

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**FACULTAD DE ECOTURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TESIS**

“La influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**AUTORAS:**

Bach. QUINTANILLA USCA, Lidia Angélica

Bach. VILLALBA COLQUE, Cintia

**ASESOR:**

Dr. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

**CO- ASESORA:**

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, Junio - 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**TESIS**

**“La influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORAS:**

Bach. QUINTANILLA USCA, Lidia Angélica

Bach. VILLALBA COLQUE, Cintia

**ASESOR:**

Dr. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

**CO- ASESORA:**

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, Junio - 2024

## DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi Padre Celestial, quien con su gracia divina fue el que me consintió acabar con mucho éxito este proceso de mi vida profesional.

A mi padre Rodolfo Quintanilla y mi madre Martha Usca, por ser el soporte más importante de mi vida, debido a su manifestación de amor y apoyo incondicional; así como, por haberme forjado como persona de valores a fin de servir al prójimo.

Lidia Angélica Quintanilla Usca

Dedico el presente trabajo a aquellas personas que creyeron en mí, dándome ejemplos de coraje, obediencia y valentía; así como, a quienes me enseñaron a valorar lo que tengo.

De igual manera a mi padre Francisco Villalba y mi madre Epifania Colque, por su apoyo incondicional y reflexiones constantes

Finalmente, dedico la presente investigación a mi compañera de tesis Lidia Quintanilla, por su constancia y soporte en el logro de nuestros objetivos académicos.

Cintia Villalba Colque.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la plana administrativa de nuestra casa superior de estudios Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por gestionar lo necesario a fin de obtener nuestro grado académico profesional.

A nuestros docentes de la facultad de Ecoturismo de la carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales; así como, al director de escuela, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos durante nuestra vida académica.

A nuestro Asesor Dr. León R. Alexis, a la Co- asesora Dra. Bellido A. Yajhayda y a los miembros del jurado revisor, por sus aportes, comprensión y desempeño profesional impartidos para el término de la presente tesis.

A la Gerente del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado, Srta. Priscila Moreno Pereira, por brindarnos todas las facilidades para llevar a cabo nuestro informe de tesis.

Lidia Angélica Quintanilla Usca

Cintia Villalba Colque

# TURNITIN\_LIDIA QUINTANILLA Y CINTIA VILLALVA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1%
9	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	

## PRESENTACIÓN

Dr. Jorge Luis Castillo Hurtado Decano de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Facultad de Ecoturismo, nos dirigimos a usted para poner a vuestra consideración el informe de tesis intitulada *“La influencia del Síndrome del Burnout en el Desempeño Laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021”*; a fin de optar previo dictamen y sustentación al título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

Los capítulos y contenidos que se desarrollaron son los siguientes:

**CAPÍTULO I:** Contiene el planteamiento del problema, formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación e importancia; los objetivos de investigación, tanto general como los específicos; la hipótesis general e hipótesis específicas, las variables de identificación; la operacionalización de variables y las condiciones éticas.

**CAPÍTULO II:** Contiene los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual.

**CAPÍTULO III:** Contiene la metodología de investigación; tipo, diseño, delimitación espacial y temporal, población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos, las técnicas, los instrumentos y la metodología del procedimiento de datos.

**CAPÍTULO IV:** Contiene los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis, las conclusiones, las recomendaciones, bibliografía y la distribución de anexos.

Finalmente, dejamos la presente a vuestro criterio personal y amplia experiencia profesional, para su V° B°, a fin de cumplir con las exigencias académicas requeridas para su aprobación y conformidad.

## INTRODUCCIÓN

La influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito organizacional, ya que afecta directamente al bienestar y rendimiento de los trabajadores, es esencial comprender cómo este síndrome, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, impacta en la eficiencia y satisfacción laboral del personal.

Leiter y Maslach citado por (Aquino & Alarcón, 2017) Exponen que el síndrome de burnout surge, a causa de desequilibrio entre las exigencias de la organización y los recursos individuales puede dar lugar al agotamiento emocional en el empleado. Como una estrategia de afrontamiento, el trabajador puede recurrir a la despersonalización, lo que finalmente conduce a una disminución en la sensación de logro personal debido a la incapacidad para alcanzar sus metas.

La razón de la presente investigación, aparece a través del análisis del trabajo del personal del BCP Agencia Puerto Maldonado, que día a día en sus procesos de atención al cliente, trata con diferentes personas que por lo general andan ajetreados, ansiosos, con conflictos propios que responden negativamente, generando pequeños ambientes hostiles para con el personal, además también tratan con problemas administrativos y con el personal en general que muchas veces está estresado y apurado; la suma de todos estos factores se ve exponencialmente incrementado por los síntomas del Síndrome de Burnout, que por su naturaleza termina impactando en el desempeño laboral del personal.

La comprensión de esta relación puede proporcionar información valiosa para la implementación de estrategias de gestión del talento, programas de bienestar laboral y políticas organizacionales que contribuyan a mitigar los efectos negativos del síndrome de burnout. Asimismo, los hallazgos de esta investigación podrían tener implicaciones prácticas significativas para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú en Puerto Maldonado, lo que a su vez puede traducirse en beneficios tangibles para la organización.

## RESUMEN

El propósito de este estudio es analizar el impacto del síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los empleados de la sucursal del Banco de Crédito del Perú en Puerto Maldonado durante el año 2021. La estructura contiene: el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología empleada, los resultados y las conclusiones de la investigación. Así mismo la presente investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para el procedimiento estadístico se utilizó la herramienta del cuestionario a una muestra de 30 colaboradores.

En conclusión, de la presente investigación indican que la variable síndrome de burnout y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación de 80.77 de un total de 110 puntos ubicándola en el rango escalar Casi siempre según los encuestados y la variable desempeño laboral y sus dimensiones, alcanzaron una puntuación de 62.23 de un total de 80 puntos ubicándola en el rango escalar Bueno según los encuestados. Del análisis a los objetivos específicos referimos que la dimensión que mejor predice el desempeño laboral es el agotamiento emocional, puesto que establece una correlación de 0,405 para el coeficiente  $r$  de Pearson, lo que permite confirmar en base al coeficiente de determinación, que la variable desempeño laboral pende del 16.40% del agotamiento emocional; por otro lado, la dimensión que en menor medida predice el desempeño laboral es la realización personal, puesto que establece una correlación de 0,301 para el coeficiente  $r$  de Pearson lo que permite afirmar basado en el coeficiente de determinación que el desempeño laboral depende un 9.06% de la realización personal.

Por lo tanto, inferimos la existencia de una correlación entre las dos variables puesto que el valor  $r$  de Pearson es de 0,411 que implica un coeficiente de determinación de 0,168 lo que determina que con una significancia inferior al 5%, ( $\alpha=0,035$ ) el desempeño laboral depende del nivel de síndrome de burnout que muestra el personal de la organización en un 16.89%.

Palabras Clave: síndrome de burnout y desempeño laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the Influence of the Burnout Syndrome on the Labor Performance of the staff of the Credit Bank of Peru of Puerto Maldonado, period 2021. The structure contains the problem statement, the theoretical framework, the methodology used, the results and the conclusions of the investigation; the investigation is characterized by being of a substantive basic type with a cross-sectional correlational descriptive design, for the statistical procedure questionnaires were used to a sample of 30 workers.

The results indicate that the variable burnout syndrome and its dimensions, reached a score of 80.77 out of a total of 110 points, placing it in the scale range Almost always according to the respondents and the variable work performance and its dimensions, reached a score of 62.23 of a total of 80 points, placing it in the Good scalar range according to those surveyed. From the analysis of the specific objectives, we refer that the dimension that best predicts job performance is emotional exhaustion, since it establishes a correlation of 0.405 for Pearson's  $r$  coefficient, which allows us to affirm based on the coefficient of determination that job performance depends on 16.40% emotional exhaustion; On the other hand, the dimension that predicts job performance to a lesser extent is personal fulfillment, since it establishes a correlation of 0.301 for Pearson's  $r$  coefficient, which allows us to affirm based on the coefficient of determination that job performance depends on 9.06% of personal fulfillment.

Then we refer to the existence of a correlation between both variables since Pearson's  $r$  value is 0.411, which implies a coefficient of determination of 0.168, which determines that with a significance of less than 5%, ( $\alpha=0.035$ ) job performance depends on the level of burnout syndrome that the company's collaborators present in 16.89%.

Keywords: burnout syndrome and job performance.

## ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Presentación	
Introducción	
Resumen	
Abstract	
Índice	
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Variables	5
1.5. Operacionalización de Variables	6
1.6. Hipótesis	8
1.6.1. Hipótesis General	8
1.6.2. Hipótesis Específicas	8
1.7. Justificación	9
1.7.1. Implicancias Prácticas	9
1.7.2. Valor Teórico	9
1.7.3. Utilidad Metodológica	10
1.7.4. Viabilidad o Factibilidad	10
1.8. Consideraciones Éticas	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>11</b>
2.1. Antecedentes de Estudio	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.1.3. Antecedentes Locales	16
2.2. Marco Teórico	18
2.2.1. Variable de estudio 1: Burnout	18
2.2.1.1. Definición	20

2.2.1.2. Modelos Teóricos .....	21
2.2.1.3. Dimensiones .....	23
2.2.1.3.2. Despersonalización (DP) .....	24
2.2.1.3.3. Falta de Realización personal (RP).....	25
2.2.2. Desempeño Laboral .....	26
2.2.2.1. Definición .....	27
2.2.2.2. Modelos teóricos .....	29
2.2.2.3. Dimensiones .....	29
2.2.2.3.1. Productividad .....	30
2.2.2.3.2. Responsabilidad.....	30
2.2.2.3.3. Sociabilidad Laboral .....	31
2.3. Definición de términos.....	32
a) Cantidad en horas extras laboradas .....	32
b) Cansancio antes y después de la jornada laboral .....	32
c) Desmotivación .....	32
d) Tipo de trato con las personas.....	33
e) Insatisfacción con respecto a las personas.....	34
f) Endurecimiento emocional sentimientos de culpa.....	34
g) Eficacia en el cumplimiento de sus funciones .....	35
h) Pro actividad.....	35
i) Comprensión acerca de su realidad laboral con otras personas .....	36
j) Enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas .....	37
k) Nivel de producción media.....	37
l) Servicios atendidos / Hora .....	38
m) Nivel de productividad marginal .....	39
n) Metas propuestas cumplidas mensuales.....	40
o) Cantidad de Horas Acumuladas en Tardanza .....	40
p) Nivel de Autonomía laboral.....	40
q) Eficacia en el Nivel de empatía laboral.....	41
r) Nivel comunicativo en el ambiente laboral .....	41
s) Desempeño laboral .....	42
t) Estrés laboral.....	42
u) Burnout .....	42
v) Empatía .....	43
w) Responsabilidad.....	43
x) Sociabilidad Laboral.....	44
y) Proactividad.....	44

z) Despersonalización.....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. Tipo de estudio.....	46
3.2. Diseño del estudio.....	46
3.3. Población y Muestra.....	47
3.3.1. Población:.....	47
3.3.2. Muestra:.....	48
3.4. Métodos y Técnicas.....	49
3.4.1. Método de la investigación.....	49
3.4.2. Técnicas.....	49
3.5. Tratamiento de Datos.....	49
3.5.1. Técnicas estadísticas.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
4.1.1. Fiabilidad de los instrumentos.....	51
Resumen de procesamiento de casos.....	52
Estadísticas de escala.....	52
Estadísticas de fiabilidad.....	52
Resumen de procesamiento de casos.....	53
Estadísticas de escala.....	53
Estadísticas de fiabilidad.....	53
4.1.2. Resultados descriptivos.....	54
Estadísticos descriptivos.....	54
4.1.3. Análisis descriptivo.....	55
SINDROME_DE_BURNOUT_CAT.....	55
AGOTAMIENTO_EMOCIONAL_CAT.....	56
DESPERSONALIZACION_CAT.....	58
REALIZACION_PERSONAL_CAT.....	59
DESEMPEÑO_LABORAL_CAT.....	60
PRODUCTIVIDAD_CAT.....	61
RESPONSABILIDAD_CAT.....	63
SOCIABILIDAD_LABORAL_CAT.....	64
4.1.4. Análisis inferencial y prueba de hipótesis.....	66
Resumen de procesamiento de casos.....	66
Pruebas de normalidad.....	66
Hipótesis general.....	67
1. Planteamiento de hipótesis.....	67
2. Nivel de significancia.....	67

