De qué manera?
2. ¿El personal que usted cita fuera del horario de trabajo accede puntalmente? ¿Sabe por qué?
3. ¿Cómo es la comunicación con sus subordinados? ¿Sabe lo que piensan ellos de su estilo de comunicación?
4. ¿Cómo cree que se encuentran psicológicamente sus empleados? ¿Se preocupa por ellos? ¿De qué manera?
5. ¿Sus empleados están satisfechos con su remuneración? ¿Conversa de este tema con ellos?

Anexo 7. GUIA DE ENTREVISTA DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

Fecha: 7/6/19

Nombre del entrevistado: Johano Mikolai Salazar Morales

Empresa: CRIDE PIURA SAC

Objetivo:

Conocer la percepción sobre algunas dimensiones de la calidad de vida profesional de los colaboradores de la Caja Piura agencia Bagua Grande.

Preguntas:

1. ¿Ante cualquier situación respalda a sus empleados? ¿De qué manera?

Bueno cuando se dan exámenes y se dotan responsabilidades en cualquier trabajo más hecho y realizado se cae sobre mi responsabilidad; sin embargo en situaciones desafortunadas la responsabilidad recae sobre cada responsable.

2. ¿Sus empleados se identifican con la compañía? ¿Cómo lo sabe? ¿Podría darnos algunos

ejemplos? *Bajo mi percepción SI*
- cuando nos invitaron al desayuno se piden voluntarios para representar a la empresa por lo que voluntariamente.
- cuando un cliente está desorientado cualquier trabajador e vocación de servicio orienta.

3. ¿Hace reconocimientos a sus empleados? ¿De qué manera?

Cada fin de mes se reconoce entregando una tarjeta Felicitación al mejor de la oficina. Se reconoce en forma diaria los buenos puntos que realiza un colaborador.

4. ¿Hace chequeos del estado de salud a sus empleados? ¿Cómo lo realiza?

Si de acuerdo a ley

5. ¿Evalúa a sus empleados? ¿De qué manera?

Se realiza evaluación e desempeño dos veces al año.


Mikolai Salazar M.
ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Anexo 7. GUIA DE ENTREVISTA DEL SINDROME DE BURNOUT

Fecha: 7/6/17

Nombre del entrevistado: Jhona Nikolai Salazar Morales

Empresa: CMBE PIVER S.C

Objetivo:

Conocer la percepción sobre algunas dimensiones del síndrome de Burnout de los colaboradores de la Caja Piura agencia Bagua Grande.

Preguntas:

1. ¿Usa reconocimientos laborales? ¿De qué manera?

*Carra Fin de mes se reconoce en físico el mejor de circuitos y Alcoras.
entregando tarjeta de motivación, de forma diaria se viene haciendo seguimiento
de la labor diaria reconociendo diariamente las mejoras*

2. ¿El personal que usted cita fuera del horario de trabajo accede puntalmente? ¿Sabe por

qué? *Las reuniones son dentro del horario de Trabajo, que a veces
pasa, sin embargo se compensa muchas veces con permisos que solicitan
para tramites personales o de urgencia*

3. ¿Cómo es la comunicación con sus subordinados? ¿Sabe lo que piensan ellos de su estilo

de comunicación? *Bueno tengo personal que me apoya constantemente que cuando
solo retroalimenta hay una mejora constante; sin embargo hay personal que no
cumple sus metas y cuando se le enfrenta le es difícil o le desagrada; Hay personal
de todo tipo sin embargo en manera manada.*

4. ¿Cómo cree que se encuentran psicológicamente sus empleados? ¿Se preocupa por

ellos? ¿De qué manera? *Bueno las personas somos lo que hemos vivido en la niñez
siempre se les invita y alienta a mejorar como personas y profesionalmente;
como personas por que ya que un empleado feliz consigo mismo es más
productivo y provee de su trabajo profesionalmente.*

5. ¿Sus empleados están satisfechos con su remuneración? ¿Conversa de este tema con

ellos?

