



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de burnout en los colaboradores de la banca
telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Zamora Zavala, Angie Alexandra (ORCID: 0000-0002-9419-5886)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis queridos padres, Juan e Iris, por forjarme a ser una persona de bien, por su apoyo incondicional para estudiar esta carrera que amo e incentivarme a querer ser cada día mejor, a ellos le debo la motivación que día a día me impulsa a esforzarme a lograr mis metas. Los amo mucho.

Agradecimiento

A mi hermana Gretta, por inspirarme y confiar siempre en mí; a mis hermanos, Juan y Estefany por ponerme retos; a Jorge, por alentarme siempre y preocuparse por mí; a todos los docentes que me orientaron durante todos estos ciclos en la universidad César Vallejo y, sobre todo, a mi asesor de tesis, el Dr. Carlos Casma, por su orientación en la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo.	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia de la variable síndrome de burnout.....	23
Tabla 2	Frecuencia de la dimensión agotamiento emocional	24
Tabla 3	Frecuencia de la dimensión despersonalización.	25
Tabla 4	Frecuencia de la dimensión realización personal	26
Tabla 5	Correlación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional	27
Tabla 6	Correlación entre el síndrome de burnout y la despersonalización.....	28
Tabla 7	Correlación entre el síndrome de burnout y la realización personal.....	29

Índice de figuras

Figura 1	Información porcentual de la variable síndrome de burnout.....	23
Figura 2	Información porcentual de la dimensión agotamiento emocional.	24
Figura 3	Información porcentual de la dimensión despersonalización	25
Figura 4	Información porcentual de la dimensión realización personal	26

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021, del mismo modo los objetivos específicos buscan determinar la relación existente entre la variable burnout y sus tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Teniendo como base la teoría organizacional, la cual explica que el síndrome de burnout se produce mediante un proceso que comienza con el desequilibrio entre las necesidades de la organización y los recursos del trabajador. El tipo de investigación que se empleó fue de tipo aplicada, el método fue hipotético deductivo y con enfoque cuantitativo. Así mismo se aplicó un diseño de investigación no experimental – transeccional, con un nivel descriptivo. La muestra fue de 146 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta, mediante un cuestionario de escala tipo Likert, compuesto de 10 ítems. Los resultados mostraron que el 5.48% nunca ha padecido síndrome de burnout, el 85.62% casi nunca y el 8.90% en ocasiones. En conclusión, el síndrome de burnout no prevalece en los colaboradores de la banca telefónica y que existe una correlación positiva alta entre la variable de burnout y sus tres dimensiones.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The present study aimed to determine the prevalence of burnout syndrome in the employees of the telephone bank of a financial institution, Lima - 2021, in the same way the specific objectives seek to determine the relationship between the burnout variable and its three dimensions: Exhaustion emotional, depersonalization and personal fulfillment. Based on organizational theory, which explains that burnout syndrome occurs through a process that begins with the imbalance between the needs of the organization and the resources of the worker. The type of research used was applied, the method was hypothetical deductive and with a quantitative approach. Likewise, a non-experimental-transsectional research design was applied, with a descriptive level. The sample consisted of 146 workers, to whom a survey was applied, using a Likert-type scale questionnaire, composed of 10 items. The results showed that 5.48% had never suffered from burnout syndrome, 85.62% almost never and 8.90% on occasions. In conclusion, the burnout syndrome is not prevalent in telephone banking employees and that there is a high positive correlation between the burnout variable and its three dimensions.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

Los agentes que trabajan en atención al cliente vía telefónica atraviesan a diario grandes retos para lidiar contra el estrés, puesto que este labor conlleva a dar la cara a los clientes en representación de la empresa, siendo los primeros en recibir todas las quejas e inconvenientes que los usuarios puedan presentar; ello implica tener que lidiar con el temperamento con el que este se manifieste, tratando de darles una solución inmediata y atendiendo los diferentes requerimientos y reclamos que conduce el servicio que se les brinde. Por otro lado, el colaborador está sujeto a cumplir ciertos indicadores establecidos por la empresa, debido al constante aumento de competencia entre las entidades del sector bancario, por lo que constantemente se exige al trabajador a que logre los objetivos establecidos. Arias, Lara y Ceballos (2016), indica que para atender a los clientes se efectúan diversas actividades, por lo que necesitan contar con múltiples habilidades como el de la escucha activa, el conversar con el cliente mientras se verifica los datos en la pantalla y se busca información, registrar los datos pertinentes, entre otros; todo ello con un limitado tiempo en cada llamada. Según Henry citado por Silva, Caminos, Pereyra y Pérez (2018), a ello se suma que la atención por vía telefónica es constantemente monitoreada y existen actitudes establecidas como correctas e incorrectas, entre ellas: el mantener una sonrisa durante la llamada, entender las emociones de la clientela, evitar en lo posible decirle “no” al cliente, mantener un tono de voz adecuado, utilizar frases de cortesía y empatía, controlar el tiempo que se deja en espera al cliente, autocontrol de las propias emociones, entre otras. Todo ello genera presión y preocupación al empleado tanto porque de ello depende el dinero que pueda ganar y su estabilidad dentro de la organización.

En la actualidad, dada la coyuntura que se da por la covid – 19, las empresas tuvieron que reforzar sus estrategias para mantenerse en el mercado y además buscar la mejor manera de efectuar una correcta gestión laboral y salvaguardar la salud de cada miembro de la organización; es así que se rediseñó la forma de trabajo, dejando una oficina para pasar al home office. Este hecho ocasionó que se presentaran dificultades para realizar con éxito sus actividades de trabajo, debido a la incertidumbre y adaptación a la nueva

modalidad, pasando de un considerable grado de estrés a mostrar indicios de burnout; la cual se conoce como un elevado grado de cansancio mental, que causa estrés, confusión y sonambulismos, debido a un inadecuado equilibrio entre las perspectivas laborales y la realidad del trabajo; dando lugar a que los individuos no cumplan las metas establecidas en su centro de trabajo y sean cada vez más ineficientes. Paulino (2018), explica que este síndrome resulta de una reacción a la tensión del trabajo y se manifiesta mediante comportamientos y sentimientos negativos con respecto a los sujetos del entorno laboral y hacia las obligaciones del puesto que ejerce, se experimenta un constante agotamiento emocional. Por lo general se desarrolla en aquellos que trabajan en atención o que mantienen una relación directa con los clientes. Así mismo, Domínguez, Velasco, Meneses, Guzmán y Castro (2017), nos menciona que cuanto más sea el impacto del síndrome de burnout, el desarrollo profesional es proporcionalmente inferior o es peligroso en la población estudiada.

Al respecto Yépez (2019), alega que es relevante que las empresas evalúen el trabajo que implica para los colaboradores mantener un autocontrol emocional, adoptar actitudes adecuadas y un diálogo amable con los clientes durante la atención; y pongan énfasis en las condiciones y herramientas con las que trabaja un operario, para que así pueda llevar una jornada exitosa, puesto que los clientes son cada vez más exigentes y demandantes al momento de ser atendidos. Para ello se debe primero identificar que tanto han sido afectados los trabajadores con este síndrome.

Por tanto, el presente estudio planteó como problema general: ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?, del mismo modo se planteó como problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?, b) ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?, c) ¿Qué la relación existe entre el síndrome de burnout la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?.

El estudio se justificó teóricamente, puesto que resulta de gran utilidad para futuras investigaciones científicas, generando aprendizaje y discusiones académicas en temas organizacionales. Además, podrá ser utilizado como fuente de investigación teniendo relación con el tema y problema de investigación, cabe mencionar que las fuentes utilizadas en esta indagación fueron citadas con profesionalismo, para poder garantizar el aporte teórico que tendrá en las futuras investigaciones cuyo objetivo sea obtener un mayor beneficio para la empresa y el trabajador.

La investigación se justificó metodológicamente, ya que aporta información de la variable estudiada y el empleo del método científico para poder determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, con la finalidad de resolver problemas que tenga una organización y obtener resultados.

Así mismo, tuvo una justificación práctica, ya que el efecto de esta investigación contribuirá a dar una solución a los problemas organizacionales, dado que de esta manera aportará información para que las empresas no trivialicen el cargo del trabajador de la banca telefónica y apliquen las condiciones necesarias para otorgar un equilibrio al colaborador, así como también, brinden las herramientas más idóneas a quienes presenten dificultades para desarrollar su labor y así mejorar no solo su productividad, sino también su calidad de vida. Por otro lado, el proyecto contribuirá para poder contrarrestar estas falencias que se están presentando en las empresas actualmente y poder evitar que los trabajadores padezcan este síndrome.

En relación del objetivo general que se propuso en la investigación fue: Determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021. Del mismo modo se desarrollaron los objetivos específicos para la investigación: a) Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021, b) Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad

financiera, Lima – 2021, c) Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Así mismo la investigación planteó las siguientes hipótesis específicas:

- a) Existe relación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021,
- b) Existe relación entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021, c)
- Existe relación entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para adquirir un mejor panorama respecto a la variable de estudio, a continuación, se refiere algunos hallazgos significativos, en el contexto internacional se presenta a los siguientes autores: Guatemal (2020), en su indagación acerca del síndrome de burnout, abordó como objetivo general, reducir el agotamiento extremo vinculado con el burnout a través de una adecuada información a los estudiantes de ITSCO, acerca de este síndrome. El estudio fue realizado aplicando la metodología del marco lógico, conforme el modelo de investigación, desarrollo e innovación. Aplicó un método inductivo – analítico, el tipo de investigación que se empleó fue descriptiva. Tuvo como muestra a 73 estudiantes, utilizando como herramienta un formulario conformado por 18 ítems y como técnica aplicada, la encuesta. En suma, se verificó una puntuación de 7460 puntos, evidenciando un bajo rendimiento en la productividad de los estudiantes y ausencia para concentrarse en las tareas a realizar. Por consiguiente, presenta estrés alto relacionado con el Burnout.

Así mismo, Castiblanco, Pedraza y Peralta (2018), en su análisis realizado del síndrome de burnout, se dispuso como objetivo diseñar un procedimiento para el autocuidado psicológico de prevención del síndrome de burnout en los empleados judiciales, Colombia - Bogotá. Se empleó un enfoque de análisis mixto. La metodología que se realizó fue una encuesta aplicada a funcionarios públicos. Resultados: el 20% cree que el seguimiento virtual del producto satisface las necesidades de los clientes. Ningún entrevistado indicó que el seguimiento vía telefónica y presencial debe efectuarse de forma separada, el 80% cree que todas las opciones anteriores deben efectuarse al mismo tiempo. Se concluyó que, para llevar a cabo una buena gestión del seguimiento del producto, se deben realizar entrevistas presenciales, control telefónico e informes virtuales para asegurar la calidad del producto. Los hábitos de salud de funcionarios e instituciones han crecido y de la misma forma la demanda de atención jurídica, por consiguiente, se enmarca el objetivo asignado de esta investigación, se pueden prevenir, reducir e intervenir con el lanzamiento de BURN IT UP.