3. Estadístico de prueba .....	67
Correlaciones .....	67
Interpretación: .....	68
Hipótesis específica 1 .....	68
2. Nivel de significancia .....	68
3. Estadístico de prueba .....	68
Correlaciones .....	69
Interpretación: .....	69
Hipótesis específica 2 .....	69
2. Nivel de significancia .....	70
3. Estadístico de prueba .....	70
Correlaciones .....	70
Interpretación: .....	70
Hipótesis específica 3 .....	71
2. Nivel de significancia .....	71
3. Estadístico de prueba .....	71
Correlaciones .....	71
Interpretación: .....	71
CONCLUSIONES .....	73
SUGERENCIAS .....	75
Referencias Bibliográficas .....	78
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 04: Solicitud pidiendo autorización para realización del estudio	
Anexo N° 06: Formatos de validación de instrumentos	
Anexo N° 08 Base de Datos de la Variable Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación descriptiva variable síndrome de burnout.....	56
Figura 2. Representación descriptiva dimensión agotamiento emocional.....	57
Figura 3. Representación descriptiva dimensión despersonalización.....	59
Figura 4. Representación descriptiva dimensión realización personal.....	60
Figura 5. Representación descriptiva variable desempeño laboral.....	61
Figura 6. Representación descriptiva dimensión productividad.....	62
Figura 7. Representación descriptiva dimensión responsabilidad.....	64
Figura 8. Representación descriptiva para la dimensión sociabilidad laboral.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de Procesamiento de Datos.....	52
Tabla 2. Estadísticas de escala.....	52
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 4. Resumen de Procesamiento de Datos.....	53
Tabla 5. Estadísticas de escala.....	53
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 7. Estadísticos descriptivos.....	54
Tabla 8. Estadísticos de frecuencia variable síndrome de burnout.....	55
Tabla 9. Estadístico de frecuencia dimensión agotamiento emocional.....	56
Tabla 10. Estadístico de frecuencia dimensión despersonalización.....	58
Tabla 11. Estadístico de frecuencia dimensión realización personal.....	59
Tabla 12. Estadístico de frecuencia variable desempeño laboral.....	60
Tabla 13. Estadístico de frecuencia dimensión productividad.....	61
Tabla 14. Estadístico de frecuencia dimensión responsabilidad.....	63
Tabla 15. Estadísticos de frecuencia dimensión sociabilidad laboral.....	64
Tabla 16. Análisis procesamiento de casos variables síndrome de burnout y desempeño laboral.....	66
Tabla 17. Análisis prueba de normalidad variable síndrome de burnout y desempeño laboral.....	66
Tabla 18. Análisis de correlación variables síndrome de burnout y desempeño laboral.....	67
Tabla 19. Análisis de correlación dimensión agotamiento emocional y variable desempeño laboral.....	69
Tabla 20. Análisis de correlación dimensión despersonalización y variable desempeño laboral.....	70
Tabla 21. Análisis de correlación dimensión realización personal y variable desempeño laboral.....	71



## CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del Problema

Desde el contexto del desarrollo de operaciones internacionales podemos decir que en todo el mundo periódicamente se desarrollan diferentes actividades que demanda la gestión de operaciones por parte de distintos colaboradores los mismos que están sujetos periódicamente a evaluación respecto a las funciones que desarrollan; en este contexto podemos decir que las operaciones del sector bancario representan un eje principal en el desarrollo de las actividades bancarias, es por ello que al constituir una de las actividades de mayor operación en todo el mundo por la naturaleza diversificada de sus operaciones muchos clientes demandan sus servicios lo que implica que cada entidad financiera sea su naturaleza pública o privada periódicamente gestione un plan de capacitación para sus recursos humanos la misma que contribuirá al mejor funcionamiento de la entidad.

En el Perú y el mundo se sabe que el trabajo es parte de lo cotidiano de las personas, las organizaciones indistintamente a su naturaleza como públicas o privadas que desarrollan sus actividades con esa esa fuerza laboral; donde "Trabajar es una forma de ser del hombre y una manera de recibir remuneración, aunque pueda significar, también, una posibilidad de adolecer." (Do Carmo Cruz, y otros, 2010).

El trabajo funciona a base de una estructura organizacional que constantemente busca lograr resultados en base a su misión en un ambiente armonioso y productivo. Pero ello no es permanente porque: Cuando la organización del trabajo es deficiente, surgen los riesgos psicosociales, los cuales pueden tener efectos perjudiciales para el bienestar y la salud del personal que desempeñan labores en ese entorno. (Velásquez, 2012).

Tanto la posibilidad de adolecer como los efectos negativos desembocan en factores relacionados al estrés, el conflicto emocional, la

despersonalización y muchos otros que terminan generando desgaste afectivo - cognitivo en los colaboradores. (Tomosina, 2012) Explora sobre el proceso de salud y la enfermedad y su relación directa con los espacios tanto de consumo como los de producción, insertando socialmente a los colectivos compuestos por los colaboradores.

El conjunto de estos elementos responde a una variable en común, denominada Síndrome de Burnout, actualmente llamado el síndrome del quemado laboral, este es un trastorno emocional de reciente creación y se vincula con el entorno laboral, ocasionado por el estrés del trabajo; así como, la forma de vida del personal, la misma que según su naturaleza de afectación implícita podemos afirmar que este condiciona el normal desenvolvimiento de los colaboradores en cualquier organización y como consecuencia su normal desempeño.

En la actualidad es muy importante conocer y saber que los resultados en cualquier tipo de trabajo muestran una mejora notable si se desarrolla en un espacio apropiado, garantizando el bienestar y salud de los colaboradores por lo que lleva a ganancias, en productividad y bajos costos para los empleadores; por lo tanto, la seguridad y salud en el trabajo simbolizan una ganancia para las dos partes. Estas recomendaciones son interpretadas de manera diversa en cada país, siendo los manuales de procedimientos internos y las reglas seguridad y salud en el ambiente laboral, y especifican el ámbito de aplicación, tanto a nivel nacional como internacional, las más comunes. Esta información subraya la importancia de mantener hábitos saludables en relación con la ejecución laboral. (E & N, 2012).

Se percibe este fenómeno a través de las diferentes investigaciones realizadas, por ejemplo, de acuerdo con la investigación realizada del personal de enfermería en el Hospital Luis Negreiros Vega, se concluyó que: si existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño profesional en el personal (...) interpretando de esta manera que, a mayor presencia de cansancio y fatiga emocional, menor será el rendimiento en el trabajo afectando directamente al desempeño laboral (López, 2017). En la investigación realizada, no existe un efecto significativo del Síndrome,

sin embargo, existe una relación significativa con dimensiones del desempeño laboral, como es el cansancio emocional, la despersonalización y las relaciones sociales laborales.

El presente informe de tesis se realizará en el Banco de Crédito del Perú en adelante se denominará BCP Agencia Puerto Maldonado, el estudio se realizará a todos los colaboradores del BCP. En los últimos años, las empresas bancarias nacionales y extranjeras se han integrado al mercado, brindando productos y servicios financieros.

Siendo el BCP una institución financiera líder con la mayor cantidad de sucursales a nivel nacional y una destacada captación, la entidad demanda a sus empleados mantener una actividad mental constante, orientándolos hacia la consecución de un rendimiento laboral eficiente para alcanzar sus metas. No obstante, es relevante destacar que también ha recibido críticas debido a la insatisfactoria calidad de servicio en espacios como la atención al cliente y la respuesta a sus prestaciones.

El Banco de Crédito del Perú tiene como objetivo permanente lograr su máxima productividad, es por ello que esta entidad periódicamente desarrolla constantes capacitaciones, evaluaciones semanales, mensuales y trimestrales, poniendo presión a sus colaboradores en concluir con las metas asignadas por sus superiores inmediatos, encontrándose obligados a rendir al máximo de sus capacidades, creando en sus colaboradores el temor a ser desvinculados por sus bajos niveles de productividad o mal desempeño laboral.

Este síndrome se caracteriza por el desarrollo de un carácter emocional negativo y con una tendencia al agotamiento progresivo; es por ello, que la posible percepción del Burnout en el personal del Banco de Crédito debe ser de interés y preocupación para los directivos de esta entidad, por cuanto el desempeño laboral es esencial para garantizar la calidad del servicio ofrecido por parte del personal.

Es por ello la importancia del desarrollo de investigaciones en establecimientos de prestan servicios tan vitales tal como el Banco de Crédito del Perú — BCP - Agencia Puerto Maldonado, ya que su

diagnóstico permitirá combatir no solo el síndrome, sino el desempeño laboral cuyo resultado se verá reflejada en la calidad de sus servicios.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye el síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

**PE<sub>1</sub>** ¿Cómo influye el agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?

**PE<sub>2</sub>** ¿Cómo influye la despersonalización en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?

**PE<sub>3</sub>** ¿Cómo influye la realización personal en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

**OE<sub>1</sub>** Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021

**OE<sub>2</sub>** Determinar la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021

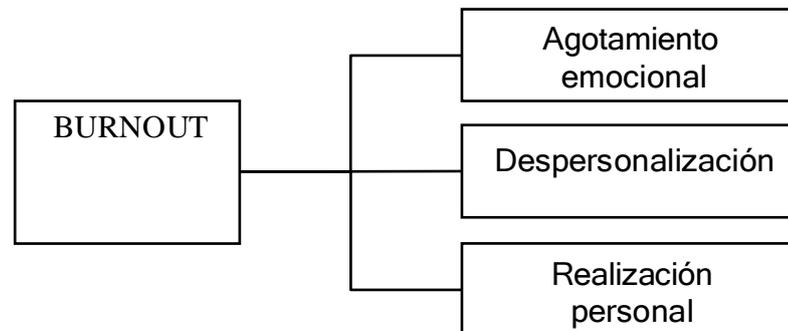
**OE<sub>3</sub>** Determinar la influencia de la realización personal en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

#### 1.4. Variables

##### Variable de estudio 1: Burnout

Para Maslach y Jackson citados en (Monsalve, 2019) es la; reacción negativa hacia el trabajo provocada por una exposición prolongada a un ambiente laboral estresante, añaden que estas están caracterizadas por diferentes factores, identificando 3 principales;

- Agotamiento emocional en el trabajo (AE),
- La Despersonalización del individuo (DP)
- Realización personal de los trabajadores (RP).



##### Variable de estudio 2: Desempeño Laboral

(Burga & Wiese, 2018) Definen al desempeño laboral; como una contribución, esta acción realiza su carácter como un método para evaluar el cumplimiento de metas. Se propone que las disparidades en el desempeño de cada persona se deben a elementos como recompensas de origen interno y externo, siendo la motivación el factor de mayor trascendencia para lograr un rendimiento laboral excepcional.