*No todos, sin embargo de acuerdo a la producción y en coordinación
con Gerencia Regional y Gestión de Personas se da incremento de acuerdo
a los resultados, factor humano, otros.*


Nikolai Salazar M.
ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Anexo 8. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	Calidad de Vida Profesional para Minimizar el Síndrome de Burnout en la Caja Piura, Bagua Grande
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión del talento humano
AUTOR(ES):	Aldana Pizarro, Jacqueline Grace Cotrina Tafur, Shirley Janet

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿Cómo las estrategias de calidad de vida profesional minimizan el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande?	Determinar como la calidad de vida profesional minimizará el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande	(a) Identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande. (b) Describir la percepción de la calidad de vida en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande. (c) Diseñar las estrategias de la calidad de vida profesional en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande. (d) Evaluar las estrategias de calidad de vida profesional después de la aplicación en los	Las estrategias de calidad de vida profesional minimizarán el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.	Calidad de vida profesional	(a) El soporte institucional para el trabajo. (b) Seguridad en el trabajo. (c) Integración del puesto de trabajo. (d) Satisfacción por el trabajo. (e) Bienestar logrado a través del trabajo (d) Desarrollo personal del trabajador. (f) Administración del tiempo libre.	23 colaboradores	Encuesta	Enfoque: cuantitativa Tipo: aplicada Diseño: descriptivo con propuesta

colaboradores de la Caja Piura, Bagua Grande.
(e) Comparar el síndrome de Burnout antes y después de las aplicaciones de las estrategias de salud ocupacional en Caja Piura, Bagua Grande.

		MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
Síndrome de Burnout	(a) La reducida realización personal. (b) La despersonalización. (c) El agotamiento personal.	23 colaboradores	Cuestionario	Las medidas estadísticas a utilizar: -Frecuencia relativa, -Media aritmética, -Desviación estándar -Coeficiente de variabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9. Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre							
	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	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Elaboración del proyecto	[Barra negra]																																							
Plan de investigación	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]			
Marco teórico	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]			
Marco metodológico	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]			
Marco administrativo	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]			
Referencias bibliográficas	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
2. Presentación del proyecto	[Barra negra]																																							
Revisión completa informe por asesor	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Levantamiento de observaciones	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
3. Aprobación del proyecto	[Barra negra]																																							
4. Desarrollo del proyecto	[Barra negra]																																							
Aplicación de metodología e instrumentos	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Tabulación de datos	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Desarrollo de la propuesta	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Discusión	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Conclusiones y recomendaciones	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
5. Presentación de informe final	[Barra negra]																																							
Primera revisión del jurado	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
Levantamiento de observaciones	[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]				[Barra azul]							
6. Aprobación del informe final	[Barra negra]																																							
7. Sustentación del informe final	[Barra negra]																																							

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10. Presupuesto

Tabla 23

Presupuesto Total para la Realización del Proyecto

Recursos humanos	Cantidad	Valor S/.	Total S/.
Soporte Técnico (Gastos por los servicios de personas naturales y jurídicas para soporte técnico)	1	S/ 200.00	S/ 200.00
Subtotal			S/ 200.00
Servicios	Cantidad	Valor S/.	Total S/.
Servicio de publicidad, impresiones, difusión e imagen institucional (gastos servicios impresión, encuadernación y empastado y otros gastos menudos de rápida cancelación)	100	0.50	S/ 50.00
Otros gastos viajes domésticos (otros gastos de viajes domésticos no especificados en las partidas anteriores, como movilidad local, etc.)	10	S/ 100	S/ 1,000.00
Subtotal			S/ 1,050.00
Recursos materiales	Cantidad	Valor S/.	Total S/.
Papelería en general, útiles y materiales de oficina (Gastos por la adquisición de papelería en general, útiles y materiales de oficina, tales como: 2 millares de papel de bond u otros afines)	4	S/ 150.00	S/ 600.00
Papelería en general, útiles y materiales de oficina (Gastos por la adquisición de papelería en general, útiles y materiales de oficina, tales como: tinta para imprimir)	4	S/ 30.00	S/120.00
Subtotal			S/ 720.00
Presupuesto total			S/ 1,770.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Figuras