Agüero (2016), en su investigación referente a la satisfacción del trabajo y síndrome de burnout en los empleados del centro de salud, Valencia 2018, aplicó

el diseño no experimental de corte transeccional, nivel correlacional. Utilizó una encuesta y como herramienta un cuestionario, aplicado a 49 trabajadores. Resultados: 57,2% de la población del estudio se mostró moderadamente satisfecha. Respecto a las dimensiones de burnout; el 55.1% de las personas sitúan la fatiga en un nivel bajo; el 83.7% sitúan la despersonalización en un nivel bajo y el 71.4% sitúan la realización personal con un nivel alto. Concluye que existe una correlación positiva entre las variables, así como el agotamiento y la despersonalización se correlaciona negativamente con la satisfacción en el trabajo. Partiendo de los resultados de esta investigación, se puede aseverar que la empresa tiene una oportunidad de alcanzar un nivel elevado de satisfacción y prevenir la aparición de este síndrome

En los hallazgos encontrados por Izquierdo (2016), en relación al síndrome de burnout, se verifica que planteó como propósito determinar el nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en un centro de atención a clientes de telefonía móvil en México. El autor aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transeccional, nivel exploratoria, descriptiva e inferencial, El estudio tuvo como muestra 25 trabajadores. Los resultados muestran que la popularidad de los consultores de atención al cliente SQT en las cuatro dimensiones es de bajo nivel; es decir, el valor bajo representa el alto nivel de SQT

Otra indagación importante es la de Acosta, López, Rodríguez y Soto (2020), el cual manifiesta como objetivo: Diseñar un programa de incentivos y prevención para reducir el síndrome de burnout docente en entornos educativos privados del norte de Bogotá. Para la metodología se realizó un estudio de mercado y marketing. Se aplicó un cuestionario de Maslach a docentes de escuelas de Bogotá en sus 20 localidades, incluidas 600 escuelas privadas. A partir de tres etapas: a) Evaluación e identificación de situaciones problemáticas, b) Intervención: Detectar y corregir pensamientos irracionales y hábitos que interfieren en la calidad de vida de los docentes, c) Monitoreo: Apoyo a través del seguimiento para identificar cambios. Se demostró la necesidad de reforzar un programa en contexto educativo. Concluyendo que, en el ámbito de la educación, el docente es visto como uno de los profesionales con mayor riesgo de riesgo psicosocial.

Con relación a los estudios nacionales tenemos los siguientes postulados: Sifuentes (2019), en su trabajo realizado acerca del síndrome de burnout. El objetivo fue determinar el nivel del síndrome de burnout en los colaboradores de la EPS Moyobamba S.A., 2019. Como tipo de investigación se empleó el tipo descriptivo, no experimental - transeccional, tomando como muestra a 60 trabajadores que se encontraban registrados en planilla. Como instrumento fue aplicado el cuestionario de Maslash. De los resultados se indica que se presenta un nivel medio en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El estudio concluye que, del total de los colaboradores el 10% experimenta el síndrome de burnout, los cuales se vieron afectados en el entorno laboral.

Así mismo, Arévalo (2021), efectuó un estudio respecto al síndrome de burnout, plantea como propósito: Establecer la congruencia existente entre el síndrome de burnout y la gestión del desempeño laboral del personal administrativo de salud ambiental, Ucayali 2020. Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicando el diseño no experimental - transeccional, nivel descriptivo - correlacional. Efectuó un cuestionario y encuesta y fue aplicado a 40 individuos. Como resultados se concluye que: El 50% de los encuestados percibe un nivel intermedio de síndrome de burnout, el 48% perciben que existe un elevado nivel y solo un 3% perciben un nivel reducido. En cuanto a la variable de desempeño laboral, se estableció que, del total de los colaboradores encuestados, el 70% presenta un grado intermedio, el 28% un alto grado y el 3% un nivel bajo. Confirmando así el punto de vista teórico de que el síndrome en estudio consume energía de los individuos y otros factores, como dificultades de atención, impacto en la salud emocional, o incluso otros factores relacionados.

Por otro lado, se considera también la indagación de Cutipa y Mamani (2019), en su estudio realizado sobre el síndrome de burnout, cuya finalidad fue establecer la relación que existe entre motivación laboral y síndrome de burnout del personal de la sede de la unidad de gestión educativa local, Arequipa 2018. Este estudio aplicó un enfoque cuantitativo, tipo correlacional - causal, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue un total de 98 colaboradores, donde se aplicó como técnica la observación y la encuesta; los instrumentos fueron:

un cuestionario y dos test. El test que se realizó, permitió conocer el nivel de ambas variables, con lo cual se muestra que existe relación entre las dos variables estudiadas. Por otro lado, se corroboró que: Del total de los encuestados, el 62.2% presentó niveles ineficientes de motivación que provoca elevados niveles de burnout. La investigación indica que los colaboradores tienen un alto porcentaje ineficiente en la motivación; en consecuencia, la presencia de niveles altos de burnout.

Torre y Zevallos (2019), en su estudio realizado planteó como objetivo detectar el síndrome de burnout en las ejecutivas de un centro de llamadas de hospitales de EsSalud en el sur del Perú - Cusco. El estudio tuvo como población a 78 personas, a los cuales se les aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de Maslach. El enfoque fue cuantitativo, diseño descriptivo. Los resultados indicaron que la mayor parte de los encuestados presentaba el síndrome de Burnout. Tomando como sustento los resultados extraídos, se logró evidenciar que, respecto a la dimensión de cansancio emocional, el 44.87% presenta un bajo nivel y el 32.05 un alto nivel; respecto a la dimensión de despersonalización, el 50% predomina con un nivel alto; por último, en cuanto a realización personal el 38.46% presenta un alto nivel y el 34.62 un nivel bajo. En conclusión, los trabajadores presentan síntomas de burnout y existe tendencia en las trabajadoras de cualquier parte del país a padecerlo. Además, se puede afirmar que la corta edad de las trabajadoras influye para tener el síndrome, dado que en edades más cortas es mayor el grado de superación y el grado de responsabilidad.

Rodríguez (2018), en su indagación realizada sobre el síndrome de burnout, tuvo como finalidad precisar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo de un grupo de ejecutivos de la oficina del BBVA Continental, Los Olivos, con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptiva, con diseño no experimental de corte transeccional y correlacional. Se determinó como muestra 50 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta, y herramienta un cuestionario en donde se midió las variables de síndrome de burnout de 22 ítems, y el desempeño laboral constó de 18 ítems. Los resultados mostraron que el 38% del total, tenían un nivel alto de síndrome de burnout, el 20% tenían un nivel bajo y el 42% tenían un nivel normal de síndrome de burnout. En cuanto al desempeño en

el puesto del trabajo, el 52% de los encuestados presentó un nivel regular, el 38% mantiene un nivel bajo y el 10% tiene un nivel de desempeño alto. Por consiguiente, el burnout se correlaciona negativamente con el rendimiento laboral de los ejecutivos de BBVA Continental, Los Olivos en 2018.

Otra indagación importante sobre el síndrome de burnout fue la del autor García (2020), cuyo objetivo fue determinar el síndrome de burnout que presenta el equipo de salud de la ciudad de Lima, 2020. Fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transeccional. Aplicó una encuesta y el cuestionario de Maslach. Tomó un total de 40 profesionales. Los hallazgos fueron que el 50% del total de encuestados presentó tendencia a padecer síndrome de burnout, el 25% lo presentaba y el 25% no tenía ningún indicio de padecerlo. Respecto a las dimensiones; en cuanto al agotamiento emocional, el 20% lo presentaba, el 50% presentó cierta tendencia y el 30% presentaba ausencia de padecerlo; respecto a la despersonalización, se obtuvo que está presente en un 22%, en riesgo un 48% y ausente en un 30%; finalmente respecto a realización personal, se halla en un 35% de los trabajadores, con tendencia en un 45% y ausente en un 20%. Se concluyó que hay relación entre las dimensiones mencionadas con el síndrome de burnout.

Baldoceda (2018), en su estudio realizado sobre el síndrome de burnout, formuló como objetivo: Expresar con precisión el nivel de prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área de un centro de llamadas de una empresa privada. La investigación que se aplicó fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, donde participaron 45 trabajadores, de las edades de 20 y 40 años. Los resultados fueron que el 4.88% de los teleoperadores tenía agotamiento, el 17.07% tenía propensión a padecer, el 21.95% tenía riesgo y el 56.10% no tenía ningún riesgo. La conclusión es que no existe un alto nivel de prevalencia de síndrome de burnout en el personal del área de Call center. Finalmente, se propuso un plan detallado para desarrollar un plan de intervención denominado "entrenamiento en manejo del estrés para prevenir el agotamiento laboral y lograr un trabajo saludable", como el realizar capacitaciones, técnicas de respiración y relajación muscular, entre otros.

Por último, Luyo (2020), en su estudio realizado sobre el síndrome de burnout, propuso determinar la relación entre la gestión del tiempo y el síndrome de burnout en la empresa Allus Spain Sucursal del Perú. El tipo de investigación aplicada fue de tipo básica, cuyo enfoque aplicado fue cuantitativo con alcance descriptivo correlacional. Se empleó un diseño no experimental – transversal. Compuesta por 50 colaboradores, optando como técnica la encuesta. Los resultados que brindó la investigación demuestran que existe correlación positiva baja entre ambas variables de estudio. Se rechazó la hipótesis alterna y fue aceptada la hipótesis nula que se propuso, en donde nos menciona que no existe relación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout. El análisis determinó que la gestión del tiempo no se encuentra como principal causante del síndrome dentro de lo investigado.

Respecto a las teorías de la variable de estudio, una de las más conocidas es la Gil Monte y Peiró, presentando las siguientes teorías: **Teoría Organizacional**; esta teoría está caracterizada por los factores del entorno de la organización, tenemos el modelo de Winnubst, (citado en Torre y Zevallos, 2019), donde afirma que los factores que desencadenan el burnout son: la rutina, el aburrimiento y la falta de organización en el lugar de trabajo, lo que genera conflictos entre colegas, por lo que consideran que este síndrome de deriva de los conflictos en el clima dentro de la empresa y la cultura.

Del mismo modo, se explica el modelo procesual de Leiter, muestra que el síndrome de burnout se produce mediante un proceso que comienza con el desequilibrio entre las necesidades de la organización y los recursos del trabajador; esto puede causar fatiga emocional. Los trabajadores experimentan la despersonalización como una manera de afrontar esta fatiga. Por tanto, debido a la ineficacia de lidiar con diferentes situaciones de estrés laboral, el proceso termina con un bajo rendimiento personal. (citado en Torre y Zevallos, 2019).

Del mismo modo, Golembiewski et al., (como se citó en Torre y Zevallos, 2019), propone el modelo de fases, donde indica que el burnout es una progresión en el tiempo, donde la aparición de un componente promueve el desarrollo de otro componente. En este caso, la despersonalización es la primera etapa de la

sucesión del burnout, seguida de una disminución en los logros personales y, finalmente, el agotamiento emocional. Los trabajadores reducen sus responsabilidades laborales debido a la presión y carga laboral, lo que provoca una producción deficiente. En la primera etapa, se genera estrés por sobrecarga laboral, lo que resulta en irritabilidad, fatiga y declinación de la autoimagen positiva. En la segunda etapa, los empleados desarrollan estrategias de evasión y enfrentan amenazas al ambiente laboral. En las etapas sucesivas, habrá una baja sensación de logro personal, lo que conducirá al agotamiento emocional, que es una etapa que impide que los empleados produzcan un buen desempeño.