## 1.5. Operacionalización de Variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
<b>Variable de Estudio 1</b>  <b>Síndrome de Burnout</b>  Maslach y Jackson citados en (Portero, 2019) El Burnout, llamada también como síndrome del desgaste profesional o síndrome del agotamiento laboral, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición prolongada al estrés crónico y emocional relacionado con el trabajo	El Síndrome de Burnout, se medirán mediante Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal con el uso de un cuestionario organizado en una escala de cinco alternativas para responder. 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre	<b>Agotamiento Emocional</b> Hace referencia a la impresión de falta de energía emocional y de agotamiento profundo que experimenta una persona debido a estar expuesta de forma prolongada a situaciones mucho estrés, especialmente en el ámbito laboral. (Olivares, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de horas extras laboradas.</li> <li>• Cansancio antes y después de la jornada laboral.</li> <li>• Desmotivación</li> </ul>	Ítems del 01 al 08	Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
		<b>Despersonalización</b> Hace referencia a una actitud distante, cínica y desapegada hacia el trabajo y los trabajadores con quienes interactúan una persona en el ámbito laboral. Esta dimensión del burnout implica la adopción de una actitud fría e indiferente hacia los demás, tratándolos de manera impersonal y deshumanizada. (Vásquez, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de trato con las personas.</li> <li>• Insatisfacción con respecto a las personas.</li> <li>• Endurecimiento emocional sentimientos de culpa.</li> </ul>	Ítems del 09 al 14	
		<b>Realización personal</b> Hacer referencia a la percepción de una disminución en el sentido de logro y satisfacción personal en el ámbito laboral. Cuando una persona experimenta una realización personal baja, puede sentir que su trabajo carece de significado o propósito, lo que puede afectar negativamente su autoestima y bienestar general. (Olivares, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>• Pro actividad.</li> <li>• Comprensión a cerca de su realidad laboral con otras personas.</li> <li>• Enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas</li> </ul>	Ítems del 15 al 22	

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
<p><b>Variable de Estudio 2</b></p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p> <p>El desempeño laboral se describe a un nivel de competencia, eficiencia y productividad con el que una persona realiza sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo. Es la medida de cómo un empleado cumple con las expectativas y estándares establecidos por la organización en la que trabaja. El desempeño laboral puede evaluarse mediante diversos indicadores, que varían según el tipo de trabajo y la industria. (Chiavenato, 2017)</p>	<p>El desempeño laboral, se medirán mediante Productividad, Responsabilidad, Sociabilidad laboral con el uso de un cuestionario organizado en una escala de cinco alternativas para responder.</p> <p>1 = Nunca, 2= Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.</p>	<p><b>Productividad</b></p> <p>Hace referencia a la medida de la eficiencia de producción y capacidad de una persona en un equipo, una empresa o una industria en relación con los recursos utilizados. En el contexto laboral, la productividad se enfoca en cuánto trabajo se realiza en un período de tiempo específico y cómo se utilizan los recursos disponibles para lograr resultados. La productividad es un factor crucial para el éxito y la competitividad tanto a nivel individual como organizacional. Una mayor productividad puede llevar a una mayor eficiencia, rentabilidad y satisfacción en el <u>trabajo laboral.</u> (Calla, 2019)</p> <p><b>Responsabilidad</b></p> <p>Se refiere al deber legal o moral de aceptar las consecuencias de las acciones propias o de tomar decisiones y cumplir con los compromisos y deberes asignados. Es una calidad valorada en la sociedad y en el círculo laboral, ya que implica la capacidad de ser confiable, cumplir con las expectativas y actuar de manera ética y profesional. (Fernández, 2017)</p> <p><b>Sociabilidad laboral</b></p> <p>Se dice que es la disposición y capacidad de los empleados para interactuar, relacionarse y colaborar de manera positiva con sus colegas y compañeros de trabajo en el entorno laboral. Implica la habilidad para mantener y establecer relaciones sociales efectivas y constructivas en el lugar de trabajo. (Stecher, catalán, &amp; Toro,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de producción media</li> <li>• Servicios atendidos / Hora</li> <li>• Nivel de productividad marginal.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• propuestas cumplidas mensuales</li> <li>• Cantidad de Horas Acumuladas en Tardanza</li> <li>• Nivel de Autonomía</li> <li>• laboral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en el Nivel de empatía laboral</li> <li>• Nivel comunicativo en el ambiente laboral.</li> </ul>	<p>Ítems del 01 al 06</p> <p>Ítems del 07 al 12</p> <p>Ítems del 13 al 16</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis General

**HG** Existe un nivel de influencia que es directo y muy significativo entre la variable 1, el síndrome de Burnout y la variable 2, el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HG<sub>1</sub>** Existe un nivel de influencia bajo pero significativo entre la variable 1, el síndrome de Burnout y la variable 2, el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HG<sub>0</sub>** No Existe un nivel de influencia que es directo y muy significativo entre la variable 1, el síndrome de Burnout y la variable 2, el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

**HE<sub>1</sub>**. El agotamiento emocional influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HE<sub>01</sub>**. El agotamiento emocional no influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HE<sub>2</sub>**. La despersionalización influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HE<sub>02</sub>**. La despersionalización no influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HE<sub>3</sub>.** La realización personal influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**HE0<sub>3</sub>.** La realización personal no influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

## **1.7. Justificación**

La presente investigación se justifica en los siguientes fundamentos.

### **1.7.1. Implicancias Prácticas**

Este estudio actual ofrece una oportunidad concreta para respaldar teóricamente el análisis de dos variables de gran relevancia, las cuales han sido evaluadas a través de pruebas de hipótesis. Obteniéndose resultados en esta investigación que tendrán un impacto en el proceso de toma de decisiones, posibilitando la implementación de estrategias de mejora constante para fortalecer las operaciones que rigen el funcionamiento de la entidad bancaria estudiada.

### **1.7.2. Valor Teórico**

La razón para llevar a cabo esta investigación radica en el respaldo proporcionado por diversas teorías y estudios actuales en relación con las variables de interés, es decir, la variable 1 que es el síndrome de Burnout (síndrome del quemado) y la variable 2 que es el desempeño laboral. A través de este estudio, se pretende lograr interpretaciones significativas sobre el comportamiento y las características del personal, enfocándose particularmente en su rendimiento en sus respectivas funciones laborales.

### **1.7.3. Utilidad Metodológica**

Dentro del marco metodológico, los hallazgos de este estudio se basan en la utilización de técnicas y enfoques de investigación precisos y apropiados para los propósitos del análisis. Esto incluye la creación, validación y utilización de dos cuestionarios diseñados específicamente para este estudio, dirigidos a los empleados de BCP Puerto Maldonado.

### **1.7.4. Viabilidad o Factibilidad**

La realización de esta investigación se considera factible y conveniente debido a la relevancia del tema, la necesidad identificada y la disponibilidad de recursos y apoyo institucional. Sin embargo, fue fundamental llevar a cabo un plan de investigación sólido y ético para garantizar que los datos obtenidos fueron resultados válidos y útiles.

## **1.8. Consideraciones Éticas**

En esta investigación, se busca examinar los datos recolectados de manera veraz, evitando cualquier manipulación de la información durante el análisis estadístico. Se asegurará la confidencialidad de la situación en cuestión, con el propósito de exponer las dificultades que enfrenta la agencia Puerto Maldonado del BCP. El propósito es reconocer las dificultades identificadas y brindar sugerencias viables para abordarlas y hallar soluciones adecuadas. Asimismo, se aplicarán citas textuales siguiendo las pautas de las normas APA. Todo el proceso se llevará a cabo respetando los permisos requeridos e instrumentos de la investigación estarán sujetos a la validación por parte de los versados en el ámbito de estudio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de Estudio

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Mayorga, 2018) "*El síndrome Burnout y Desempeño Laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*" elaborado por parte del postulante a Licenciado en Psicólogo Industrial por la Universidad de Guayaquil. La investigación está en función de diseño Descriptivo, transversal y correlacional. La conclusión es que las dimensiones de su principal variable que es el síndrome de burnout que más impactan en su variable desempeño laboral son la dimensión 1, el Agotamiento Emocional, el cual alcanza una puntuación de 22, indicando un nivel medio; la Despersonalización con una puntuación de 9.75, que se encuentra en un grado bajo; en la tercera dimensión que es la carencia de Realización Personal puntuó un 24.44, ubicándose en un grado alto. Los tres resultados indican que los trabajadores auxiliares de enfermería están experimentando la fase inicial del síndrome mencionado. Con relación al rendimiento laboral del personal de salud, específicamente los auxiliares de enfermería del Hospital Psiquiátrico, se realizan ocasiones de mejorar los aspectos de calidad, enfoque en resultados, organización y trabajo en equipo. Esto se refleja en la distribución de desempeño: un 38% muestra el nivel moderado, después el 28% con un rendimiento bajo, el 3% con un desempeño muy bajo, el 22% con un desempeño alto y solamente un 9% con un desempeño óptimo.

(Nataly, 2018) "*Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil*" Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador para obtener el grado académico de Magister en Administración. Presento una investigación de corte transversal, no experimental, con enfoque mixto. Concluyendo que, es un aspecto negativo dentro de la organización, ya que disminuye la productividad de los individuos. Se apoyó en enfoques

explicativos y descriptivos para examinar cómo los empleados establecen conexiones entre el problema en cada declaración de la encuesta. De esta manera, se deduce que tanto el predominio en los colaboradores como los aspectos críticos que componen el problema. Se delineó un procedimiento de prevención del síndrome, consideran niveles de compromiso y agotamiento que presentaba los trabajadores.

Gallardo T. (2017) realizó la investigación "*Prevalencia Del Síndrome de Burnout y Factores Asociados en los Médicos Residentes del Área de Neonatología de un Hospital en Quito*", para la obtención del grado académico Magister en Seguridad y Salud Ocupacional por la Universidad Internacional SEK de Quito, Ecuador. La investigación se clasifica como descriptiva, ya que el objetivo principal establecer la frecuencia y distribución del Síndrome de Burnout. Sus resultados revelan que el síndrome una proporción en el 74% del personal encuestado, lo que corresponde a 35 casos. Estos individuos presentan niveles que varían de medio a extremo de la condición, evidenciando un problema evidente debido a la falta de control en cuanto al riesgo psicosocial. Aunque la evaluación de la prevalencia del síndrome en función del género no puede considerarse completamente equitativa, debido a que el 81% del grupo de trabajo está constituido por mujeres, las investigaciones señalan que las mujeres son las más afectadas por el síndrome en cuestión. De hecho, el síndrome se manifiesta en el 79% de las mujeres en este grupo, lo cual corresponde a 30 de las 38 mujeres que se sometieron al cuestionario diagnóstico. La gran parte de los casos de Burnout se centran en los colaboradores que tienen contratos de servicios ocasionales, una modalidad en la que se encuentra la mayor cantidad de residentes. Sin embargo, todos los colaboradores con nombramientos también presentan el síndrome, lo que destaca la influencia del factor de estabilidad laboral en esta situación. Es posible establecer que el perfil del trabajador que experimenta el síndrome de Burnout está conformado por empleadas de género femenino, casadas, con un período de servicio de entre 3 y 4 años, y que desempeñan sus funciones en las salas de mayor complejidad.

Santacruz J. (2017) realizó la investigación *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”*, para la obtención del grado académico Lic.Asistencia Ejecutiva de Gerencia por la Universidad Central de Ecuador. El estudio es de método descriptivo. Concluye que se observa una carencia de motivación significativa, lo cual repercute en las labores y quehaceres que desempeñan. Este fenómeno parece ser influenciado por el ambiente de trabajo en el que operan. Es importante destacar que la motivación cumple un rol primordial en el desempeño laboral del colaborador, y en esta situación en particular, se vincula con la carencia de recursos y herramientas apropiadas para mantener un nivel adecuado de motivación. La valoración de la eficacia laboral constituye un proceso fundamental e indispensable para la organización, permitiendo analizar y puntuar el grado de rendimiento individual de los trabajadores. No obstante, este procedimiento ha dejado de implementarse, lo que ha resultado en una disminución en el rendimiento de estos empleados debido a la ausencia de un adecuado monitoreo de sus labores. Por otro lado, casi toda la totalidad de los empleados presenta un nivel deficiente de desempeño en el trabajo, atribuible a las situaciones ambientales y físicas que influyen negativamente en su ejecución en el medio laboral. Estas condiciones, que también impactan negativamente en su nivel de motivación, restringen la capacidad del personal para concretar sus responsabilidades de manera óptima, ocasionando un impacto indeseado en la productividad de la organización.