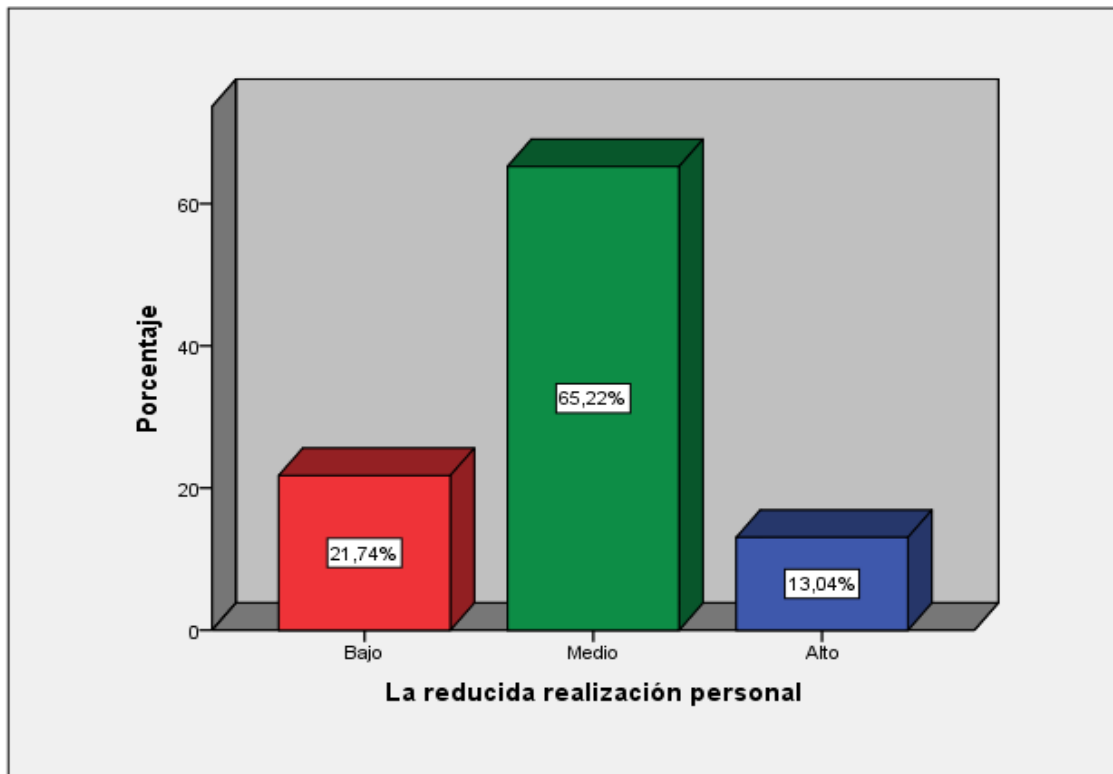


Figura 2. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la reducida realización personal del síndrome de Burnout