Así mismo, explica la **teoría Sociocognitiva del Yo**; sustentado con el modelo de competencia social, donde según Harrinson (como se citó en Torre y Zevallos, 2019), este modelo explica que el síndrome de burnout se encuentra vinculado con la rivalidad que el individuo percibe en la empresa en la que trabaja. Por ejemplo: Un profesional labora en algún servicio de colaboración o con la posibilidad de ayudar a las personas, donde mantienen una gran motivación e interés para asistir a los demás; sin embargo, en el desarrollo de sus funciones existen factores que serán favorables o desfavorables, los cuales determinarán la productividad del colaborador. En el caso de presentarse condiciones positivas, hay una buena motivación, el resultado es el mejor para la empresa y los empleados, porque mejora la eficiencia percibida y el nivel de competencia. Sin embargo, cuando existen obstáculos o factores desfavorables que dificultan la consecución de la meta, que no propicia la buena madurez de sus funciones, la autoeficacia de cualquier colaborador disminuirá. Si estas condiciones ocurren continuamente, es posible que padezca el síndrome de agotamiento. En cuanto a aspectos tanto positivos como negativos, se da a recordar: la facilidad de las metas laborales, listas de bienes, formación sindical, toma de decisiones, roles definidos, disponibilidad y asignación de herramientas, capacitaciones, carencia de recursos, conflictos entre compañeros, entre otros.

Otro modelo de la teoría sociocognitiva del Yo, es el modelo de Pines. De acuerdo con Pines (como se citó en Torre y Zevallos, 2019), indica que el síndrome de burnout surge cuando el individuo coloca la búsqueda de sentido existencial en su labor y fracasa. Estas personas dan sentido a su existencia a través de tareas

de trabajo humanitario. Este es un modelo de incentivo, que establece que solo aquellos que tienen altas motivaciones y expectativas para el puesto sufrirán el burnout. Los empleados desmotivados o poco motivados pueden experimentar estrés, depresión o fatiga, pero es probable que no padezcan el síndrome de agotamiento. Por tanto, el autor interpreta este modelo como un estado de agotamiento físico, emocional e intelectual, que se produce ante el estrés crónico, situación que debe estar estrechamente relacionada con las expectativas iniciales planteadas desde el principio. Resulta de un proceso de desilusión, durante el cual la capacidad de adaptación del sujeto se ha visto gravemente debilitada.

Modelo de autoeficacia de Bandura: Según Bandura, este modelo estipula que la obtención victoriosa de las metas incrementa la autoeficacia personal. Mientras el no conseguir estos objetivos llevan al sujeto al fracaso psicológico, reducción de su autoeficacia y posteriormente a desarrollar el síndrome de burnout (citado en Vértiz, Vílchez, Vértiz, Damián, Chico & Rodríguez, 2019). Así también, afirma que las personas con altos sentimientos de autoeficacia tienen escasas probabilidades de desarrollar el burnout, debido a que perciben menos estrés en distintas situaciones y sienten personalmente poder afrontarlas de manera exitosa. (citado en Grados, 2018)

Modelo de Thompson, Page y Cooper: Thompson, Page y Cooper, explican que este modelo estipula cuatro variables involucradas en la manifestación del burnout, las cuales son: Discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, nivel de autoconciencia, expectativas de éxito personal y sentimientos de autoconfianza; señalando que esta última juega un papel fundamental en ese proceso. Thompson et al., manifiestan que, luego de varias fallas en los objetivos de trabajo, junto con los grados de autoconciencia y discrepancias entre las demandas y los recursos, se tiende a usar el método de afrontamiento ante la situación de riesgo. Las actitudes de despersonalización que se dan de forma consecutiva son estrategias de este patrón, y tienen como objetivo disminuir los desacuerdos que el trabajador presenta en su centro laboral. (citado en Torre y Zevallos, 2019)

Continuando con las teorías, se expone la **teoría del Intercambio Social**, la cual explica el modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy: Nos

menciona que los estímulos del colaborador pueden verse amenazados, donde se presente el estrés que puede producir el Burnout. Asimismo, para mitigar estos indicios de Burnout se debe mejorar los bienes proporcionados a los individuos y así, eliminar la fragilidad de que se pierdan. Además, deberá cambiarse todas las percepciones poco positivas para el trabajador, tanto cognitiva como emocionalmente, con el objetivo de reducir el estrés presentado por Burnout. (citado en Torre y Zevallos, 2019)

Modelo de áreas de la vida laboral (AWS): Este modelo determina que, de existir un desequilibrio en cuestión de persona y trabajo, generaría la posibilidad de sufrir el síndrome de burnout. Estos se componen de los siguientes factores: Carga laboral, control, retribución, comunidad, imparcialidad y valores. El autor propone que entre mayor sea el desajuste entre estos factores en el entorno personal y laboral del individuo, la presencia de síndrome de burnout es superior. (Maslach y Leiter, 2016).

Por último, se sostiene **la teoría estructural**: Se sustenta con el modelo de Gil Monte y Peiró, según el autor este modelo plantea técnicas, considerando estrategias de afrontamiento que requieren de esfuerzo de conducta y cognitivo, (citado en Álvarez, Chacón, Sánchez y Araya 2018). También mencionan, que el burnout o desgaste mental del trabajo es una consecuencia que la persona desarrolla por la tensión y agotamiento laboral que surge de las relaciones del mismo entorno y de las personas (citado en Menghi et al. 2019).

Con respecto a los conceptos relacionados a la variable de estudio, de acuerdo con Buunk y Schaufeli (citado por Arias, Huamani, & Ceballos, 2019), el síndrome de burnout comenzó a referirse por Freudenberger en 1974, cuando un grupo de voluntarios de la clínica de adicciones a las drogas de Nueva York se encontraron carentes de motivación. Sin embargo, Maslach en 1976, propuso la primera formulación teórica del síndrome y desarrolló la primera demostración basada en sus tres síntomas característicos: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. La teoría original se centró en las industrias de servicios humanos, en estas industrias existió una interacción asimétrica entre los trabajadores y sus beneficiarios, por lo que los segundos

dependen de la situación de los primeros y del alto sentido de responsabilidad resultante, así como el agotamiento emocional que implica tratar con personas será el desencadenante de este síndrome.

Quijada, Cedeño & Terán (2021), definen al síndrome como la consecuencia de la afectación de los altos grados de estrés, el cual no puede ser superada por el trabajador, es un nivel de estrés en donde el individuo no logra adaptarse a la tensión laboral, provocando agobio emocional, abatimiento, aspereza, desasosiego, desaliento y repulsión al trabajo.

Del mismo modo Maslach, Schaufeli y Leiter (como se citó en Palenzuela, Delgado y Rodríguez, 2019), indican que el síndrome de burnout se conceptualiza como una reacción continua al estrés permanente, tanto a nivel personal como en el laboral, la cual está compuesta por tres dimensiones primordiales: a) Agotamiento, b) Despersonalización y c) Ineficiencia profesional. Más adelante, Maslach et al., (como se citó en Suárez y Martín, 2021), reemplaza la tercera dimensión por eficacia profesional, quedando así, como un enunciado positivo. Es decir, los individuos que presenten un alto grado en las dimensiones “a y b” de este párrafo, y que a su vez presenten un nivel bajo en esta dimensión positiva, estarían siendo considerados con síndrome de burnout o personas quemadas por el trabajo.

No obstante, Gil (como se citó en Sandra y Gonçalves, 2017), menciona que está conformado por cuatro dimensiones las cuales son: a) Pasión por el trabajo, en donde el trabajador considera que su trabajo es muy interesante, b) Agotamiento psicológico, se caracteriza por la presencia de sensaciones de cansancio físico hacia la labor que desempeña, c) Apatía, en donde el trabajador adopta una actitud indiferente hacia los clientes y hacia sus compañeros de trabajo y d) Culpa, el trabajador siente que está incumpliendo alguna normativa respecto a su profesión..

El burnout trae como consecuencia, severas dificultades para quien lo padece y para quien recibe la atención del mismo. (Palenzuela, Delgado y Rodríguez, 2019). Según Velázquez (como se citó en Villamar, Juárez, González & Osnaya, 2019), puede causar en quien lo padece, malestares que dañan la salud del individuo, tales como: hipertensión, diabetes, paro cardíaco y trastornos psicológicos.

Con Respecto a la dimensión de cansancio emocional, esta es generada por una ineficiente flexibilidad profesional, en donde el individuo no alcanza la capacidad para adaptarse al trabajo y no consigue los medios para hacer frente a los inconvenientes que forman parte de las actividades. Maggiori, Rossier y Savikas, (como se citó en Ademir, Monteiro, Sandoval & Ziebell, 2019). Por consiguiente, Savikas, sugiere que los individuos deben incluirse laboralmente en actividades de su propia carrera, dado a que forma parte de su suceso de vida, por lo que le será más factible adaptarse. (citado por Ademir et al., 2019)

Respecto a la dimensión de despersonalización los autores Rivera, Segarra y Giler (2018), afirman que se presenta cuando el sujeto coloca una valla entre él y las personas que atiende, ya que así se siente refugiado y fuera de ataques, mostrando actitudes deshumanizadas hacia los receptores.

En relación a la dimensión de realización personal los autores García, Escorcía y Pérez (2017), mencionan que esta es la fase final para el desarrollo del burnout, si el colaborador presenta una baja realización personal se manifestará con una sensación de escasos recursos para realizar sus labores, disminuirá su capacidad para resolver problemas. Blanca y Arias (2018), nos explica que el bajo logro personal, se muestra en el individuo con una autoestima desfavorable, sentimiento de derrota, decepción de los logros personales, profesionales y de la vida propia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

El enfoque aplicado durante el desarrollo de este estudio fue de enfoque cuantitativo. Al respecto, Baena nos menciona que el método que se utiliza en la exploración es cuantitativo porque la recopilación y el estudio de los antecedentes se estudian para contestar interrogantes, buscando establecer y evidenciar la validez de nuestra hipótesis (2017)

3.1.2. Nivel

Para realizar el trabajo se utilizó el nivel descriptivo correlacional. Teniendo como sustento a Cortes e Iglesias (citado por Andrade, Cabezas y Torres, 2018), este nivel busca “la forma en que quien lea la investigación pueda tener total claridad de la información y aspectos del fenómeno de la realidad, así también buscar caracterizar importantes rasgos de aquel fenómeno que se esté estudiando.

3.1.3. Diseño

Esta investigación aplicó el diseño no experimental - transeccional. Apoyándonos en la definición de Hernández et al. (citado en Maldonado, Aguinaga, Nieto, Fonseca, Shardin & Cadenillas, 2019), quien nos indica que, si se utiliza este diseño, no se debe modificar alguna de las variables sino por lo contrario se realiza la observación de estas ya concretas para después examinarlas minuciosamente. Por otro lado, Briones (como se citó en Rodríguez, 2018), nos explica que el estudio de corte transversal recoge la información de objeto a estudiar y en un único momento.

3.1.4. Método

La investigación aplicó el método hipotético deductivo. Al respecto Andrade, Cabezas y Torres (2018), mencionan que este método ha desarrollado varios pasos básicos, entre ellos, el observar el fenómeno a estudiar, formular una hipótesis para aclarar el fenómeno en estudio, inferir consecuencias o proposiciones más importantes y verificar la veracidad del enunciado inferido.

3.1.5. Tipo de investigación

El estudio utilizó un tipo de investigación aplicada, puesto que nos proporciona información fundamental para brindar soluciones y que pueden ser aplicados ante una problemática actual. De la misma forma Sánchez, Reyes y Mejía (2018), nos menciona que se define como el tipo de investigación funcionaria que utiliza el aprendizaje adquirido mediante la investigación básica o teórica para comprender y resolver problemas actuales. La investigación técnica es una forma de investigación aplicada. También se le llama investigación científica aplicada.