(Zans, 2017) *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN”*, para conseguir el grado académico de Maestro en Dirección de Empresas por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. La investigación sigue una dirección cuantitativo no experimental. Se llega a la conclusión de que, a pesar de llevar a cabo las tareas de manera constante, el rendimiento laboral en la facultad se sitúa en un nivel bajo. Esto es debido a la

magnitud de las tareas que se ejecutan, las cuales demandan tiempo y toma de decisiones principalmente a nivel individual, así como a la carencia de un plan de capacitación. Tanto la dirección administrativa como el cuerpo docente tienen la percepción que mejorando el ambiente de trabajo el impacto sería positivo en el rendimiento laboral y en las interacciones entre individuos. Además, creen que esto contribuiría a su bienestar en el entorno laboral, aspecto que consideran necesario promover.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Gutiérrez D. y Pando J. (2018) llevaron a cabo un estudio titulado "*Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en docentes de una Institución Educativa de nivel secundario en la ciudad de Cajamarca*". Esta investigación tenía como objetivo optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Educación de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca, Perú. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, utilizando el enfoque correlacional. En sus conclusiones, identificaron una relación superficial significativa ( $r=0,072$ ) entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de todo el cuerpo docente en la Institución Educativa San Ramón en Cajamarca. Respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, observaron que un 55% del personal docente experimentaba un nivel de agotamiento emocional. En cuanto al grado de despersonalización, que refleja actitudes de frialdad y distanciamiento, encontraron que el 48% mostraba un nivel bajo, siendo los más influyentes en los docentes. En lo que respecta a la autoeficacia y la realización, los hallazgos revelaron que un 42% de los docentes exhibían un nivel bajo, un 36% mostraba un nivel intermedio, mientras que un 22% tenía un nivel alto. Estos resultados sugieren que el nivel de esfuerzo invertido en sus tareas pedagógicas y su dedicación para perfeccionar los logros educativos de sus estudiantes era limitado. En cuanto a las distintas dimensiones del Desempeño Laboral de los docentes en la Institución Educativa San Ramón, se identificó que dos de las tres dimensiones presentaban un nivel alto. En concreto, la dimensión del conocimiento del puesto obtuvo el porcentaje más elevado (51%), mientras que la dimensión

de planificación y resolución de procesos alcanzó un 64%. Por otro lado, la dimensión de rendimiento se ubicó en un nivel regular, con un 59% de participación.

(Rodríguez Vílchez, 2018) "*El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos*" a fin de obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. La investigación es de diseño Descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Concluye que, la relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018. En el análisis realizado, se descubrió que el 38% de los participantes en la muestra presentaba un nivel elevado de síndrome de Burnout, el 20% tenía un nivel bajo y el 42% mantenía un nivel moderado del síndrome. Respecto al desempeño laboral en el BBVA Continental de Los Olivos, el 52% de los encuestados exhibía un nivel moderado de desempeño, el 38% mostraba un nivel bajo y el 10% demostraba un nivel alto de desempeño laboral. En cuanto a los resultados inferenciales de este estudio, se concluyó que entre el personal del BBVA Continental Los Olivos en 2018 existía una correlación significativa y negativa entre ambas variables, demostrada por un índice de correlación de -0.696.

(Ferrer, 2017) ejecutó la tesis "*Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Operativa Flota- Copeinca S.A.C. 2017*" para alcanzar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Cesar Vallejo Chimbote -Perú. La investigación es de diseño descriptivo e inferencial. Concluyen que, se observa la presencia de despersonalización, falta de realización y agotamiento en los empleados, su rendimiento en términos de eficacia en las tareas se ve alterado. En el caso específico del personal de la unidad operativa Flota- Copeinca S.A.C., se registra un nivel significativamente alto de síndrome de burnout, llegando al 65%. Este fenómeno se origina en que los trabajadores experimentan fatiga con frecuencia al encarar sus labores diarias y también pasan una considerable cantidad de tiempo en sus

puestos de trabajo, lo que limita su tiempo para actividades personales. Adicionalmente, se observa una falta de satisfacción personal en un 45% de los empleados, ya que ocasionalmente son responsabilizados por errores cometidos por otros.

Burga G. y Wiesse S. (2018) realizaron la investigación "*Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*", para obtener el grado académico de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Postgrado Chiclayo, Perú. De investigación cuantitativa con abordaje transversal descriptivo. Concluye que, el equipo administrativo plantea la importancia de dirigir la atención hacia el aspecto salarial y las ventajas ofrecidas, con el propósito de elevar la compensación percibida por su labor. La realización de tareas en la empresa es positiva, ya que los empleados advierten que los productos y servicios los cuales se brindan de manera adecuada, lo que refleja un alto nivel de productividad. Además, exhiben un desempeño y actitud provechosos para la empresa en cuanto a su rentabilidad. La elevada motivación ha contribuido a que la empresa alcance un nivel adecuado de rendimiento laboral, tanto en beneficio propio como para sus colaboradores, en términos de eficacia y rendimiento.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Calachua N. (2018) realizó la investigación "*influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de laberinto, 2018*" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD. La investigación está basada en un enfoque explicativo. Se concluyó que existió un grado de relación del 85,8% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Distrital de Laberinto en el año 2018 lo que se consideró una relación positiva significativa entre las dos variables de investigación. Basándonos en las dimensiones de las relaciones interpersonales y las variables de desempeño laboral de los empleados de la Gobernación del Distrito de

Laberinto en el año 2018, se evidencia una correlación del 59,3%, lo que representa una relación moderada entre las dos variables analizadas. En lo que respecta a las dimensiones de autonomía y la variable de desempeño laboral de los empleados del Gobierno Municipal de Laberinto, se observa un grado de relación del 83,3%, lo cual indica una relación positiva significativa entre ambas variables. En lo referente a la motivación, se aconseja dirigir los esfuerzos hacia la mejora del círculo laboral del personal al ofrecer un espacio cómodo y brindar reconocimientos en forma de resoluciones o certificados por sus logros. Esto tiene como propósito generar una sensación de valoración y aprecio entre los colaboradores.

Mendoza B. y Gutiérrez M. (2017) realizaron la investigación "*Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*" para optar por el título profesional de Lic. Administración y Negocios Internacionales por la UNAMAD Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La investigación desarrollada tiene un carácter descriptivo-correlativo. Se puede concluir que se ha observado que el factor actividad dentro del compromiso está correlacionado de manera positiva con la efectividad del personal en el Hospital Santa Rosa, alcanzando un porcentaje del 91.3%. En otras palabras, se destaca por presentar altos niveles de vitalidad y resistencia mental durante la labor, así como un fuerte deseo de invertir esfuerzos en las tareas laborales, incluso cuando se presentan obstáculos. La relación de lo laboral y el desempeño, junto con la presencia de altos niveles de energía, capacidad de adaptación y disposición para abordar las responsabilidades asignadas por la organización, podría también derivar de factores personales (como responsabilidades familiares, aspiraciones y metas personales) y recursos proporcionados por la organización (como apoyo social, autonomía en las tareas y retroalimentación), los cuales podrían influir en la ejecución de sus funciones. Además, se identifica una relación favorable entre la variable absorción y el desempeño laboral, aunque de menor magnitud en comparación con las dos dimensiones anteriores. Esta percepción nos lleva a comprender que el nivel de

rendimiento en el trabajo está influenciado solo en un 88.5% por el compromiso, ya que los empleados están parcialmente enfocados en sus labores. Esta situación podría ser resultado de la falta de una recuperación completa tras su extensa jornada laboral, posiblemente ocasionada por horarios de trabajo variables (tanto diurnos como nocturnos) u otros factores, como el estrés derivado de atender a pacientes en situaciones críticas, la creciente demanda de pacientes insatisfechos con los servicios recibidos y las condiciones deficientes de los entornos y equipos médicos, entre otros. Estos elementos podrían estar afectando la capacidad de concentración en el trabajo. Por lo tanto, resulta crucial que la empresa dedique energía y enfoque en prácticas concretas para mejorar el grado de absorción de sus colaboradores.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Variable de estudio 1: Burnout**

El Burnout o Síndrome de Burnout tiene precedentes bien marcados, y expresan el crecimiento con mucho detalle respecto a la relación del trabajador frente a su trabajo, (Moreno, Rodríguez, & Morante, 2013) nos expresa ello en proporción al estrés laboral.

El burnout es un síndrome que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo. Es una respuesta prolongada al estrés laboral crónico y se ha convertido en un tema de interés en la psicología y la salud ocupacional.

En los últimos periodos se vinieron aumentando en todos los niveles, la importancia sobre la conciencia social de las condiciones laborales y la salud del personal. (...) Un tema que históricamente ha generado considerable interés es el estrés en el medio laboral, un fenómeno que se encuentra ampliamente difundido en nuestra sociedad.

Las variables orientadas a la parte psico-social de las personas aún son poco relevantes para las organizaciones y el aparato

gubernamental, a pesar de ser diagnosticados como enfermedades con daños físicos del individuo, y más aun de una variable que no discrimina, como es el Burnout.

Lazarus y Folkman citados en (Quiros, 2013) Que consiste en un proceso donde interactúan el individuo y el entorno, complejizando a ambos en su relación donde se presentan situación donde se evalúan factores de amenaza y de desborde por el individuo, llegando a poner en riesgo el bienestar del mismo y su desenvolvimiento en su entorno.

La relación del individuo con el entorno está sujeto a factores externos no controlables, por lo que la mera interacción del individuo con otros ya es una palanca emocional y más si esta interacción viene cargada de elementos negativos y estresores, siendo el mismo en el ámbito laboral y las diferentes condiciones a nivel interpersonal, grupal y organizacional en el que tiene que desenvolverse cotidianamente.

Además (Quiros, 2013) manifiesta que el motivo de 2/3 de las enfermedades en el mundo y en el trabajo están relacionadas con el estrés laboral u ocupacional se ha transformado en una amenaza evidente y seria para la salud de los individuos.

El burnout cobra valor en el mundo, y es relevante su estudio en todo campo y sector, porque involucra elementos afectivos – cognitivos del propio individuo.

El estrés laboral según (Moreno, Rodríguez, & Morante, 2013), es definido como: un grupo de respuestas cognitivas, emocionales, fisiológicas y conductuales frente a elementos desfavorables o perjudiciales del contenido, la estructura o el ambiente laboral.

El trabajador como individuo, está sujeto a no expresar la carga emocional en el trabajo, porque a menudo lo suele asociar con fatiga mental, por la cantidad de horas de trabajo, la asignación de funciones y cumplimientos de metas.

Por lo que se estable al estrés laboral como factor crónico dentro del grupo de fuentes principales de riesgos para la persona en el grupo de psicosociales para cualquier ambiente de trabajo, incluyendo a los de naturaleza pública como en las entidades municipales y los de

sector privado diferentes al de producción como los de servicios. Una de las expresiones más comunes del estrés laboral en esta situación es el síndrome de Burnout, hace referencia, (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Todo ámbito laboral es una cuna creciente para esta variable, ya que no se limita a un sector, a un tipo de empresa, un puesto o funciones específicas asignadas como carga laboral. Si no que aborda todo escenario que alimente negatividad, restricciones, limitaciones, supervisiones e incluso las propias políticas de una organización.

El burnout es más común en profesiones que implican un alto nivel de interacción con otras personas, como profesionales de la salud, maestros, trabajadores sociales, entre otros. Los factores que contribuyen al burnout incluyen una carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las tareas laborales, la falta de apoyo y recursos, y la falta de reconocimiento o recompensas.

Es importante abordar el burnout tanto a nivel individual como organizacional. Esto puede incluir estrategias de manejo del estrés, promoción del bienestar en el trabajo, cambios en las políticas laborales y programas de apoyo para los empleados. La prevención y el tratamiento temprano son fundamentales para reducir el impacto negativo del burnout en la salud mental y el desempeño laboral.

#### **2.2.1.1. Definición**

Schaufeli, Leiter & Maslach citados en (MONSALVE, 2019), exponen que los colaboradores despiertan un estado con “notable disminución de energía resultaba en una fatiga emocional que gradualmente llevaba a la desvinculación, la falta de motivación y compromiso con sus tareas laborales. Esto incluso llegaba al punto de manifestar indicadores clínicos, así como síntomas mentales y físicos”.

Esto se concibe como Burnout o Síndrome de Burnout, que se presenta en ambientes laborales.

Es tanto la influencia de esta variable en los colaboradores que se ha considerado propio de una conducción hacia

enfermedades mentales, este tipo de trastornos se evalúan constantemente en la fatiga mental, cansancio y frustración entre la relación del personal con su entorno laboral y personal, en este contexto (Quiceno & Vinaccia, 2007) consideran que el burnout es una epidemia que de manera negativa promueve la mala relación, presentando realidades decepcionantes para el colaborador como para su entorno laboral afectando significativamente el desempeño de individuo como trabajador dentro de su trabajo.