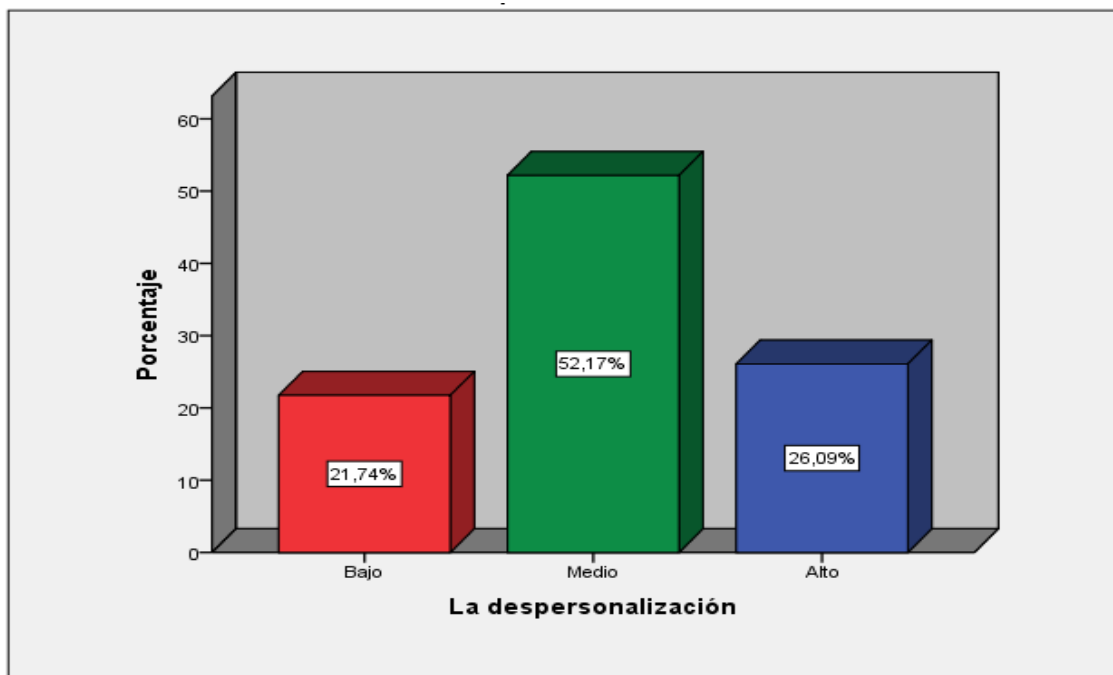


Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la despersonalización del síndrome de Burnout

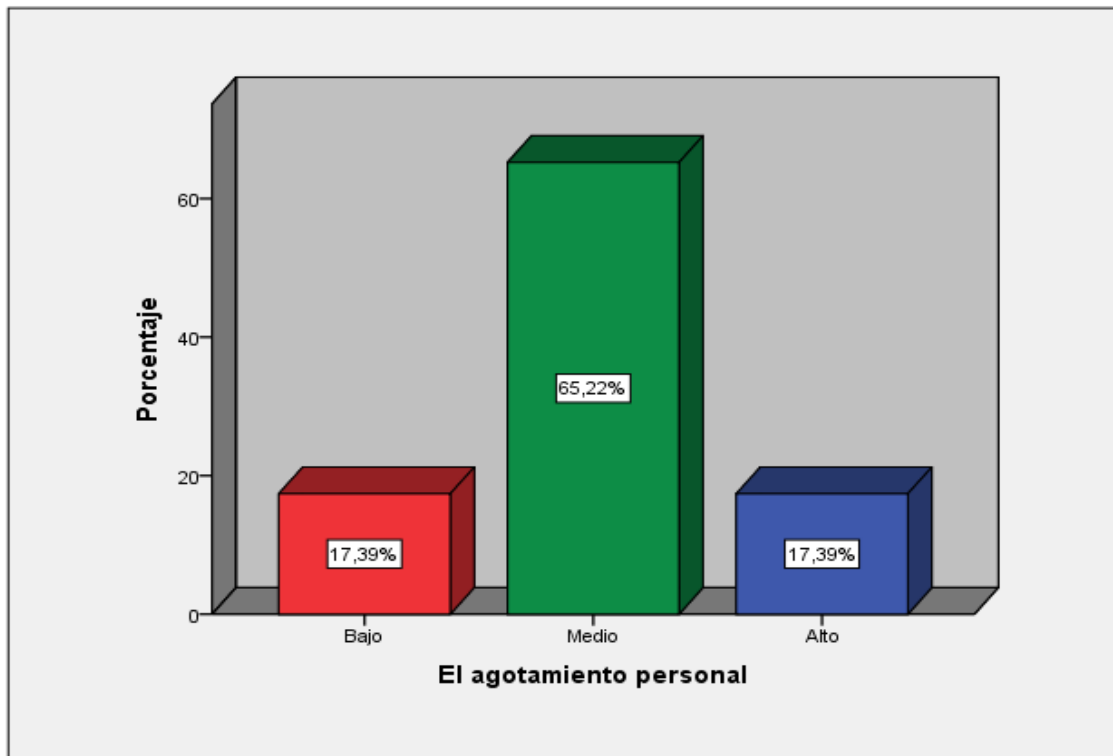


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del agotamiento personal del síndrome de Burnout