3.2. Variables y operacionalización

La representación de la operacionalización se ha determinado en anexo N°1.

3.2.1. Variable Síndrome de Burnout.

García (2020), alega que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual es producto de condiciones adversas del trabajo, el síndrome resulta de estresores crónicos laborales que no han sido afrontados con éxito. De igual manera, Maslach y Jackson (citado en Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017), lo consideran como una reacción negativa que conlleva el estrés laboral. Además, Bedoya (2017), menciona que prima en los profesionales, cuya labor involucra atender clientes y las demandas que estos requieran.

Dimensiones

Dimensión agotamiento emocional.

Según Visser & Rothman (como se citó en Rodríguez, 2018), el agotamiento emocional es el principal factor del síndrome de burnout y las primeras reacciones que prevalecen ante el burnout, se caracteriza por tener sentimientos de cansancio emocional, y la extrema dificultad que se tiene para cumplir con las exigencias laborales [...], puede provocar que los trabajadores de una organización opten por distanciarse de sus labores, tanto emocional como cognitivamente, por tanto no se suelen involucrar en buscar soluciones a las necesidades del público que atienden.

Indicadores

Manejo de estrés: Se puede afirmar que el estrés, es un estado vivido por el individuo, que se relaciona con las alteraciones físicas y psicológicas a razón de las altas exigencias laborales. (Quispe, 2018)

Trabajo bajo presión: Según Sánchez (como se citó en Londoño, Plaza y Hernández, 2020), el trabajo bajo presión genera en los trabajadores una sensación de dificultad para lograr los objetivos propuestos, pudiendo provocar en ellos, problemas de salud e inestabilidad emocional.

Dimensión despersonalización o deshumanización.

Está caracterizado principalmente por sensaciones negativas hacia quienes reciben el servicio. Según Ibarra, Erazo y Gallego (2018), indican que en la despersonalización o también llamado deshumanización los sujetos expresan comportamientos fríos, negativos y poco humanos hacia las personas con las que mantienen algún tipo de comunicación.

Indicadores

Empatía: La empatía se caracteriza principalmente por la facultad que posee un individuo para vivenciar los sentimientos de otra persona y de comunicar sus sentimientos (Luna, Figuerola, Urquiza, Saturno, Carreño, y Meneses, 2020). Ello contribuye a una mejor comunicación y comprensión del comportamiento y de las decisiones que tome la otra parte.

Atención al cliente: Según Najul (citado en Sotelo y Figueroa, 2017), para lograr cumplir las necesidades de los clientes y así tener éxito en su atención se requiere conducir a todos los que pertenecen a la organización a tomar acciones, como la de seguir la línea en la calidad del servicio hacia el consumidor. Además, se conoce que el servicio al cliente puede ser bueno o malo según la apreciación de las personas, es por tal razón que su satisfacción se mide realizando un análisis entre las expectativas y lo que necesita el cliente. Cacioppo (citado en Racet, Espinosa, Suárez, Sánchez, Alfonso y Martínez, 2017)

Resolución de problemas: Este indicador hace referencia a la capacidad e interés que tenga el colaborador en solucionar los inconvenientes que presenten los clientes. Al respecto, Campos menciona que algunas actividades relevantes para solucionar problemas son las de trabajar con datos reales, vincularlos con lo

que sucede alrededor, interpretar los resultados, criticarlos y juzgarlos y finalmente encontrar argumentos que validen las conclusiones establecidas. (citado en Carnevali, Ferreri y Pozzo, 2020). En síntesis, observando lo que pasa alrededor minuciosamente y juzgando lo que está inconcluso, será posible brindarle las soluciones más apropiadas al receptor.

Dimensión realización personal

Constituye un componente muy relevante que concierne al síndrome de Burnout, consiste en la apreciación del trabajo de una manera negativa, quiénes lo presentan, recriminan no haber logrado sus objetivos propuestos, experimentan insuficiencia personal y una baja autoestima profesional (Gutiérrez y Pando, 2018). Así mismo quien lo presenta empieza a sentir una desestimación de sí mismo, sobre sus aptitudes, sus capacidades y sus aspiraciones. (Gómez, Suasnavas y Rodríguez, 2018).

Indicadores.

Reconocimiento: Sánchez y García (2017), mencionan que el reconocimiento se utiliza como estrategia y que tiene impacto en el bienestar de los empleados, para así mantenerlos motivados por lograr los objetivos planteados dentro de una organización. Asimismo, Madero (2019), confirma que este reconocimiento se da por un excelente desempeño en las funciones asignadas en el trabajo, son incentivos no dinerarios de gran importancia para la satisfacción del colaborador.

Satisfacción en el cargo laboral: Según Bravo, et al (como se citó en Boada, 2019), la satisfacción en el cargo laboral se alcanza cuando el trabajador experimenta cierto grado bienestar en su trabajo, debido a que sus necesidades han sido cubiertas y logra cumplir con sus aspiraciones en el plano personal, profesional, económico o social.

3.3. Población, muestra, muestreo.

3.3.1. Población

La entidad financiera cuenta con 236 colaboradores que desempeñan la función de ejecutivo de banca telefónica, por tanto, se registra como población a 236 trabajadores que presentan la misma característica respecto al puesto de trabajo.

Hernández, et al., menciona que una población es un grupo de personas que tienen en común particularidades o especificaciones que se dirigen al objetivo del estudio. (citado en Cordero y Teyes, 2016)

Criterio de inclusión: El criterio fue incluir a aquellos trabajadores que se encuentran laborando con el cargo de ejecutivo de banca telefónica en una entidad financiera, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

Muestra y muestreo

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, cuya muestra fue de 146 trabajadores. (Ver anexo N°2)

Unidad de análisis: Trabajador de banca telefónica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se aplicó en este estudio fue la encuesta. Según Feria, Matilla y Mantecón (2020), la encuesta es una ruta de exploración, es aplicada a un grupo de sujetos, para entender sus opiniones o estándares a través de cuestionarios, con el fin conocer las causas, consecuencias, posibles soluciones y soluciones directas acerca del problema de estudio.

3.4.2. Instrumento

En la investigación presente, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, cuya escala empleada es la escala de Likert. Consta de diez ítems, los cuales están conformados de tres dimensiones. Según Chávez, es un documento que está conformado por diferentes preguntas y alternativas de respuestas relacionados a los indicadores de una determinada variable (citado en Furguerle y Vitorá, 2016).

3.4.3. Validez de los instrumentos de medición

Los instrumentos de medición en esta investigación fueron validados con la aprobación y validación de tres expertos, se adjunta el instrumento de medición con la firma de conformidad de los expertos. (Ver Anexo N°3). Respecto a ello, Muñoz (2015), no explica que no solo nos debe interesar la forma en que se lleva a cabo [...] cómo se produce el conocimiento, sino también la garantía de su validez, es decir, si el proceso es válido y si el conocimiento obtenido es veraz o cierto.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento.

Para constatar la confiabilidad del instrumento de la presente investigación, fue evaluado mediante una encuesta piloto realizada a quince trabajadores, por medio del alfa de Cronbach conformado de diez ítems estudiados. Los resultados fueron procesados en el programa SPSS, obteniendo como resultado de confiabilidad de 0.827, lo cual establece que el estadístico de fiabilidad es muy alto. (Ver Anexo N°4).

Medir la confiabilidad del instrumento permite que las investigaciones tengan un grado de confiabilidad, gracias a su medición se pueden determinar las variables que se estudia y darles un valor significativo para la investigación. Al respecto, Rodríguez nos menciona que tanto la validez como la confiabilidad, son definiciones que muy a menudo suelen confundirse. Sin embargo, son dos conceptos totalmente diferentes en toda validación de un instrumento de medición, y que la confiabilidad está relacionada con la medición, mientras que la validez tiene conformidad con el control del instrumento que se desea medir. (2018)

3.5. Procedimientos

La investigación del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera se efectuó mediante diferentes etapas. Primero, se seleccionó una entidad financiera a la cual se tuvo la facilidad para efectuar la investigación y aplicar la encuesta a los colaboradores. Seguidamente, se contactó mediante llamadas y mensajes de WhatsApp para invitar a los trabajadores de la banca telefónica de una entidad financiera a participar de la encuesta anónima. Por último, se envió a los trabajadores el link del formulario de Google para realizar la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

La presente investigación estuvo basada en obtener los datos, para luego tabularlos y analizarlos. Y así poder determinar el aceptar o rechazar las hipótesis. Para procesar dicha información se procedió a efectuarlo en el programa estadístico SPSS, ya que nos garantiza su veracidad.

Según Flores, Miranda y Villasís (2017), la estadística inferencial es o va de la mano con la estadística descriptiva ya que resuelve los problemas establecidos mediante conclusiones generales sobre un conjunto que parte de los resultados de

una muestra, se dice que va de la mano con la estadística descriptiva ya que esta también se encargará de describir y comparar algunas propagaciones de las comunidades desde el inicio de una investigación y se usa ya que es un cálculo de probabilidades asertivas.

Por lo tanto, Flores, Miranda y Villasís (2017), nos menciona que los datos estadísticos que nos brinda una investigación nos proporcionan información válida para determinar el análisis del tema y nos garantiza confiabilidad con lo resuelto. Asimismo, evita describir datos sin respaldos estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

La información que se brinda es de privacidad de los investigadores, respetando los valores de la universidad: Libertad, verdad, honestidad, justicia, respeto y responsabilidad. De la misma forma, se proporcionó un cuestionario a los colaboradores de la banca telefónica de la entidad financiera para ser encuestados bajo su consentimiento, de manera anónima.

Por otro lado, se tomó y se citó diferentes autores respetando tanto el derecho de autor como la propiedad intelectual, tomando como guía el formato APA, siguiendo las reglas específicas para la citación adecuada del trabajo. Además, la presente investigación fue sometida al sistema turnitin para constatar su originalidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 1:

Frecuencia de la variable síndrome de burnout.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5,5
Casi nunca	125	85,6
En ocasiones	13	8,9
Total	146	100,0

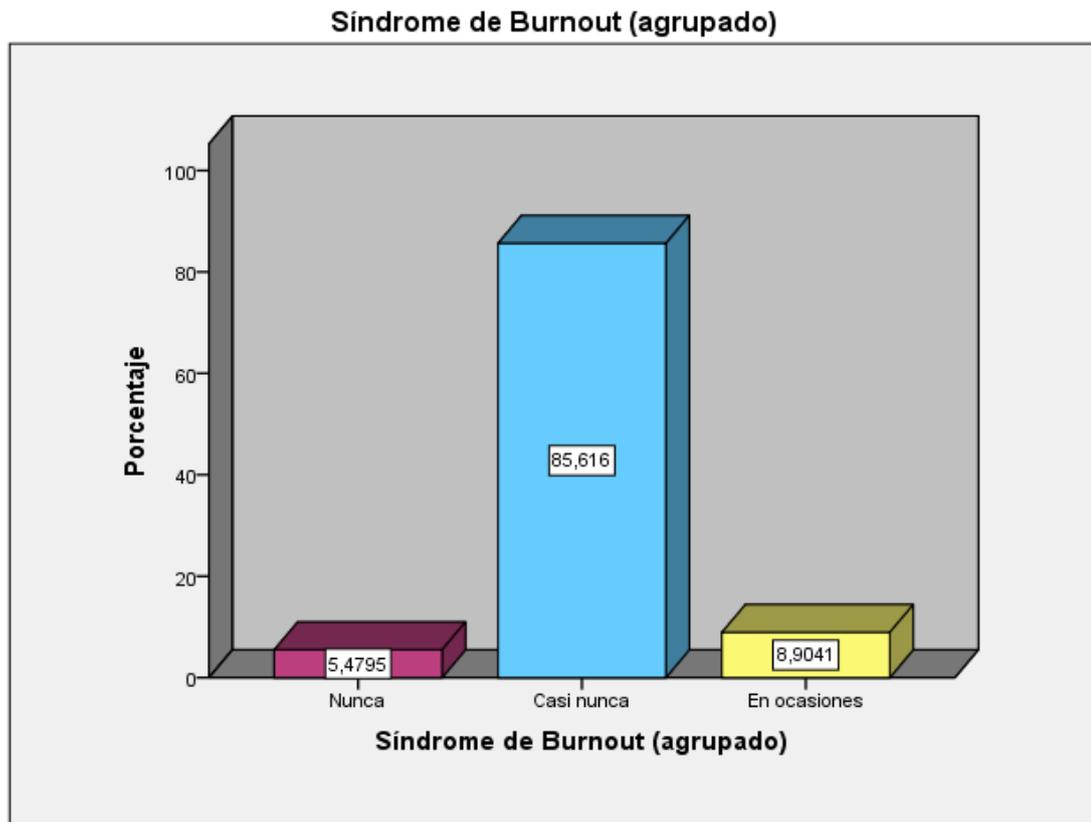


Figura 1 : Información porcentual de la variable síndrome de burnout.