Maslach, Schaufeli y Leiter revisados en (Buzzetti, 2005) nos manifiestan que: los síntomas más destacados son de naturaleza disfórica, como la fatiga emocional, conductual y la depresión. Existe un enfoque en los síntomas mentales o comportamentales. Estos síntomas afectan a individuos sin antecedentes de psicopatologías previas. El síndrome se manifiesta en el medio laboral y conlleva a la adopción de conductas negativas.

#### **2.2.1.2. Modelos Teóricos**

Son muchas las prácticas teóricas que han generado profundidad en el Burnout como variable de investigación permitiendo su desarrollo y entendimiento en diferentes entornos laborales, algunos de los modelos más conocidos son:

- 1. Modelo de Maslach y Jackson** (Modelo del agotamiento de Maslach): propuesto por Christina Maslach y Susan E. Jackson, es uno de los modelos más influyentes y utilizados en el estudio del burnout. Se basa en tres dimensiones clave:
  - ✓ **Agotamiento emocional:** Sentimiento de estar física y emocionalmente agotado, de no tener recursos necesarios para enfrentar las demandas laborales.
  - ✓ **Despersonalización** (cínica): Desarrollo de insensibilidad, actitudes negativas y distanciamiento hacia los demás, especialmente hacia los clientes o personas a quienes se presta servicio.

- ✓ **Realización personal** (eficacia profesional): Sentimiento de competencia y logro en el trabajo.
2. **Modelo de Siegrist** (Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa): Propuesto por Johannes Siegrist, sugiere que el burnout se relaciona con el desequilibrio entre las recompensas obtenidas y el esfuerzo invertido en el desarrollo de sus actividades. Se basa en tres componentes principales:
- ✓ **Esfuerzo**: La cantidad de trabajo físico y emocional que se debe invertir en el trabajo.
  - ✓ **Recompensa**: Las recompensas tangibles e intangibles que se reciben del trabajo, como el salario, el reconocimiento y el apoyo social.
  - ✓ **Sobrecarga**: La percepción de que los esfuerzos superan las recompensas, lo que puede llevar al agotamiento y al estrés.
3. **Modelo de Demanda-Control** (Modelo de Karasek): Desarrollado por Robert Karasek, enfoca la relación entre el control y las demandas laborales que tiene el trabajador sobre su trabajo. Basado en dos dimensiones:
- ✓ **Demandas laborales**: La cantidad y complejidad de las tareas y responsabilidades del trabajo.
  - ✓ **Control sobre el trabajo**: Nivel de autonomía y toma de decisiones que adquiere el personal en su espacio laboral.
4. **Modelo de Desconexión de Demandas y Recursos** (JD-R): Este modelo, propuesto por Arnold Bakker y Evangelia Demerouti, se centra en dos tipos de factores: demandas y recursos laborales. Las demandas laborales son los factores estresantes y estresores en el trabajo, mientras que los recursos laborales son los factores que pueden ayudar a los empleados a enfrentar esas demandas. El burnout se produce cuando las demandas son altas y los recursos son bajos.

5. **Modelo de Factores de Riesgo y Protección:** Esta perspectiva se concentra en identificar los elementos que aumentan o reducen la probabilidad de desarrollo del Burnout. Entre los factores de mayor riesgo se incluyen las demandas laborales, la falta de control sobre las responsabilidades, los problemas en el entorno laboral y la carencia de apoyo social.
6. **Modelo de Encaje Person-Environment (PE Fit):** Este modelo sugiere que el Burnout se materializa cuando hay una falta de encaje o ajuste entre las particularidades propias del individuo y las características del círculo laboral. Un ajuste inadecuado puede llevar a un mayor estrés y, en última instancia, al Burnout.

Estos teóricos ofrecen diferentes enfoques para comprender el síndrome de burnout y ayudar a los investigadores y profesionales a identificar sus modelos y desarrollar estrategias para prevenirlo o abordarlo de manera efectiva. Es importante resaltar que el Burnout es un síndrome complejo y multifactorial, y su prevención y tratamiento pueden requerir enfoques multidisciplinarios.

Para la presente investigación y el interés de su aplicación en el sector financiero desde los colaboradores en su entorno laboral es el Modelo tridimensional del MBI-HSS el que más se moldea, por lo que se tomará las dimensiones de esta y sus respectivos indicadores.

Determinando así la construcción de las tres dimensiones del Burnout;

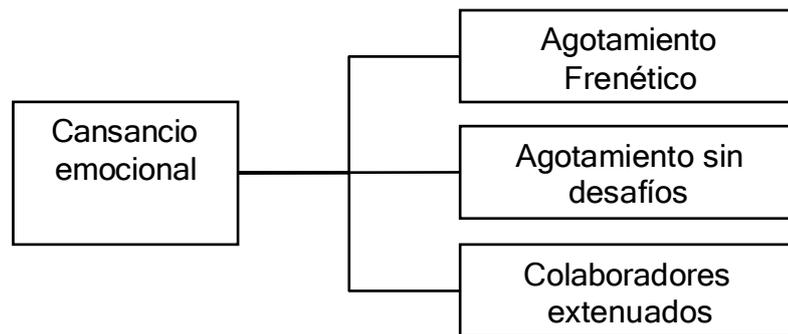
### **2.2.1.3. Dimensiones**

#### **2.2.1.3.1. Cansancio Emocional (CE)**

Es la suma del esfuerzo emocional que se hace durante el trabajo (transmisión de emociones y sentimientos entre compañeros de trabajo) y con la carga de la vida personal; desencadenando en la pérdida y/o disminución de nuestros

recursos emocionales; donde los colaboradores llegan a desarrollar sentimientos de fatiga de progresivamente estar exhausto tanto física como psíquica en el trabajo o para el trabajo, *que ya no puede dar más de sí mismo, siente desesperanza e impotencia* (Olivares, 2016).

Describe tres tipos de agotamiento laboral, estos son:



1. **El agotamiento frenético**; determinado por los colaboradores que poseen exceso de trabajo por realizar. Estos colaboradores a menudo adoptan un tono negativo, expresando su enfado por el exceso de trabajo que realizan.
2. **El agotamiento sin desafíos**; esta es una parte de colaboradores que simplemente no conciben sentirse satisfechos con sus actividades laborales. El personal que están expuestos a esta forma de agotamiento tiende a evitar cognitivamente sus trabajos, distanciándose de lo que perciben como experiencias improductivas.
3. **Los colaboradores extenuados**; se dice que son los que luchan con el estrés a diario y finalmente deciden dejar el trabajo debido a esa presión.

#### 2.2.1.3.2. Despersonalización (DP)

Esta dimensión clínicamente es considerada un trastorno, denominado el trastorno de la despersonalización, el cual forma parte de los trastornos disociativos, que se

caracterizan usualmente por sucesos recurrentes en los cuales el individuo en este caso el trabajador llega a experimentar sensaciones donde no encuentra conexión, desconexión sensaciones de separación de sus pensamientos con su propio cuerpo (Vásquez, 2017). Las personas empiezan a percibir extrañeza sobre sí mismo. Desconocen ciertos comportamientos y pensamientos, confundiéndose entre lo que es, está siendo y quiere ser.

Los individuos experimentan sensaciones de desconexión, separación de sus pensamientos con su propio cuerpo y confusión sobre su identidad, se relaciona con lo que clínicamente se conoce como el trastorno de la despersonalización. Este trastorno es un tipo de trastorno disociativo en el que las personas pueden sentir que están desconectadas de sí mismas, sus pensamientos y sus sensaciones corporales.

Vásquez también aclara que toda persona en estado de despersonalización, experimentan la sensación de ser observados desde una perspectiva externa a su propio cuerpo o como si estuvieran inmersos en un estado similar a un sueño. El término más estrechamente vinculado con esta despersonalización es el de realización, es decir, la percepción de que lo que están viviendo carece de autenticidad o parece irreal.

#### **2.2.1.3.3. Falta de Realización personal (RP)**

Entendiendo que esta es la necesidad psicosocial cúspide a la que aspira la persona para sentirse completo según (Maslow, 1943) La búsqueda de realización personal es la prioridad más alta de la pirámide de jerarquía de necesidades, Siendo el factor impulsor para toda persona que justifica la razón de existir, aquello que da sentido de vivir, y donde todos podemos llegar.

Por lo que la ausencia de esta necesidad genera el abandono por uno mismo y el anhelo futuro se ve corrompido, generando reducción en la motivación individual, desencadenando pérdida del sentido de goce del ser por la vida.

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

El desempeño se refiere a llevar a cabo lo previamente planificado. Sin embargo, es importante destacar que gran parte de lo que se planifica, organiza y supervisa no siempre se lleva a cabo de manera apropiada, según (Ayala, 2018).

Para (Chiavenato, 2017), el desempeño laboral es el rendimiento del trabajador frente a su trabajo a nivel individual, a nivel grupal y a nivel organizacional en relación a los objetivos deseados y los obtenidos en base a una estructura, procesos o normas previamente socializadas en función al rol que desempeña cada colaborador en el trabajo, sus tareas y actividades cotidianas establecidas en los objetivos propuestos por la organización buscando alcanzarlos para llegar a la excelencia, compartiendo esa visión con los trabajadores.

La evaluación del rendimiento en el trabajo también consigue manifestarse mediante indicador o una medida métrica, al compararla con un nivel de referencia previamente establecido en función de metas, objetivos y requisitos predefinidos. En consecuencia, el nivel de desempeño puede oscilar entre bajo, medio, alto o excepcional. A raíz de estos conceptos, se convierten en los cimientos de la productividad, y los logros de la empresa asumen la responsabilidad de la competitividad y la sostenibilidad. Estos elementos fomentan la perfección operativa y contribuyen a la efectividad y eficiencia que demanda una entidad.

Según (Robbins & Judge, 2013) nos dice que el desempeño laboral es un proceso donde se mide la eficacia de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales dentro de las organizaciones, indicador que permite a la empresa alcanzar sus objetivos,

promoviendo un ambiente en el trabajo de motivación y satisfacción por parte de los trabajadores para con su trabajo.

Dentro de la organización, un empleado se dedica a ejecutar, trabajar, avanzar, concluir y mejorar la producción en un lapso reducido, empleando menos energía y garantizando una alta calidad en su labor. Este proceso se encuentra en constante evaluación por parte de los superiores, con el fin de impulsar el crecimiento y la eficiencia en los roles que desempeñan.

#### **2.2.2.1. Definición**

Es esencial considerar que el rendimiento en el trabajo abarca facetas que contribuyen a que el empleado sea más productivo y efectivo en la ejecución de sus tareas. Esto está relacionado con las perspectivas que el empleado pueda tener sobre los incentivos o el estímulo que la empresa desea ofrecerle en el ámbito laboral, mediante el logro de metas.

A continuación, alguna de sus definiciones: (CHIAVENATO, 2017) es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograrlos objetivos.

Ante ello se puede identificar tres comportamientos propios de esta variable según (Robbins & Judge, 2013).

- a) Desempeño de la tarea:** Este concepto se refiere a la capacidad de un empleado para cumplir con las tareas asignadas en su puesto de trabajo. Implica la ejecución eficiente de las responsabilidades laborales, lo que contribuye a la producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la organización y sus clientes. Un alto desempeño de la tarea es esencial para el éxito de una organización.
- b) Civismo:** El civismo en el lugar de trabajo se centra en el comportamiento de los empleados en relación con sus colegas. Implica cómo interactúan entre sí y brindan apoyo emocional y

social en el entorno laboral. Los empleados que muestran civismo son tolerantes, ofrecen retroalimentación constructiva, y comunican de manera positiva en el entorno laboral. Este comportamiento contribuye a un ambiente de trabajo más saludable y a relaciones laborales positivas.

- c) Falta de productividad:** Este concepto se refiere a comportamientos que tienen un impacto negativo en la productividad y eficiencia de la organización. Estos comportamientos pueden incluir actividades perjudiciales como el robo, la hostilidad entre compañeros de trabajo y el ausentismo frecuente. La falta de productividad puede ser un obstáculo para el funcionamiento eficiente de la empresa y, por lo tanto, debe ser abordada y gestionada de manera adecuada.