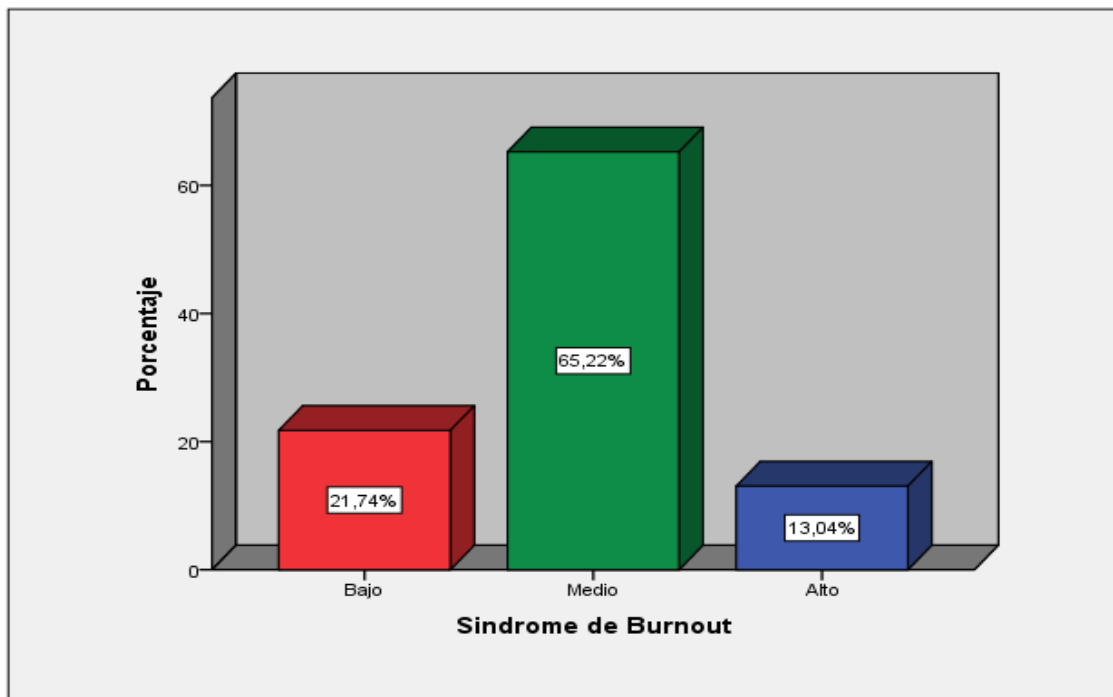


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de síndrome de Burnout

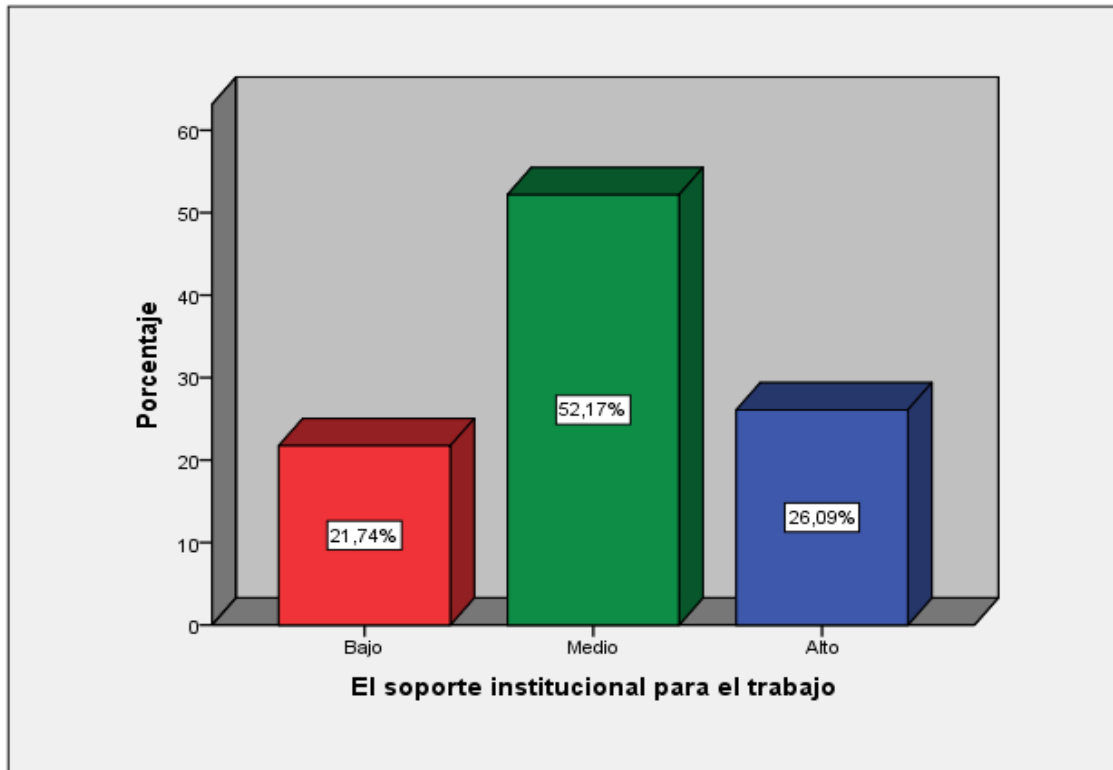


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del soporte institucional para el trabajo