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se observa que un 5.48% de los colaboradores de la banca telefónica manifestaron que nunca han tenido presencia de padecer síndrome de burnout, el 85.62% casi nunca y el 8.90% en ocasiones. De los resultados se infiere que el síndrome de burnout casi nunca se ha manifestado en los colaboradores de la banca telefónica.

Tabla 2:

Frecuencia de la dimensión agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	4	2,7	2,7
	casi nunca	83	56,8	59,6
	en ocasiones	59	40,4	100,0
	Total	146	100,0	100,0

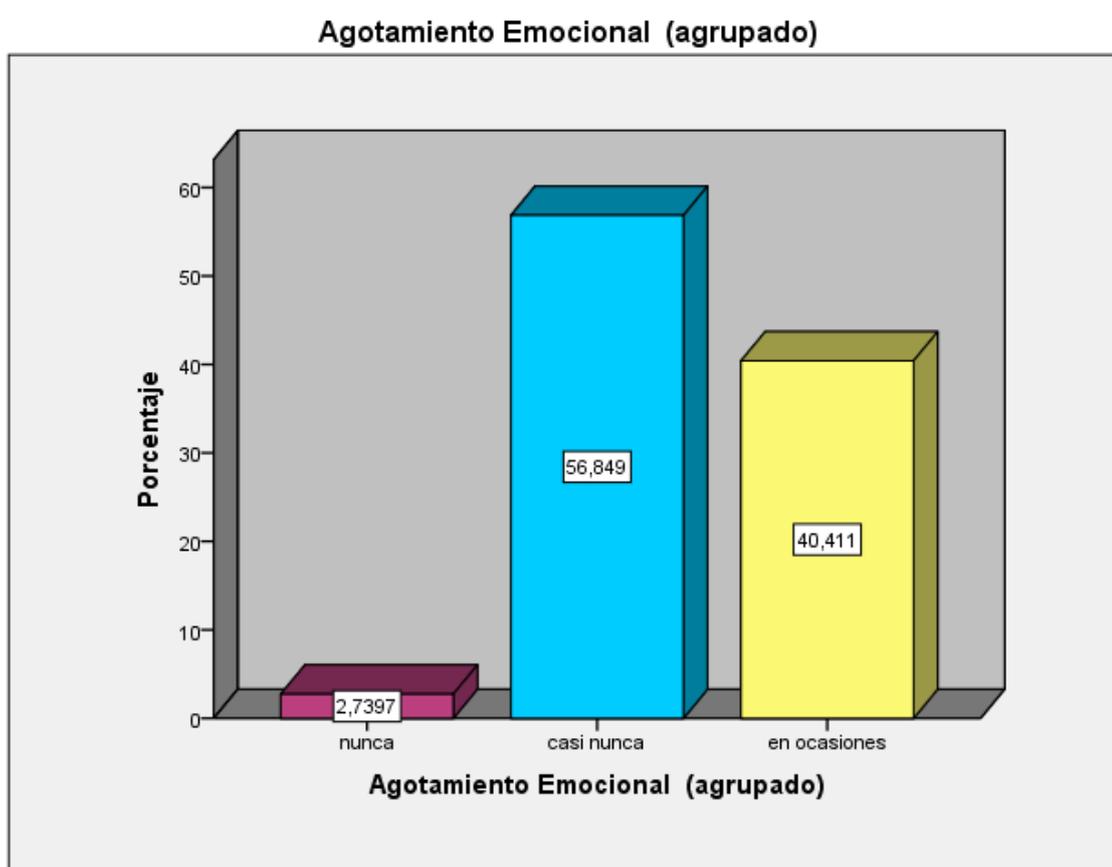


Figura 2 : Información porcentual de la dimensión agotamiento emocional.

Interpretación: De la tabla 2 de la figura 2, se observa que el 56.84% de los encuestados manifestaron que casi nunca presentan síntomas, el 40.41% en ocasiones y el 2.73%, nunca. Se deduce que el agotamiento emocional casi nunca se ha manifestado en los colaboradores de la banca telefónica. Sin embargo, el 40.41% tiene tendencia a padecer síntomas.

Tabla 3:

Frecuencia de la dimensión despersonalización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	7	4,8	4,8
	en ocasiones	34	23,3	28,1
	casi siempre	105	71,9	100,0
	Total	146	100,0	100,0

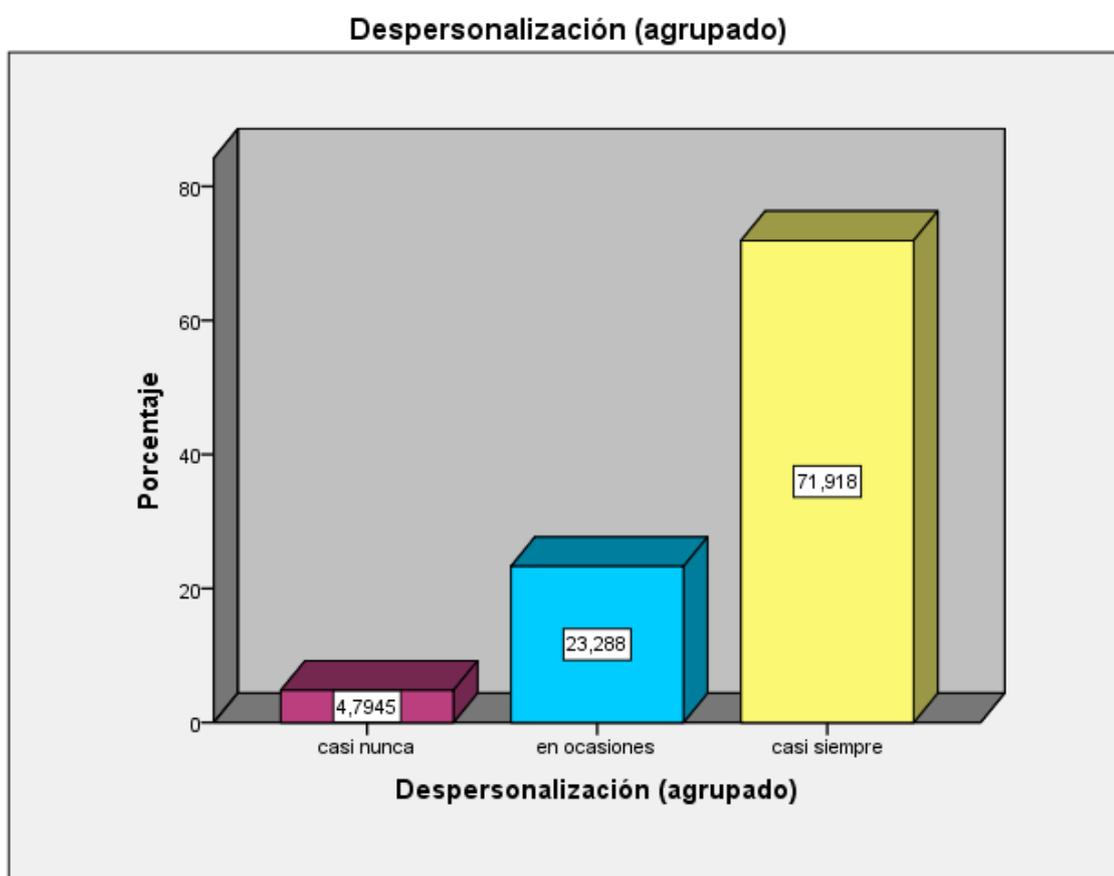


Figura 3 : Información porcentual de la dimensión despersonalización

Interpretación: De la tabla 3 de la figura 3. Se verifica que el 71.92% de los trabajadores manifestó que casi siempre responden de manera favorable ante la despersonalización, el 23.28% en ocasiones y el 4.79% casi nunca. Se deduce que el nivel de despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica está ausente.

Tabla 4:

Frecuencia de la dimensión realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	6	4,1	4,1	4,1
	54	37,0	37,0	41,1
Válidos	72	49,3	49,3	90,4
	14	9,6	9,6	100,0
Total	146	100,0	100,0	

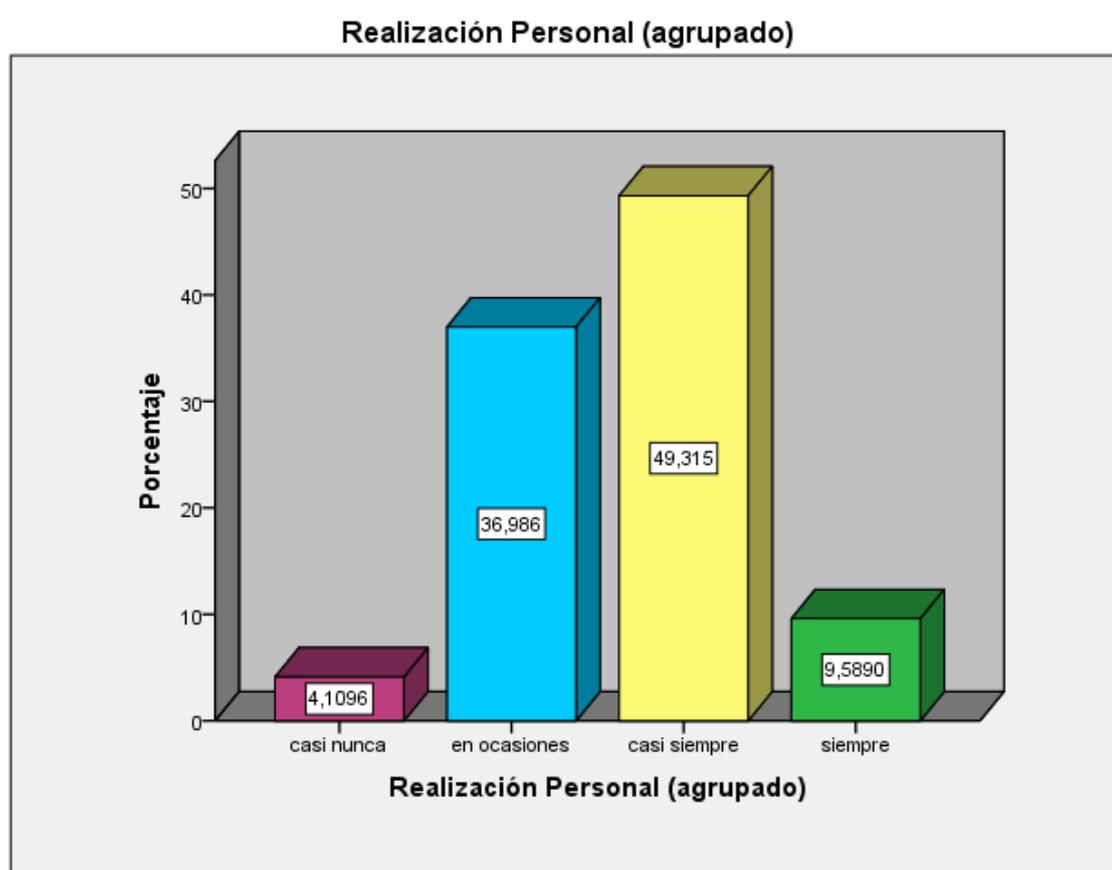


Figura 4: Información porcentual de la dimensión realización personal

Interpretación: Según la tabla 4 y figura 4; el 49.31% de los colaboradores consideró que casi siempre se han sentido realizados; el 36.98%, mencionó que en ocasiones; el 9.58% manifestó que siempre y el 4.10, casi nunca. Se evidenció que los colaboradores casi siempre se sienten realizados personalmente en la banca telefónica.