Estos conceptos son fundamentales en la gestión de recursos humanos y en la evaluación del desempeño laboral de los empleados. Entenderlos y abordarlos de manera efectiva puede contribuir a un entorno de trabajo más saludable y a un mayor éxito organizacional.

(Pedraza, Amaya & Comde, 2010), indican “la ejecución de las tareas surge de la conducta del personal en relación con las responsabilidades, habilidades y funciones inherentes al puesto. Esto se basa en un proceso de evaluación o alineación entre el trabajador y la organización”

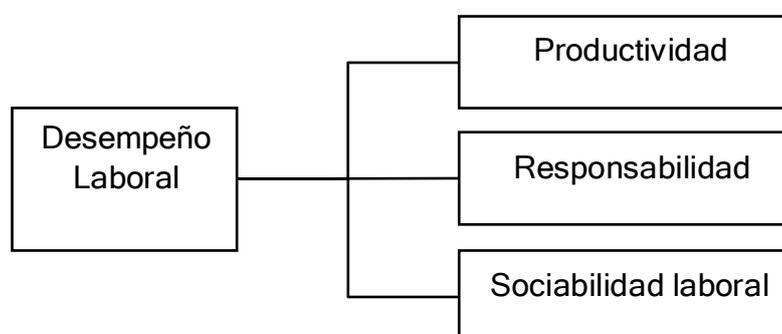
### 2.2.2.2. Modelos teóricos

Cuadro N° 01 modelos teóricos desempeño laboral

Modelos del proceso	Representantes	Descripción
<b>Modelo Robbins</b>	Stephen Robbins, 2004	Este plantea la importancia de establecer objetivos, activando así el comportamiento y aumentando el rendimiento. También establece que el rendimiento general aumenta cuando se establecen objetivos difíciles, ocurre lo inverso cuando los objetivos son fáciles.
<b>Modelo Druker</b>	Druker, 2002	Había que establecer una nueva definición, formuló medidas innovadoras y mostró que era necesario definir las en términos no financieros.
<b>Modelo Chiavenato</b>	Chiavenato, 2002	La eficiencia de los trabajadores de las entidades y es necesario para ella misma, el funcionamiento del sujeto con un gran trabajo y satisfacción laboral.

### 2.2.2.3. Dimensiones

Se estructura en función a los autores previamente citados;



### **2.2.2.3.1. Productividad**

Según (Calla, 2019), La productividad es el resultado que la empresa obtiene de estandarizar sus procesos y lineamientos de trabajo en base a una política de calidad, donde se considera los resultados de los trabajadores como su impacto económico, así como la mejora significativamente en su vida personal y la orientación de desarrollo en su entorno.

(Robbins & Judge, 2013), nos dice que se mide la producción de los trabajadores para poder evaluar los rendimientos de todos los recursos y activos que posee la empresa como las plantas de producción, los talleres, las máquinas y equipos, así como el desenvolvimiento técnico de los trabajadores y sus aptitudes, considerando que la productividad es el resultado progresivo de cada tiempo de producción.

Se indica que los elementos principales que inciden en la eficiencia dentro de la empresa se establecen por:

- ✓ Los recursos humanos
- ✓ Máquinas y equipos
- ✓ La organización del trabajo

### **2.2.2.3.2. Responsabilidad**

Según (Fernández, 2007) “Se refiere a la comprensión y cumplimiento de los objetivos tanto a nivel de la empresa como del departamento, así como la disposición para incorporar y crear cambios” Ello también considera el nivel de influencia que tiene la estructura organizacional, a través de la asignación de puestos y el orden jerárquico, con la entrega de conocimiento y la responsabilidad de identidad con la organización, así como el cumplimiento del plan estratégico de la empresa.

La responsabilidad es el compromiso que recae sobre aquel al que se le asignan ciertas tareas que deben ser

cumplidas, independientemente de los resultados obtenidos. Se trata de un principio arraigado en la consciencia del individuo que explora la ética basada en la moral, y al ponerlo en acción se define la importancia de esas acciones y cómo enfrentarlas de manera constructiva e íntegra para lograr una mejora constante en el transcurso de la vida diaria.

La responsabilidad es un elemento clave en la gestión de recursos humanos y en la cultura organizacional. Cuando los empleados se sienten responsables y están comprometidos con los objetivos de la empresa, tienden a ser más productivos y a contribuir al éxito de la organización.

#### **2.2.2.3.3. Sociabilidad Laboral**

(Stecher, catalán, & Toro, 2012), refieren que: las relaciones interpersonales funcionan como mecanismos de mitigación de las demandas laborales, siendo apreciadas por los empleados y manteniendo una correlación positiva. En el contexto laboral, se experimentan tanto momentos de satisfacción como de malestar en el trabajo.

La sociabilidad laboral se refiere a las interacciones y significados que se desarrollan diariamente entre un conjunto de individuos que forman parte de un entorno de trabajo específico, lo que les permite conectarse y, en consecuencia, comunicarse entre sí.

La sociabilidad laboral es esencial para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo. Las relaciones interpersonales efectivas pueden fomentar la colaboración, la comunicación abierta y la satisfacción en el trabajo. Como resultado, las organizaciones a menudo buscan fomentar un entorno que promueva la sociabilidad laboral y el bienestar de sus empleados.

## **2.3. Definición de términos**

### **a) Cantidad en horas extras laboradas**

El indicador se refiere al número de horas adicionales que un empleado trabaja más allá de su horario regular establecido. Las horas extra pueden ser requeridas por la empresa debido a la carga de trabajo, la necesidad de cumplir con plazos o situaciones inesperadas que requieren tiempo adicional para finalizar tareas. (Montero-Marín, 2017).

Cuando un empleado trabaja constantemente jornadas prolongadas y acumula una cantidad significativa de horas extras, puede experimentar un aumento en el agotamiento emocional debido a diversos motivos.

### **b) Cansancio antes y después de la jornada laboral**

El cansancio antes de la jornada laboral puede manifestarse como una sensación de agotamiento y falta de energía al comenzar el día de trabajo. Si un empleado ya se siente cansado antes de comenzar sus actividades laborales, esto podría ser un indicador de que está experimentando un agotamiento emocional y físico, lo que podría estar relacionado con el estrés y las demandas laborales. (Bianchi, R., 2015)

Por otro lado, el cansancio después de la jornada laboral puede manifestarse como una fatiga extrema y una sensación de agotamiento al final del día de trabajo. Si un empleado se siente agotado después de su jornada laboral, es posible que esté experimentando altos niveles de agotamiento emocional y mental a consecuencia del estrés y las presiones asociadas con el trabajo.

Es importante tener en cuenta que el agotamiento no se debe confundir con el cansancio ocasional, que es una reacción normal y esperada después de una jornada de trabajo intenso. El agotamiento es un estado más profundo y crónico podría ocasionar un impacto no favorable en la salud mental y físicas de los empleados, así como en su rendimiento laboral y su satisfacción laboral.

### **c) Desmotivación**

La desmotivación puede manifestarse como una disminución en la motivación y el entusiasmo en el trabajo. Los empleados que experimentan un agotamiento emocional pueden sentir que han agotado sus recursos emocionales y tener dificultades para encontrar satisfacción y sentido en su trabajo.

La desmotivación puede ser un signo de agotamiento emocional, ya que el estrés crónico y la sobrecarga laboral afectaría de manera negativa la motivación y el bienestar emocional de los colaboradores. Es importante que los usuarios estén atentos a los indicadores de desmotivación y agotamiento emocional de sus empleados y adquieran medidas para afrontar estos problemas, como proporcionar apoyo y recursos para manejar el estrés, promover un ambiente laboral sano y ofrecer oportunidades para el crecimiento profesional y la participación en decisiones relacionadas con el trabajo. Además, fomentar una cultura de reconocimiento y recompensa puede ayudar a crecer el compromiso y la motivación del personal.

#### **d) Tipo de trato con las personas**

Es importante tener en cuenta que la despersonalización no es simplemente una falta de habilidades sociales, sino que es una actitud negativa y distante que se desenvuelve como resultado de la exposición al estrés crónico y emocional en el trabajo.

Los indicadores de despersonalización en el trato con las personas pueden tener consecuencias negativas en el entorno del trabajo y en las relaciones interpersonales, mejorando la comunicación efectiva, la colaboración en el trabajo en equipo y la satisfacción general en el trabajo. (Montero-Marín, 2017).

Para abordar la despersonalización, es importante fomentar una cultura de apoyo y respeto en el lugar de trabajo, promoviendo la empatía y la comprensión entre los empleados. También puede ser útil brindar capacitación y concientización acerca del síndrome de burnout y las dimensiones para que los empleados comprendan mejor cómo reconocer y abordar estos problemas en el círculo laboral.

**e) Insatisfacción con respecto a las personas**

La insatisfacción con respecto a las personas puede tener consecuencias negativas en el círculo del trabajo y en las relaciones interpersonales, surgiendo la comunicación efectiva, la colaboración en el trabajo en equipo y el bienestar emocional del personal. (Bianchi, R., 2015)

Para abordar la despersonalización y la insatisfacción con respecto a las personas, es importante fomentar una cultura de apoyo y respeto en el lugar de trabajo, promoviendo la empatía y la comprensión entre los empleados. También puede ser útil brindar capacitación y concientización sobre el síndrome de burnout y sus dimensiones para que los empleados comprendan mejor cómo reconocer y abordar estos problemas en el medio laboral. Asimismo, es fundamental brindar apoyo y recursos para manejar el estrés y optimizar el bienestar emocional de los empleados.

**f) Endurecimiento emocional sentimientos de culpa**

El endurecimiento emocional se refiere a la tendencia a cerrar o bloquear las emociones como una forma de protección frente a situaciones estresantes o emocionalmente demandantes. Los sentimientos de culpa pueden surgir como resultado de la despersonalización, ya que las personas pueden sentirse culpables por su actitud distante o falta de empatía hacia los demás.

Es importante tener en cuenta que el endurecimiento emocional y los sentimientos de culpa pueden ser respuestas adaptativas al estrés crónico y emocional asociado con el trabajo y las interacciones laborales. Sin embargo, si no se abordan adecuadamente, pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout y afectar negativamente el bienestar emocional y la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. (Montero-Marín, 2017).

Para abordar el endurecimiento emocional, los sentimientos de culpa y la despersonalización, es importante brindar apoyo y recursos para manejar el estrés laboral, promover la empatía y la comprensión entre

los empleados, y brindar oportunidades para que los empleados expresen sus emociones y se comuniquen abiertamente sobre sus preocupaciones. También puede ser útil fomentar una cultura de apoyo y respeto en el lugar de trabajo, donde los empleados se sientan seguros para compartir sus sentimientos y necesidades emocionales. La capacitación y la concientización sobre el síndrome de burnout y sus dimensiones también pueden ser beneficiosas para que los empleados comprendan mejor cómo reconocer y abordar estos problemas en el círculo laboral.

**g) Eficacia en el cumplimiento de sus funciones**

“Este puede ser un indicador importante de cómo el empleado se siente con respecto a su desempeño laboral y su capacidad para lograr sus objetivos y responsabilidades” (Bianchi, R., 2015)

La realización del personal no se concentra únicamente en el cumplimiento de objetivos externos o la eficacia en el trabajo, sino que también está relacionado con el sentido de propósito, la satisfacción con el trabajo y la conexión entre los valores personales y las tareas laborales.

Para fomentar la realización personal en el lugar de trabajo, es importante establecer metas claras y realistas, proporcionar retroalimentación constructiva y reconocimiento por el buen desempeño, promover un ambiente laboral que valore el desarrollo profesional y personal, y ofrecer oportunidades para que los empleados puedan alinear su trabajo con sus valores y aspiraciones personales. Además, brindar apoyo y recursos para manejar el estrés y prevenir el agotamiento emocional también puede contribuir a mejorar la realización personal de los empleados.

**h) Pro actividad**

La proactividad es una característica que involucra asumir la iniciativa, prever problemas y actuar anticipadamente para poder alcanzar todas las metas y objetivos trazados. Los trabajadores proactivos son

aquellos que buscan ocasiones para mejorar, proponen nuevas ideas y soluciones, y se hacen cargo de su propio crecimiento profesional.