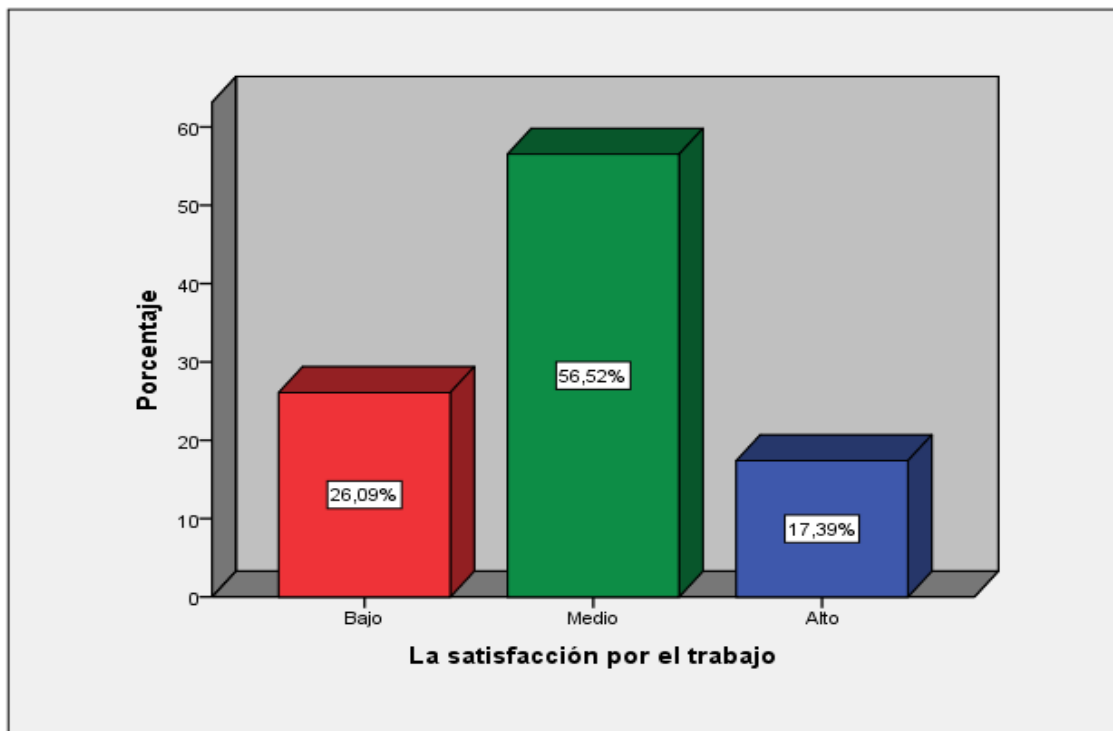


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la satisfacción por el trabajo