4.2. Análisis inferencial

El análisis inferencial fue efectuado basándose en el grado de coeficiente de correlación de Spearman, parámetros estadísticos y la pauta de decisión que se encuentra determinado en los anexos de este documento. (Ver Anexo N°6).

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021

Tabla 5:

Correlación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional.

		Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,858**
	Síndrome de Burnout		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	146	146
	Agotamiento Emocional		
	Coeficiente de correlación	,858**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos que se muestran en la tabla 5, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.858 y la significancia es de 0.000. Se considera que existe una correlación positiva alta; del mismo modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Tabla 6:

Correlación entre el síndrome de burnout y la despersonalización.

		Síndrome de Burnout	Despersonalización
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,915**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos que se muestran en la tabla 6, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.915 y la significancia es 0.000. Por consiguiente, se considera que existe una correlación positiva muy alta y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Ha: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Tabla 7:

Correlación entre el síndrome de burnout y la realización personal.

		Síndrome de Burnout	Realización Personal
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	146	146
	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
Realización Personal	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los datos que se muestran en la tabla 7, se verifica que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.875 y la significancia bilateral obtenida es de 0.000. Se considera que se presenta una correlación positiva alta; del mismo modo, considerando los datos de la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

5.1. Por objetivos

El objetivo general planteado en esta investigación ha sido determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021. De acuerdo con el análisis descriptivo e inferencial se ha logrado cumplir con el objetivo, por lo que se determina que el síndrome de burnout casi nunca prevalece en los colaboradores de la banca telefónica, sólo un 8.9 % del total padece el síndrome en ocasiones; por tanto, se infiere que tiene tendencia a manifestarlo.

Estos resultados confirman la teoría planteada por Golembiewski et al., (como se citó en Torre y Zevallos, 2019), quien indica en su modelo de fases, que el burnout es una progresión en el tiempo, donde la aparición de un componente promueve el desarrollo de otro componente. En este caso, la despersonalización es la primera etapa de la sucesión del burnout, seguida de una disminución en los logros personales y, finalmente, el agotamiento emocional. Los trabajadores reducen sus responsabilidades laborales debido a la presión y carga laboral, lo que provoca una producción deficiente. En la primera etapa, se genera estrés por sobrecarga laboral, lo que resulta en irritabilidad, fatiga y declinación de la autoimagen positiva. En la segunda etapa, los empleados desarrollan estrategias de evasión y enfrentan amenazas al ambiente laboral. En las etapas sucesivas, habrá una baja sensación de logro personal, lo que conducirá al agotamiento emocional, que es una etapa que impide que los empleados produzcan un buen desempeño.

Estos resultados coinciden con la interpretación del análisis de Sifuentes (2019), su objetivo general fue determinar el nivel del síndrome de burnout en los colaboradores de la EPS Moyobamba S.A., 2019, quien indica que las dimensiones que conforman el síndrome de burnout están medianamente presentes y concluye que del total de los trabajadores sólo el 10% presenta el síndrome de burnout. Además, también presenta semejanza con el estudio realizado por Baldoceña (2018), cuyo objetivo fue expresar con precisión el nivel de prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área de Call center

de una empresa privada, donde indica que no existe una elevada prevalencia de síndrome de burnout en el personal del área del centro de llamadas. Por otro lado, presenta discrepancia con los resultados del estudio realizado por Torre y Zevallos (2019), cuyo objetivo planteado fue detectar el síndrome de burnout en las trabajadoras de Call Center de hospitales de EsSalud en el sur del Perú, concluye que la mayor parte de los encuestados tienen el síndrome de burnout, presentándose en el 69.23% de las trabajadoras y un 32.1% en quienes no lo presentan. Así también, discrepa la investigación de Cutipa y Mamani (2019), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el burnout de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local, Arequipa, cuya conclusión fue que del 100% de encuestados el 60.2% tienen altos niveles de Burnout. Del mismo modo no guarda relación con la investigación de Rodríguez (2018), cuya finalidad fue precisar la coherencia que hay entre el síndrome de burnout y el desempeño ocupacional de un grupo de ejecutivos de la oficina del BBVA Continental - Los Olivos, el autor no logra cumplir el objetivo, dado que los resultados mostraron que el 38% de la muestra tenían un nivel alto de síndrome de burnout, el 20% tenían un nivel bajo y el 42% tenían un nivel medio de síndrome de burnout.

5.2. Por metodología

La investigación ha sido de enfoque cuantitativo y presenta un nivel descriptivo ya que se buscó describir la variable de estudio y caracterizar aspectos importantes del mismo, además, el diseño aplicado fue no experimental de corte transeccional, ya que los datos recopilados se dieron en un único momento y no se busca modificar las variables de estudio. De los trabajos previos utilizados como antecedentes, se verifica que la metodología utilizada por Torre y Zevallos (2019), Sifuentes (2019) y Baldoceda (2018) coinciden en aplicar el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional, con nivel descriptivo. Del mismo modo los autores Cutipa y Mamani (2019), Rodríguez (2018), Arévalo (2021) trabajan con la misma metodología a excepción que efectúan un estudio de tipo correlacional. Cabe mencionar que Izquierdo (2016), discierne en aplicar un nivel exploratorio e inferencial. Por otra parte, la metodología del presente estudio no es similar en ningún punto, a la de los siguientes autores: Guatemal (2020),

aplicando la metodología el marco lógico, así también Pedraza, Castiblanco y Peralta (2018) – Colombia, quien aplica en su investigación enfoque de análisis mixto. Por último, con los autores Acosta, López, Rodríguez y Soto (2020), quienes aplicaron un estudio de mercado como metodología.

5.3. Por resultados

Conforme con los resultados extraídos a través de la encuesta realizada a los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, se estudia de manera exhaustiva a la variable y sus dimensiones. En cuanto al síndrome de burnout se observó que un 5.48% de los trabajadores de la banca telefónica manifestó que nunca han tenido presencia de padecer síndrome de burnout; el 85.62%, casi nunca y el 8.90% en ocasiones; lo cual representa un total de 8, 125 y 13 trabajadores respectivamente; de los resultados se infiere que el síndrome casi nunca ha prevalecido en los trabajadores de la banca telefónica. En cuanto a los resultados obtenidos de la dimensión de agotamiento emocional, se verificó que el 56.84% casi nunca manifestó haber padecido de síntomas de agotamiento emocional; el 40.41% en ocasiones y el 2.73% nunca; por tanto, se deduce que el agotamiento emocional casi nunca se ha manifestado en los colaboradores de la banca telefónica; sin embargo, se encuentra proclive en algunos trabajadores. Continuando con la dimensión de despersonalización, se ha podido verificar que el 71.92% de los trabajadores de la banca telefónica casi siempre responde de manera favorable ante la despersonalización; el 23.28% en ocasiones y el 4.79% casi nunca; se deduce que la despersonalización casi nunca está presente en los colaboradores de la banca telefónica. Finalmente, con relación a la dimensión de realización personal, se ha verificado que el 49.31% de los colaboradores consideró que casi siempre se han sentido realizados personalmente; el 36.98% mencionó que en ocasiones; el 9.58% manifestó que siempre se ha sentido realizado y el 4.10%, casi nunca; se evidencia que los colaboradores casi siempre se sienten realizados personalmente en la banca telefónica.

Los resultados de este estudio han sido similares a los de Agüero (2018), donde indica respecto a las dimensiones de burnout: El 55.1% de las personas sitúan el agotamiento en un nivel bajo; el 83.7% sitúan la dimensión de

despersonalización en un nivel bajo y el 71.4% presenta un alto nivel de realización personal.

Estos resultados disciernen con los hallazgos obtenidos por García (2020), en el ámbito nacional titulada: Síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de neonatología de una clínica privada, Lima 2020, cuyos resultados obtenidos fueron que el 50% del total de encuestados tuvo tendencia a sufrir síndrome de burnout, el 25% lo presentaba, y el 25% no tenía ningún indicio de padecerlo. Respecto al agotamiento emocional, el 20% lo presenta, el 50% presenta cierta tendencia y el 30% presentaba ausencia de padecerlo; respecto a la despersonalización se obtuvo que está presente en un 22%, en riesgo un 48, y ausente en un 30%; finalmente, respecto a realización personal, está en el 35% de trabajadores, con tendencia en el 45% y ausente en el 20%. Dicho estudio llegó a la conclusión que existe relación entre las dimensiones mencionadas y el síndrome de burnout.

Respecto a la hipótesis específica 1: De acuerdo con el análisis inferencial, lo cual es la prueba de hipótesis, se ha determinado que se logra la hipótesis propuesta, se considera que existe una correlación positiva alta; del mismo modo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se infiere que existe relación positiva alta entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica. Respecto a la hipótesis específica 2, según el análisis inferencial, se ha logrado cumplir esta hipótesis específica planteada, se considera que existe una correlación positiva muy alta. En consecuencia, se infiere que existe relación positiva muy alta entre el síndrome de burnout y el nivel de despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por último, respecto a la hipótesis específica 3, también ha sido cumplida ya que existe relación entre el síndrome de burnout y el nivel de realización personal en los colaboradores de la banca telefónica. Se ha tomado en cuenta el análisis inferencial, la cual se evidencia que existe relación positiva alta entre el síndrome de burnout y el nivel de realización personal en los colaboradores de la banca telefónica.