La proactividad es un indicador importante de realización personal, ya que los empleados que se sienten realizados en su trabajo tienden a estar más comprometidos, motivados y designados a asumir responsabilidades adicionales para alcanzar metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

Para fomentar la proactividad y la realización personal en el lugar de trabajo, es importante crear un entorno que promueva y recompense la iniciativa y la toma de riesgos. Brindar oportunidades para el desarrollo profesional y la participación en decisiones en relación al trabajo este puede estimular la proactividad en los empleados. Además, el reconocimiento y el apoyo a las ideas y esfuerzos proactivos pueden motivar a los empleados a seguir contribuyendo de manera positiva al éxito de la organización.

**i) Comprensión acerca de su realidad laboral con otras personas**

Se describe a la capacidad de un empleado para compartir y comprender su realidad laboral con otras personas, como colegas, superiores o amigos cercanos. Esto implica la disposición de expresar sus sentimientos, pensamientos y preocupaciones sobre su trabajo y la capacidad de recibir apoyo y comprensión de los demás.

Es importante tener en cuenta que compartir la realidad laboral con otras personas puede variar según la cultura y el entorno laboral. Algunos empleados pueden sentirse más cómodos expresando sus sentimientos y preocupaciones laborales, mientras que otros pueden ser más reservados en este aspecto. (Salanova, M., 2006).

Fomentar un ambiente de confianza y apertura en el lugar de trabajo puede facilitar que los empleados compartan y comprendan su realidad laboral con otras personas, lo que puede contribuir positivamente a su realización personal y su bienestar general. Además, ofrecer oportunidades para la comunicación y el apoyo mutuo entre los

empleados puede optimizar las relaciones interpersonales y fortalecer el sentido de comunidad en la organización.

**j) Enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas**

Se refiere a la capacidad de un empleado para mantener una perspectiva equilibrada y saludable al enfrentar los problemas y desafíos de sus colegas, clientes o compañeros de trabajo. Esto implica mostrar empatía y apoyo a las personas que atraviesan dificultades y que no afecte negativamente su propio bienestar emocional y salud. (Locke, EA y Latham, GP 2012).

Es importante destacar que mantener un enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas es esencial para prevenir el progreso progresivo del síndrome de burnout más aun en el trabajo. Los trabajadores que se sienten realizados personalmente tienen una mayor capacidad para administrar el estrés y conseguir una actitud saludable hacia las dificultades que pueden surgir en el entorno laboral.

Fomentar una cultura de apoyo y empatía en el lugar de trabajo puede facilitar el enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas. Además, brindar capacitación y recursos para el manejo del estrés y el cuidado personal puede ayudar a los empleados a desarrollar una mayor resiliencia emocional y mantener su bienestar mientras ofrecen apoyo a los demás.

**k) Nivel de producción media**

El nivel de producción media se refiere a la media resultado de la producción conseguida por los empleados en un momento explícito específico de tiempo. Puede evaluarse en cantidad de productos producidos, tareas completadas, proyectos finalizados o cualquier otro indicador relevante para el trabajo específico que realizan los empleados. (Salanova, M., 2006).

Si los empleados están experimentando burnout, es posible que su nivel de producción media se vea afectado negativamente.

Es importante que los usuarios estén atentos a los indicadores de baja productividad y consideren si pueden estar conectados con el síndrome u otros problemas de bienestar laboral. El agotamiento emocional y otras dimensiones del burnout pueden afectar negativamente la motivación, la energía y la concentración de los empleados, lo que puede repercutir en su capacidad para producir al nivel esperado.

Para abordar la baja productividad relacionada con el burnout, es fundamental abordar las causas subyacentes del agotamiento y promover un ambiente laboral que fomente un bien en el personal y su balance entre el trabajo y la su vida personal. Proporcionar apoyo y recursos para manejar el estrés, fomentar la comunicación abierta y brindar oportunidades para el desarrollo profesional y la participación en decisiones relacionadas con el trabajo pueden ayudar a optimizar la productividad y el bienestar en el personal.

#### **I) Servicios atendidos / Hora**

En el contexto de la productividad y el síndrome de burnout, este indicador puede ser relevante para evaluar cómo el agotamiento emocional y otras dimensiones del burnout emergen la eficiencia del desempeño y la prestación de servicios. Cuando los empleados experimentan burnout, su productividad puede verse afectada negativamente debido a la falta de energía, la disminución de la motivación y la dificultad para concentrarse en sus tareas. (Salanova, M., 2006).

Es importante que los empleados estén atentos a los indicadores de productividad y lo consideren cómo el bienestar del personal puede estar progresando en su desempeño. Y es que esta variable podría afectar realmente a la productividad del personal, así como en su satisfacción laboral y la calidad prestada en los servicios que se ofrecen.

Para afrontar los retos concernientes al burnout y la productividad, es fundamental promover un entorno laboral saludable que valore la salud y mantener un balance entre lo laboral y la vida personal. Brindar

apoyo y recursos para manejar el estrés, fomentar una cultura de reconocimiento y recompensa, y brindar oportunidades para el desarrollo profesional, así como el desarrollo personal que orienten a ayudar a optimizar la productividad y el bienestar del personal. Además, se debe fomentar una comunicación abierta y establecer mecanismos para que los empleados expresen sus necesidades y preocupaciones con respecto a su carga de trabajo y su bienestar emocional.

#### **m) Nivel de productividad marginal**

El nivel de productividad marginal puede ser un indicador importante para evaluar cómo el agotamiento y otras dimensiones del burnout están aumentando la eficiencia y el rendimiento en el trabajo.

Es importante que los usuarios estén atentos a los indicadores de productividad y consideren cómo el bienestar del personal puede estar progresando su rendimiento y eficiencia en el trabajo. Esta variable puede tener un impacto en la productividad, lo que a su vez puede afectar la satisfacción laboral y la calidad del trabajo realizado. (Locke, EA y Latham, GP 2012).

Cuando una persona experimenta burnout, es probable que su eficiencia laboral disminuya. Esto significa que la relación entre la cantidad de trabajo que realiza y la producción o rendimiento obtenido disminuirá. En otras palabras, la productividad marginal disminuirá porque se necesita más esfuerzo para lograr los mismos resultados o incluso menos. Esta disminución en la eficiencia laboral puede ser un signo de que el burnout está afectando negativamente el desempeño en el trabajo.

El nivel de productividad marginal puede utilizarse como un indicador para evaluar cómo el burnout está afectando la eficiencia laboral. Si se observa que la productividad marginal disminuye con el tiempo y se requiere un mayor esfuerzo para lograr los mismos resultados, podría ser una señal de que el burnout está presente. Esto podría ser

relevante en profesiones donde el rendimiento es cuantificable, como la producción en una fábrica, las ventas, la atención al cliente, entre otros.

**n) Metas propuestas cumplidas mensuales**

El indicador mencionado se refiere al porcentaje o número de metas propuestas que un empleado logra cumplir exitosamente en un período de tiempo específico, como un mes. Estas metas pueden estar relacionadas con el desempeño laboral, el cumplimiento de proyectos, el logro de resultados específicos, entre otros.

Un alto nivel de cumplimiento de metas propuestas puede indicar que los empleados están asumiendo con responsabilidad sus funciones y compromisos laborales, lo que contribuyen a su rendimiento y la eficiencia en el trabajo.

Por otro lado, un bajo nivel de cumplimiento de metas puede ser una señal de que los empleados están enfrentando desafíos con su responsabilidad y puede estar relacionado con el síndrome de burnout u otros problemas de bienestar laboral.

**o) Cantidad de Horas Acumuladas en Tardanza**

El indicador mencionado se refiere a la suma total de horas en las que un empleado ha llegado tarde al trabajo durante un período de tiempo específico. La tardanza puede ser medida en minutos o en horas, dependiendo de las normas de conducta de la entidad.

Un bajo número de horas acumuladas en tardanza indica que los empleados están asumiendo con responsabilidad la puntualidad en el trabajo, lo que es una muestra de compromiso y respeto hacia sus responsabilidades laborales. (Locke, EA y Latham, GP 2012).

Por otro lado, una alta cantidad de horas acumuladas en tardanza puede ser una señal de que los empleados están enfrentando desafíos con su responsabilidad.

**p) Nivel de Autonomía laboral**

El nivel de autonomía laboral representa al nivel de independencia y libertad que tiene el personal para enfrentar decisiones

relacionadas con su trabajo, definir cómo realizar sus tareas y establecer su propio ritmo de trabajo, siempre en el marco de los y objetivos planteados por la organización.

Al fomentar un mayor nivel de autonomía laboral pueden, los empleadores fortalecer la responsabilidad del personal y optimizar su desempeño y bienestar en el trabajo.

**q) Eficacia en el Nivel de empatía laboral**

La empatía laboral representa un elemento significativo de las relaciones sociales y conlleva la habilidad de comprender y adoptar la perspectiva de los demás, así como de responder de manera adecuada a sus emociones y requerimientos en el contexto del trabajo.

Para mejorar la dimensión de la sociabilidad laboral y la eficacia en el nivel de empatía laboral, es importante fomentar una cultura de respeto, comprensión y apoyo mutuo en el lugar de trabajo. Ofrecer capacitación en habilidades de comunicación y empatía, fomentar la retroalimentación constructiva y promover el trabajo y colaboración en equipo pueden ayudar a mejorar la sociabilidad laboral y su significancia en la calidad de relaciones. Además, reconocer y valorar la empatía dentro del medio laboral puede motivar a los empleados a desarrollar y acrecentar las habilidades blandas orientadas a las relaciones saludables y de empatía.

**r) Nivel comunicativo en el ambiente laboral**

La comunicación en el ambiente laboral es un componente fundamental para el funcionamiento eficiente de la empresa. Un nivel comunicativo adecuado se caracteriza por una comunicación abierta, clara, respetuosa y transparente entre el total de los integrantes del equipo y con las componentes inesperadas externas. (Locke, EA y Latham, GP 2012).

Para mejorar la dimensión de sociabilidad laboral y el nivel comunicativo en el ambiente laboral, es importante fomentar una cultura de comunicación abierta, clara y respetuosa. Ofrecer

capacitación en habilidades de comunicación, promover la retroalimentación y el diálogo constructivo, y establecer canales efectivos de comunicación interna y externa pueden contribuir a mejorar el nivel comunicativo en el trabajo y promover que se fortalezcan las relaciones entre los trabajadores con las partes externa interesada. Además, reconocer y valorar la relevancia que es tener una comunicación en el círculo laboral puede motivar a los empleados a mejorar su nivel comunicativo y participar activamente en la mejora de la sociabilidad laboral en la organización.

**s) Desempeño laboral**

Se refiere a las “conductas o acciones exhibidas por los empleados que tienen importancia en la consecución de los objetivos de la empresa. Se sostiene que un desempeño laboral destacado constituye el activo más crucial de una organización” (Chiavenato, 2017).

**t) Estrés laboral**

Es una reacción física general que se manifiesta ante diversas situaciones demandantes para nuestro cuerpo, incluyendo aquellas originadas por una presión excesiva en el círculo laboral.

**u) Burnout**

La reacción prolongada al estrés en el ámbito laboral da origen a un síndrome psicológico conocido como burnout. Este síndrome surge como consecuencia de una tensión crónica que se genera debido a la interacción conflictiva entre el colaborador y su empleo. (Maslach, Jackson, & Leiter, 2016).

El burnout es un síndrome psicológico que se desarrolla como respuesta a una exposición prolongada al estrés en el entorno laboral. Es una condición caracterizada por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización (tratar a las personas como objetos) y una disminución de la realización personal en el trabajo. Se origina debido a la interacción crónica y conflictiva entre el individuo y las demandas de su empleo.

Este síndrome puede afectar gravemente la salud y el bienestar de los trabajadores, así como su rendimiento laboral. Fue descrito por primera vez por Christina Maslach y Herbert J. Leiter en la década de 1970. Los síntomas del burnout pueden incluir agotamiento físico y emocional, cinismo hacia el trabajo y una sensación de ineficacia o falta de logro en el trabajo.

**v) Empatía**

Es la inclinación innata a experimentar una sensación de pertenencia a lo que se percibe o se imagina, una inclinación que inicialmente posibilita el reconocimiento de la presencia de alguien más y la capacidad de adoptar la perspectiva de esa persona.