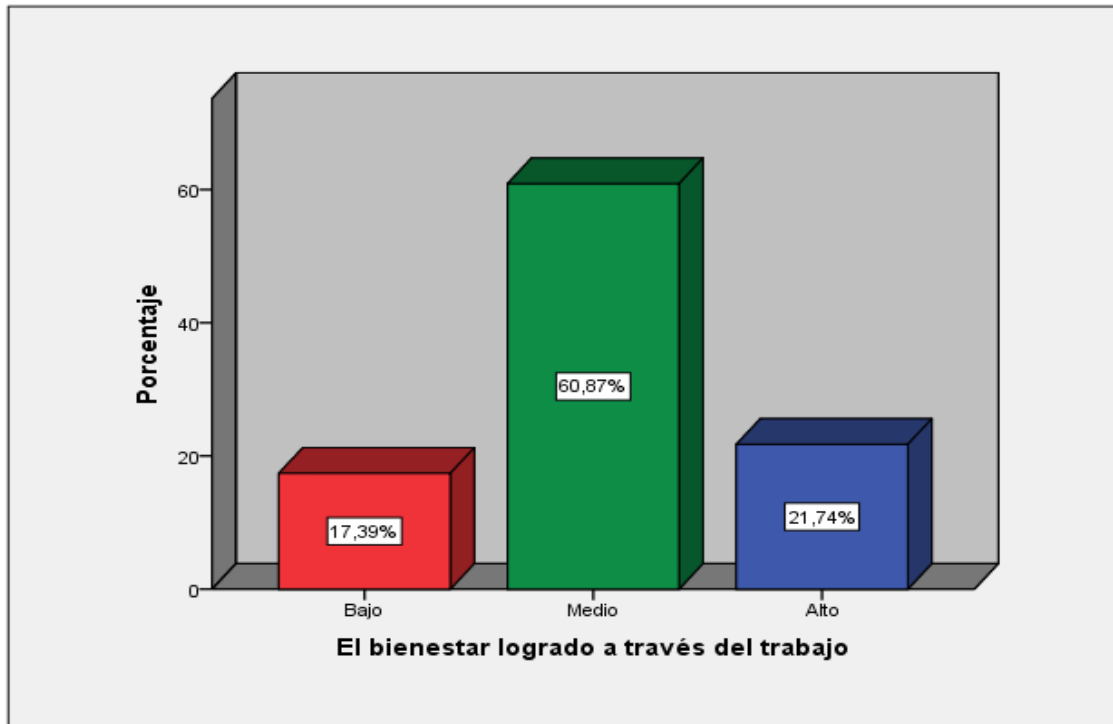


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel del bienestar logrado a través del trabajo

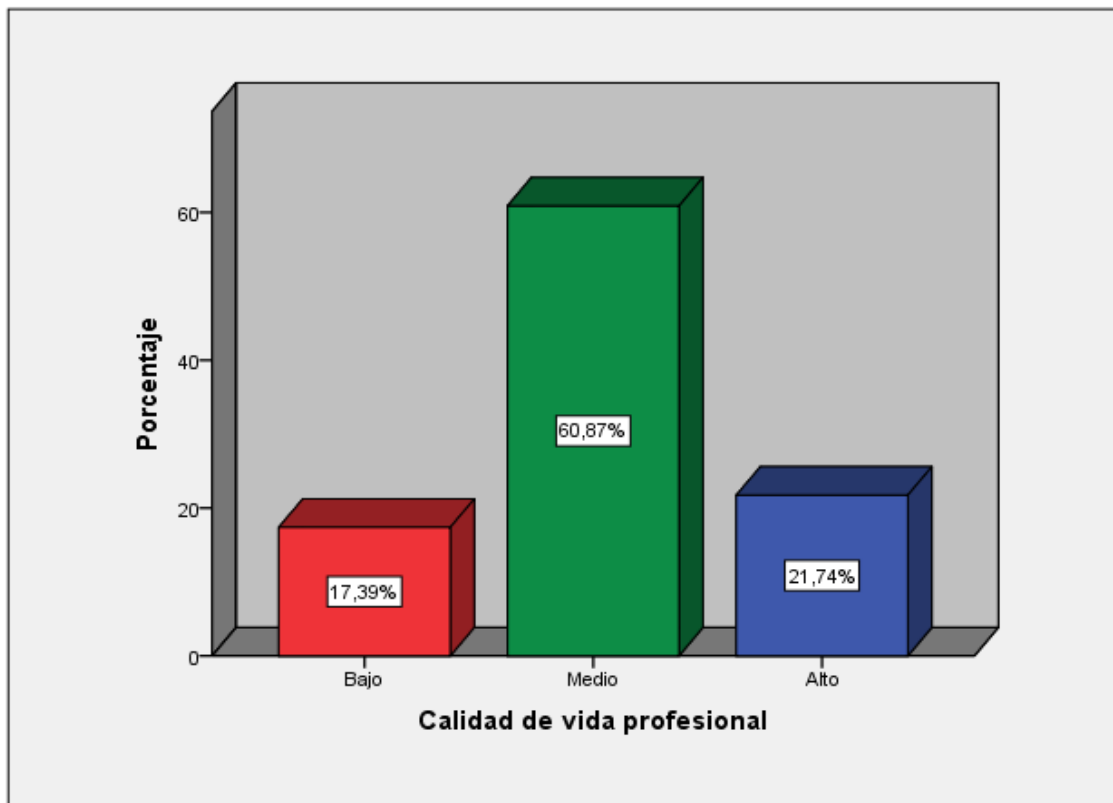


Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la calidad de vida profesional