Estos resultados coinciden con Arévalo (2021), en su tesis sobre el síndrome de burnout y la gestión del desempeño de trabajo del personal administrativo de salud ambiental - Ucayali 2020, presentando una correlación positiva alta, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho 0.840, donde se confirma la hipótesis planteada, confirmando así el punto de vista teórico de que el síndrome en estudio consume energía de los trabajadores y otros factores, como dificultades de atención, impacto en la salud emocional, o incluso otros factores relacionados. De la misma manera se cumplen las hipótesis específicas planteadas, presentando una correlación positiva moderada y significativa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El autor confirma la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. De igual manera, mantiene semejanza con Agüero (2016), en su estudio sobre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de salud - Valencia 2018; logra cumplir la hipótesis general, donde indica que existe una correlación positiva entre ambas variables. Del mismo modo, evidencia correlación positiva entre la variable de satisfacción laboral y la dimensión realización personal, determinando además que el agotamiento y despersonalización guardan una correlación positiva.

Por otra parte, presenta discrepancia con Centurión y Palacios (2016), en su investigación sobre el síndrome de burnout y desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, indicaron un Rho de -0.98 y significancia de 0.002. Concluyendo que su influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores, es negativa y significativa. También discrepa del resultado de correlación en la investigación del autor Rodríguez (2018), el síndrome de burnout y el desempeño ocupacional de un grupo de ejecutivos de la oficina del BBVA Continental - Los Olivos. El autor logra cumplir la hipótesis general planteada, concluyendo que el burnout y el rendimiento de trabajo tienen una correlación negativa, así mismo, respecto a las hipótesis específicas, donde relaciona la variable rendimiento de trabajo y las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna con una, ya que se corrobora una correlación alta e inversa o correlación negativa. Por último, discrepa del estudio del autor Luyo (2020), cuyo coeficiente fue de 0.359 y

significancia de 0.010, rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación, indicando así que no existe relación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout, determina así que la gestión del tiempo no se encuentra como principal causante del síndrome dentro de lo investigado.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Respecto al objetivo general que se propuso en esta investigación, en el 5.48% de los trabajadores de la banca telefónica nunca ha padecido síndrome de burnout, el 85.62% casi nunca, el 8.90% en ocasiones. De estos resultados se ha determinado que el síndrome de burnout casi nunca se ha manifestado, por tanto, el síndrome de burnout no prevalece en los colaboradores de la banca telefónica. Sin embargo, el 8.90% tiene tendencia a manifestarlo.

Segundo: Respecto al primer objetivo específico, se ha determinado que existe una correlación positiva alta entre el Síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Tercero: Respecto al segundo objetivo específico, se evidencia que existe una correlación positiva muy alta entre el Síndrome de Burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

Cuarto: Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva alta entre el Síndrome de Burnout y el nivel de realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones están dirigidas al gerente de recursos humanos de la organización.

Primero: Orientar a los trabajadores sobre el síndrome de burnout, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Por otro lado, también se recomienda que de manera constante evalúen el nivel de estrés de los trabajadores para que así se pueda tomar medidas preventivas y/o correctivas; por último, evaluar si las condiciones en las que trabajan los colaboradores son las más idóneas para el desempeño de su trabajo.

Segundo: Realizar un taller donde brinden técnicas de manejo de estrés y control del tiempo. Así mismo, se sugiere también realizar pausas activas durante la jornada laboral; de este modo, con un grupo de trabajadores, realizar una dinámica para relajarse, hacer algo distinto a las actividades habituales. Por ejemplo: Realizar una serie de estiramientos musculares, para evitar la tensión muscular; realizar un juego de trabalenguas, para olvidarse de los inconvenientes y enfocarse el momento; llevar a cabo el juego de las sillas, que consiste en dar vueltas alrededor de unas sillas mientras suena una música, ello con el fin de que los colaboradores se diviertan un momento.

Tercero: Efectuar un taller sobre la empatía y la importancia de brindar un buen servicio al cliente. De ese modo, fortalecer en los colaboradores el apoyarse entre sí y reforzar la comunicación asertiva entre los compañeros y con los clientes; además mantener una atención servicial en los colaboradores.

Cuarto: Otorgar un reconocimiento a aquellos trabajadores que hayan destacado en algún aspecto positivo, ya sea por puntualidad, por practicar los valores organizacionales, por el cumplimiento de indicadores, entre otros. Así también brindar al colaborador la oportunidad de desarrollarse profesionalmente dentro de la organización; para ello se recomienda que se efectúe un programa de crecimiento laboral, donde todos tengan la oportunidad de participar y al culminar el programa, se considere un ascenso a aquel trabajador que mejor se haya desempeñado.

REFERENCIAS

- Acosta, Y., López, J., Rodríguez, L., y Soto, J. (2020). *Diseño de un programa de promoción y prevención del Síndrome de Burnout para docentes e instituciones educativas privadas situados al norte de la ciudad de Bogotá* (Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/>
- Ademir, A., Monteiro, G., Sandoval, N., & Ziebell, M. (2019). Predictor variables for burnout among nursing professionals. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1), 319-348. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.011>
- Agüero, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016*. (Tesis para optar al título de especialista en salud ocupacional, universidad de Carabobo).
- Álvarez, P., Chacón, F., Sánchez, E. y Araya, Y. (setiembre, 2018). Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 49-79. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200005&lng=es&tlng=es.
- Andrade, D., Cabezas, E. y Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Rumiñahui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. Recuperado de: <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/558>
- Arévalo, Á. (2021). *Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62085?show=full>

- Arias, W., Huamani, J. & Ceballos, K. (2019). Burnout syndrome in Schoolteachers and University Professors: A psychometric and comparative analysis from Arequipa City. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72- 110. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Arias, W., Lara, R., Ceballos, K. (2016). Síndrome de burnout en trabajadores de un Call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada. Universidad Católica San Pablo*, 1 (2),54-64.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baldoceda, E. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana* (Tesis para optar el título profesional de licenciatura en psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200>
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*. 21(11),3172-3179. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368453613005>
- Blanca, J., y Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria*, 15(1), 30-44. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Carnevali, G., Ferreri, N., y Pozzo, M. (2020). Objetivos para el desarrollo del pensamiento estadístico en alumnos del primer curso de estadística de la carrera de ingeniería industrial. *Saberes*, 12(2), 159-172. Recuperado en

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222020000200159&lng=es&tlng=es.

Castiblanco, L., Pedraza, G. y Peralta, Y. (2018). *Protocolo de autocuidado psicológico para la prevención del Síndrome de Burnout en funcionarios judiciales*. (Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá). Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15958>

Cordero, V., y Teyes, R. (2016). Resiliencia de mujeres en situación de violencia doméstica. *Omnia*, 22(2), 107-118. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73749821009>

Cutipa, K., & Mamani, K. (2019). *Motivación laboral y su relación con el síndrome de burnout de los colaboradores de la sede de la unidad de gestión educativa local, Arequipa Norte-2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciadas en trabajo social, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8742/TScumakm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, A., Velasco, M., Meneses, D., Guzmán, G. y Castro, M. (2017). Síndrome de burnout en aspirantes a la carrera de medicina. *Investigación en educación médica*, 6(24), 242-247. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.007>

Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. Recuperado de: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alergia México*, 64(3), 364-370. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

- Furguerle, J. y Vitorá, M. (2016). Liderazgo en los directivos de educación primaria. *Telos*, 18(2), 208-227. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727004>.
- García, A., Escorcía, C. & Pérez, B. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65 - 126. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>.
- García, C. (2020). *Síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de neonatología de una clínica privada, Lima 2020*, (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería, Universidad Norbert Wiener).
- Grados, L. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16 (2), 99-110. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/javerjanacal.ppsi16-2.sbat>
- Gómez, A., Susnavas, P. y Rodríguez, S. (2018). Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*, 3(1), 10-18.
- Guatemal, L. (2020). *Diseñar un plan para prevenir el desgaste laboral asociado al síndrome de burnout en los estudiantes del primer nivel de la carrera de Administración de Gestión de Talento Humano en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera D.M. P 2019-2020* (Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Recursos Humanos y Personal, Tecnológico Superior Cordillera). Recuperado de: <https://dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/5669>
- Gutiérrez, J. y Pando, J. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*, (Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Educación, Universidad privada Antonio Guillermo Urrello). Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>

- Ibarra, M., Erazo, P. y Gallego, F. (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*, 18(32), 69-83. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22383/ri.v18i32.114>
- Izquierdo, M. (2016). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en los empleados de atención a clientes de Telefonía Móvil -Meteppec, 2015. Diagnóstico como base para propuestas de afrontamiento y prevención*. (Trabajo Terminal para obtener el Grado de Maestro en Administración, Universidad Autónoma del Estado de México) Meteppec.
- Londoño, J. Plaza, M. y Hernández, H. (2020). El trabajo bajo presión: incidencia sobre las exigencias emocionales en los conductores de buses en la ciudad de Montería, *Revista ESPACIOS*, 41(24),224-232. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/20412418.html>
- Luna, D., Figuerola, R., Urquiza, D., Saturno, P., Carreño, C. y Meneses, F. (2020). Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México. *Medisur*, 18(1), 41-49. Recuperado de: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4317>
- Luyo, L. (2020). *Gestión del tiempo y el Síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020*. (Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54995/Luyo_SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Maldonado, M., Aguinaga, D., Nieto, J., Fonseca, F., Shardin, L. & Cadenillas, V. (2019). Learning Strategies for the Development of the Autonomy of Secondary

- School Students. *Propósitos y Representaciones*, 7(2),415-439. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/en_a16v7n2.pdf
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry. University of California at Berkeley, Berkele*, 15(2),103-111. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20311>
- Menghi, M., Rodríguez, L., & Oñate, M. (2019). Differences in the values of the Burnout Dimensions on Teachers with and Without Symptoms or Health Problems. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 179-188. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: Oxford. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=DflcDwAAQBAJ>.
- Palenzuela, P., Delgado, N. & Rodríguez, J. (2019). Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 115-121. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Paulino, J. (2018). Síndrome de burnout en obstetras que laboran en el instituto nacional materno perinatal, *Rev Int Salud Materno Fetal*, 3(1), 11 -17. Recuperado de: revistamaternofetal.com
- Quijada, P., Cedeño, I. & Terán, G. (2021). Quality of Professional Life and Burnout of the Nursing Staff at an Intensive Care Unit in Venezuela. *Investigación y Educación en Enfermería*, 39 (2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105268050008>.
- Quispe, R. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas - 2016*, (Tesis para optar título profesional de licenciado en administración de empresas, Universidad Nacional José María Arguedas). Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/449>

- Racet, A., Espinosa, L., Suárez, J., Sánchez, Y., Alfonso, D., y Martínez, E. (2017). Modelo matemático para medir el nivel de servicio al cliente basado en la lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 193-200. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360452099008>
- Rivera, A., Segarra, P. y Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>
- Rodríguez, J., Guevara, A, y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14),45-67. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, P. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA continental, Los Olivos 2018* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas., Universidad San Ignacio de Loyola, Lima). Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9568>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma, Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sandra, M. & Gonçalves, S. (2017). Burnout Syndrome Profiles among Teachers. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 10 (3),159-166. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271053857003>.

- Sifuentes, A. (2019). Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A., 2019, (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en psicología, Universidad César Vallejo).
- Silva, Y., Caminos, M., Pereyra, M. y Pérez, V. (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un Call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *FACES*, 24(51), 47-60. Recuperado de: <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3064>
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Suárez, M. y Martín, J. (2021). The Mediating Effect of University Teaching Staff's Psychological Well-being between Emotional Intelligence and Burnout. *Psicología Educativa, revista de los Psicólogos de la Educación*, 27 (2), 145-153. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=613766889005>
- Torre, L. y Zevallos, G. (2019). *Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018*. (Tesis presentada para optar el título profesional de psicólogas, Universidad Andina del Cusco). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2876>
- Vértiz, J., Vílchez, G., Vértiz, R., Damián, E., Chico, H. & Rodríguez, A. (2019). Teacher discomfort: Reflections on the Low Academic Performance of University Students. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 273-286. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.387>
- Villamar, D., Juárez, A., González, I. & Osnaya, M. (2019). Psychosocial Factors and Burnout Syndrome in Academics of a Public University from Mexico. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-140. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>.

Yépez, A. (2019). Síndrome de burnout: el mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios visiones desde el punto de vista ergonómico. *Revista Ergonomía, Investigación y desarrollo*, 1(3),55-74. Recuperado de: https://revistasacademicas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/1348

ANEXOS

ANEXO N° 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ÍTEM		
Síndrome de Burnout	García (2020), alega que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual es producto de condiciones adversas del trabajo, el síndrome resulta de estresores crónicos laborales que no han sido afrontados con éxito	Se elaboró un total de 10 preguntas de tipo Likert que están relacionadas con las dimensiones de síndrome de burnout, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal. El cuestionario que se realizó fue aplicado a los colaboradores de la Banca telefónica de una entidad financiera.	Agotamiento emocional	Manejo de estrés	P1	1	1= Nunca 2= Casi nunca 3= En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre	O R D I N A L
					P2	1		
				Trabajo bajo presión	P3	1		
					P4	1		
			Despersonalización o deshumanización	Empatía	P5	1		
					P6	1		
				Atención al cliente	P7	1		
				Resolución de problemas	P8	1		
			Realización personal	Reconocimiento	P9	1		
				Satisfacción en el cargo laboral	P10	1		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2:

Fórmula para población finita:

N: población finita

e: el margen de error de muestreo oscila entre 5% a 10%, en este caso se tomó el mínimo de 5%

p y q: como se desconoce el porcentaje de probabilidad de que ocurra el evento, se considera 50 % a p y 50% a q.

Z: nivel de confianza escogido, para el nivel de confianza de 95% su valor sería de 1.96

Parámetro	Valor
N	236
Z	1.96
P	50%
Q	50%
e	5%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$= 146.42703$$

ANEXO N°3

Lima, 18 de junio del 2021

Estimado Dr.: **ALVA ARCE, Rosel César.**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA - 2021.**

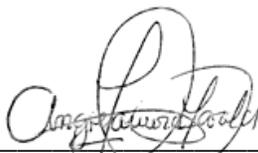
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Zamora Zavala, Angie Alexandra
DNI: 75817798

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA - 2021

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?

1.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué la relación existe entre el síndrome de Burnout la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ÍTEM		
Síndrome de Burnout	García (2020), alega que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual es producto de condiciones adversas del trabajo, el síndrome resulta de estresores crónicos laborales que no han sido afrontados con éxito	Se elaboró un total de 10 preguntas de tipo Likert que están relacionadas con las dimensiones de síndrome de burnout, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal. El cuestionario que se realizó fue aplicado a los colaboradores de la Banca telefónica de una entidad financiera.	Agotamiento emocional	Manejo de estrés	P1	1	1= Nunca 2= Casi nunca 3= En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre	O R D I N A L
					P2	1		
				Trabajo bajo presión	P3	1		
					P4	1		
			Despersonalización o deshumanización	Empatía	P5	1		
					P6			
				Atención al cliente	P7	1		
				Resolución de problemas	P8	1		
			Realización personal	Reconocimiento	P9	1		
				Satisfacción en el cargo laboral	P10	1		

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la prevalencia de síndrome de Burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es de carácter anónimo, se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que considere conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.					
2	No es posible tener descanso en el trabajo.					
3	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.					
4	Se asigna demasiado trabajo.					
5	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades					
6	Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.					
7	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.					
8	Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.					
9	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.					
10	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.					

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA – 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: ZAMORA ZAVALA, ANGIE ALEXANDRA							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR.							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
SI VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SÍNDROME DE BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Manejo de estrés	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.	ordinal	X		
			No es posible tener descanso en el trabajo.		X		
		Trabajo bajo presión	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.		X		
			Se asigna demasiado trabajo.		X		
	DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN	Empatía	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades		X		
			Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.		X		
		Atención al cliente	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.		X		
		Resolución de problemas	Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.		X		
	REALIZACIÓN PERSONAL	Reconocimiento	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.		X		
		Satisfacción en el cargo laboral	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.		X		
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			FECHA: 18/06/2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 18 de junio del 2021

Estimado Dr.: **DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO.**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA- 2021.**

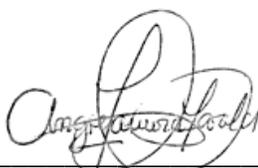
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- D) Matriz de operacionalización.
- E) Instrumento de obtención de datos.
- F) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Zamora Zavala, Angie Alexandra
DNI: 75817798

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA - 2021

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?

1.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ÍTEM		
Síndrome de Burnout	García (2020), alega que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual es producto de condiciones adversas del trabajo, el síndrome resulta de estresores crónicos laborales que no han sido afrontados con éxito	Se elaboró un total de 10 preguntas de tipo Likert que están relacionadas con las dimensiones de síndrome de burnout, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal. El cuestionario que se realizó fue aplicado a los colaboradores de la Banca telefónica de una entidad financiera.	Agotamiento emocional	Manejo de estrés	P1	1	1= Nunca 2= Casi nunca 3= En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre	O R D I N A L
					P2	1		
				Trabajo bajo presión	P3	1		
					P4	1		
			Despersonalización o deshumanización	Empatía	P5	1		
					P6			
				Atención al cliente	P7	1		
				Resolución de problemas	P8	1		
			Realización personal	Reconocimiento	P9	1		
				Satisfacción en el cargo laboral	P10	1		

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021

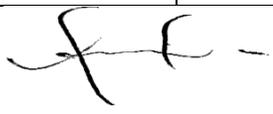
INSTRUCCIONES: La presente encuesta es de carácter anónimo, se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que considere conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.					
2	No es posible tener descanso en el trabajo.					
3	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.					
4	Se asigna demasiado trabajo.					
5	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades					
6	Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.					
7	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.					
8	Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.					
9	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.					
10	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.					

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA – 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: ZAMORA ZAVALA, ANGIE ALEXANDRA							
Apellidos y Nombres del experto: DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO.							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
SI VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SÍNDROME DE BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Manejo de estrés	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.	ordinal	X		
			No es posible tener descanso en el trabajo.		X		
		Trabajo bajo presión	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.		X		
			Se asigna demasiado trabajo.		X		
	DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN	Empatía	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades		X		
			Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.		X		
		Atención al cliente	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.		X		
		Resolución de problemas	Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.		X		
	REALIZACIÓN PERSONAL	Reconocimiento	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.		X		
		Satisfacción en el cargo laboral	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.		X		
			FECHA: 18/06/2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 18 de junio del 2021

Estimado Dr.: **Carranza Estela Teodoro**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA – 2021”**

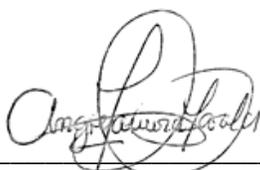
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Zamora Zavala, Angie Alexandra
DNI: 75817798

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA - 2021

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?

1.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021?

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ÍTEM		
Síndrome de Burnout	García (2020), alega que el síndrome de burnout es un efecto psicológico negativo, el cual es producto de condiciones adversas del trabajo, el síndrome resulta de estresores crónicos laborales que no han sido afrontados con éxito	Se elaboró un total de 10 preguntas de tipo Likert que están relacionadas con las dimensiones de síndrome de burnout, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal. El cuestionario que se realizó fue aplicado a los colaboradores de la Banca telefónica de una entidad financiera.	Agotamiento emocional	Manejo de estrés	P1	1	1= Nunca 2= Casi nunca 3= En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre	O R D I N A L
					P2	1		
				Trabajo bajo presión	P3	1		
					P4	1		
			Despersonalización o deshumanización	Empatía	P5	1		
					P6			
				Atención al cliente	P7	1		
				Resolución de problemas	P8	1		
			Realización personal	Reconocimiento	P9	1		
				Satisfacción en el cargo laboral	P10	1		

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO.

OBJETIVO: Determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es de carácter anónimo, se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que considere conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.					
2	No es posible tener descanso en el trabajo.					
3	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.					
4	Se asigna demasiado trabajo.					
5	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades					
6	Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.					
7	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.					
8	Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.					
9	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.					
10	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.					

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA – 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: ZAMORA ZAVALA, ANGIE ALEXANDRA							
Apellidos y Nombres del experto: DR- TEODORO CARRANZA ESTELA							
SÍ VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEVACIONES / SUGERENCIAS
SÍNDROME DE BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Manejo de estrés	El trabajo me permite mantener una vida equilibrada.	ordinal	X		
			No es posible tener descanso en el trabajo.		X		
		Trabajo bajo presión	Los objetivos del trabajo son inalcanzables.		X		
			Se asigna demasiado trabajo.		X		
	DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN	Empatía	Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades		X		
			Me alegra cuando algún compañero alcanza los objetivos establecidos en la empresa.		X		
		Atención al cliente	Comprendo la posición de los clientes, cuando vienen enojados o alterados a la empresa.		X		
			Resolución de problemas		Se busca diferentes alternativas para resolver alguna inconformidad de los clientes.	X	
	REALIZACIÓN PERSONAL	Reconocimiento	Se reconoce los esfuerzos en el trabajo.		X		
		Satisfacción en el cargo laboral	Se levanta con entusiasmo para ir a trabajar.		X		
  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171			FECHA: 01/07/2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO N°4

Confiabilidad de la encuesta piloto

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach de la variable síndrome de burnout.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	10

Análisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach.

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Valderrama, 2016.

ANEXO N°5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Síndrome de Burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima- 2021.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT	Operacionalización de las variables		Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		DIMENSIONES	INDICADORES	Enfoque: Cuantitativo Tipo de estudio: Aplicado Diseño: no experimental, transversal Nivel de estudio: descriptiva - correlacional Método: Hipotético deductivo Población: Muestreo probabilístico aleatorio simple Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Validez: Someteida por juicio de expertos Confiability: Alpha de Cronbach
¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?	Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.	En este estudio no aplica la hipótesis general, debido a que es de una sola variable.	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	MANEJO DE ESTRÉS		
				TRABAJO BAJO PRESIÓN		
¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.	Existe relación entre el síndrome de burnout y el agotamiento emocional en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.	DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN	EMPATÍA		
¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021	Existe relación entre el síndrome de burnout y la despersonalización en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021		ATENCIÓN AL CLIENTE		
				RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		
¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021?	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.	Existe relación entre el síndrome de burnout y la realización personal en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima - 2021.	BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	RECONOCIMIENTO		
				SATISFACIÓN EN EL CARGO LABORAL		

ANEXO 6:

Grado de relación según coeficiente de correlación de spearman

Valor	Significado
-1	correlación negativa grande perfecta
-0,9 a -0,99	correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	correlación negativa baja
-0,1 a -0,19	correlación negativa muy baja
0	correlación nula
0,01 a 0,19	correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	correlación positiva baja
0,4 a 0,69	correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	correlación positiva alta
0,9 a 0,99	correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y baptista (2014).

Parámetros estadísticos

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Ho: hipótesis nula

Ha: hipótesis alterna

Regla de decisión:

Si valor de significancia "p" > α , se acepta la Ho y se rechaza Ha.

Si valor de significancia "p" < α , se rechaza la Ho y se acepta Ha.