La empatía es la capacidad innata de una persona para experimentar y comprender los sentimientos, pensamientos y perspectivas de otra persona. Se trata de la capacidad de ponerse en el lugar del otro, sentir lo que esa persona siente y comprender su punto de vista, lo que permite establecer una conexión emocional y comprensión genuina hacia los demás.

La empatía implica una sensación de pertenencia y una conexión emocional con los demás. Nos permite reconocer y validar las emociones y experiencias de otras personas, lo que a su vez puede fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y la capacidad de ofrecer apoyo emocional.

**w) Responsabilidad**

La responsabilidad es una característica que abarca tanto un valor como un principio ético arraigado en los individuos. Implica asumir la obligación de comportarse de forma cuidadosa y consciente en todas las circunstancias de la vida. Ser responsable es una cualidad que refleja el compromiso y la habilidad para responder adecuadamente a las obligaciones que se presentan.

**x) Sociabilidad Laboral**

Las relaciones actúan como amortiguadores de las demandas laborales, son apreciadas por los colaboradores y mantienen una correlación positiva.

La sociabilidad laboral se refiere a la capacidad y disposición de los individuos para interactuar, relacionarse y colaborar con sus compañeros de trabajo en el entorno laboral. Se trata de la creación y el mantenimiento de relaciones interpersonales positivas en el lugar de trabajo. Esta sociabilidad es esencial para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

**y) Proactividad**

El comportamiento proactivo de los individuos se caracteriza por ser anticipatorio, centrado en el cambio y autónomamente iniciado en diversas circunstancias.

La proactividad es una cualidad o característica de las personas que se refiere a su capacidad para tomar la iniciativa, anticiparse a los acontecimientos y actuar de manera autónoma en diversas situaciones. Esta cualidad implica una mentalidad orientada hacia el cambio y la toma de medidas anticipadas en lugar de reaccionar pasivamente a las circunstancias.

La proactividad es una cualidad valiosa en muchas áreas de la vida, incluido el entorno laboral, donde puede contribuir al éxito personal y profesional. Al ser proactivo, las personas pueden influir en su propio destino y superar los desafíos de manera efectiva.

**z) Despersonalización**

Que es la alteración en la percepción del individuo o vivencia personal en la cual uno se siente desvinculado de los procesos mentales o físicos, como si estuviera observándolos desde fuera.

La despersonalización es un síntoma o experiencia subjetiva que implica una sensación de desconexión o distanciamiento de uno mismo y de la propia experiencia. La persona que experimenta la

despersonalización puede sentir como si estuviera observando sus pensamientos, emociones o sensaciones físicas desde fuera de sí misma, como si estuviera viendo una película de su propia vida.

Es importante destacar que la despersonalización no es lo mismo que la pérdida de identidad. La persona aún reconoce que es ella misma, pero siente que está desconectada de sus propios procesos mentales o físicos. Es un fenómeno que a menudo se asocia con trastornos de ansiedad, trastorno de estrés postraumático y trastornos disociativos, aunque también puede ocurrir en personas sin trastornos mentales como una respuesta temporal al estrés extremo.

## CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de estudio

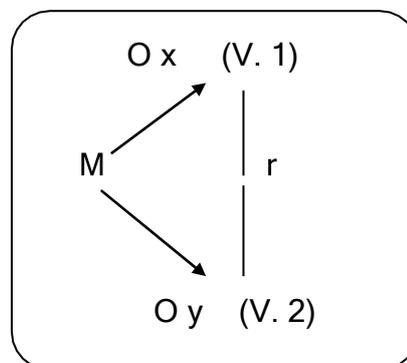
El tipo de estudio es básica, igualmente conocida como investigación fundamental o investigación pura, es un tipo de estudio científico que se enfoca en el incremento de la comprensión teórica, así como la comprensión de los principios fundamentales del fenómeno, sin preocuparse por aplicaciones prácticas inmediatas. (Síndrome Burnout y Desempeño Laboral)

### 3.2. Diseño del estudio

El diseño del estudio es de naturaleza descriptiva-correlacional, lo cual implica la búsqueda de las relaciones entre dos o más variables emparejadas en el estudio. En este contexto, el marco de nuestra investigación se alinea con un diseño correlacional, destinado a comprender la influencia que la variable del síndrome de Burnout ejerce sobre la variable del desempeño laboral en los colaboradores.

Para Hernández & Fernández citado (Huamaní & Rampas, 2018) el diseño de investigación se realiza de manera libre para cada variable, observando su comportamiento en diferentes situaciones dentro de su contexto natural para posteriormente ser analizados, según los hechos identificados.

El diseño de investigación también es no experimental.



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable de estudio 1: Síndrome Burnout

Oy = Variable de estudio 2: Desempeño Laboral

r = Relación entre variables

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población:

(Moran y Alvarado, 2010), la población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que cumplen con los criterios especificados en la hipótesis o que tienen ciertas características comunes que son de interés para la investigación.

En el caso específico de la investigación sobre el personal del BCP agencia Puerto Maldonado en el año 2021, la población se compone de los 30 colaboradores que trabajan en esa agencia durante ese período. Esto significa que todos los colaboradores de la agencia son parte de la población que se está estudiando en tu investigación.

Cuadro N° 02 Estructura de la Población

GRUPO OCUPACIONAL	TOTAL
• <b>Funcionario (pymes y Gerente)</b>	5
• <b>Plataforma (Asesores de ventas y servicios)</b>	4
• <b>Equipo de Procesos</b> (Supervisor de agencia, promotor principal, promotores de servicios, auxiliar de agencia)	18
• <b>Entrenador digital</b>	1
• <b>Guías de Agencia</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Fuente: BCP Puerto Maldonado, elaboración propia 2021.

### 3.3.2. Muestra:

Para Hernández & Fernández citado (Huamaní & Rampas, 2018) Toda muestra es resultado proporcionado por una formula generalmente determinado por el tamaño de la población, ya sea de individuos como de unidades presentes dentro de la población, Debido a que una muestra censal implica tomar datos de todos los miembros de la población, no es necesario realizar inferencias estadísticas y se obtiene información completa y precisa sobre cada individuo o elemento.

Las muestras censales se utilizan comúnmente en situaciones en las que la población es relativamente pequeña o manejable, o cuando se tiene la capacidad de recopilar datos de todos los miembros de la población. Esto garantiza que no haya margen de error en la estimación de las características de la población, ya que se observan todos los individuos.

La muestra es censal por cuanto se trabajó con el total de la población, es decir con los 30 colaboradores del BCP agencia Puerto Maldonado.

Cuadro N° 03 Estructura de la muestra

<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
• <b>Funcionario (pymes y Gerente)</b>	5
• <b>Plataforma (Asesores de ventas y servicios)</b>	4
• <b>Equipo de Procesos</b> (Supervisor de agencia, promotor principal, promotores de servicios, auxiliar de agencia)	18
• <b>Entrenador digital</b>	1
• <b>Guías de Agencia</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Fuente: BCP Puerto Maldonado 2021.

### 3.4. Métodos y Técnicas

#### 3.4.1. Método de la investigación

El método utilizado dentro de la presente investigación es el método Hipotético — Deductivo, que según (Bernal, 2010) este consiste en el procedimiento específico en función a la aseveración práctica de una hipótesis, que busca su falsedad toda vez que se conozcan las conclusiones que permitan confrontar los hechos resultados de la investigación.

#### 3.4.2. Técnicas

**Técnica:** Hay una diversidad de técnicas para la compilación de datos. En este informe de tesis las técnicas utilizadas fueron la encuesta y observación.

**Instrumento:** Es toda herramienta que es utilizada para recolectar datos e información originada en la muestra y compuestos por escala de medición.

**Cuestionario:** Es el instrumento diseñado a partir de una serie de preguntas, estructuradas de manera cerrada con ítems que permitan la medición de la variable.

Por lo tanto, puede señalarse que son los métodos de adquisición de información más comúnmente empleados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Es importante destacar que las interrogantes que conforman un cuestionario pueden abordar diversos temas. Asimismo, es factible enfocar la atención en que hay fundamentalmente dos categorías de preguntas:

- ✓ Las de elección múltiple (las dicotómicas y las cerradas con alternativas diversas)
- ✓ Las abiertas.

### 3.5. Tratamiento de Datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como herramienta técnica de recolección de información el siguiente:

Cuestionario: se interpreta como un conjunto de interrogantes cuidadosamente organizadas siguiendo un orden técnico y científico, ya que el cuestionario en su totalidad debe formar una entidad coherente y sistemática. Su propósito es recopilar datos que contribuyan al logro de los objetivos de la investigación. (Linares, 2009).

### **3.5.1. Técnicas estadísticas**

Esta técnica estadística consiste en dar la validación correspondiente y el peso a los datos recolectados de manera individual, permitiendo la deducción de la información evaluada. Con el objeto de asegurar los datos recolectados, así como su interpretación, procesando tanto soluciones veraces como exactas.

Específicamente para un enfoque cuantitativo, por lo que el análisis e interpretación de los datos que se utilicen.



## INSTRUMENTO 1: SINDROME DE BURNOUT

Tabla N° 1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. En el procesamiento de casos se dispone de la eliminación por lista el cual se trabaja en todas las variables presentes en la investigación.

Tabla N° 2

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
80,77	160,875	12,684	22

Tabla N° 3

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,857	,815	22

La Tabla N° 3 presenta al Alfa de Cronbach con un valor de 0,815. Por lo que revisando la literatura que da respaldo, se afirma que; a mayor Alfa, mayor es la fiabilidad. En el Alfa de Cronbach el valor mayor es 1, por lo que en términos generales el valor de 0,600 es considerado un valor aceptable, por lo que al revisar el resultado obtenido se afirma que el Instrumento N° 1 es fiable.

## INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 4

### Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en toda la variable del procedimiento

Tabla N° 5

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
62,23	31,978	5,655	16

Tabla N° 6

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,760	,769	16

En la Tabla N° 6 presenta un valor de Alfa de Cronbach de 0,769. Por lo que revisando la literatura que da respaldo, se afirma que; a mayor Alfa, mayor es la fiabilidad. En el Alfa de Cronbach el valor mayor es 1, por lo que en términos generales el valor de 0,600 es considerado un valor

aceptable, por lo que al revisar el resultado obtenido se afirma que el Instrumento N° 2 es fiable.

#### 4.1.2. Resultados descriptivos

Tabla N° 7

#### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media		Desviación Estándar
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv.Error	Estadístico
AGOTAMIENTO_EMOCIONAL_NUM	30	15	39	30,27	1,251	6,853
DESPERSONALIZACION_NUM	30	10	29	17,97	,990	5,423
REALIZACION_PERSONAL_NUM	30	20	40	32,53	,848	4,644
PRODUCTIVIDAD_NUM	30	12	27	22,40	,552	3,024
RESPONSABILIDAD_NUM	30	17	28	23,47	,509	2,788
SOCIABILIDAD_LABORAL_NUM	30	13	20	16,37	,330	1,810
SINDROME_DE_BURNOUT_NUM	30	56	107	80,77	2,316	12,684
DESEMPEÑO_LABORAL_NUM	30	50	72	62,23	1,032	5,655
N válido (por lista)	30					

Visto la Tabla N° 7, que en términos numéricos la descripción de los estadísticos descriptivos respecto al análisis de variables y dimensiones podemos decir que la variable síndrome de burnout alcanzó una puntuación de 80.77 de 110 (ciento diez) puntos que es el total, según la evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, definiendo esta operación en la condición escalar de casi siempre, respecto a la escala de

baremación establecida; del mismo modo se observa que la variable desempeño laboral alcanzo una puntuación de 62.23 de 80 (ochenta) puntos que es el total, según la evaluación a nivel escalar del estadístico descriptivo, definiendo esta operación en la condición escalar de bueno, respecto a la escala de baremación establecido, por lo que ambos valores de esta investigación presentan con una desviación estándar de 13,684 y 1,032 respectivamente.

#### 4.1.3. Análisis descriptivo

Tabla N° 8: Estadísticos de frecuencia variable del síndrome de burnout.

#### SINDROME\_DE\_BURNOUT\_CAT

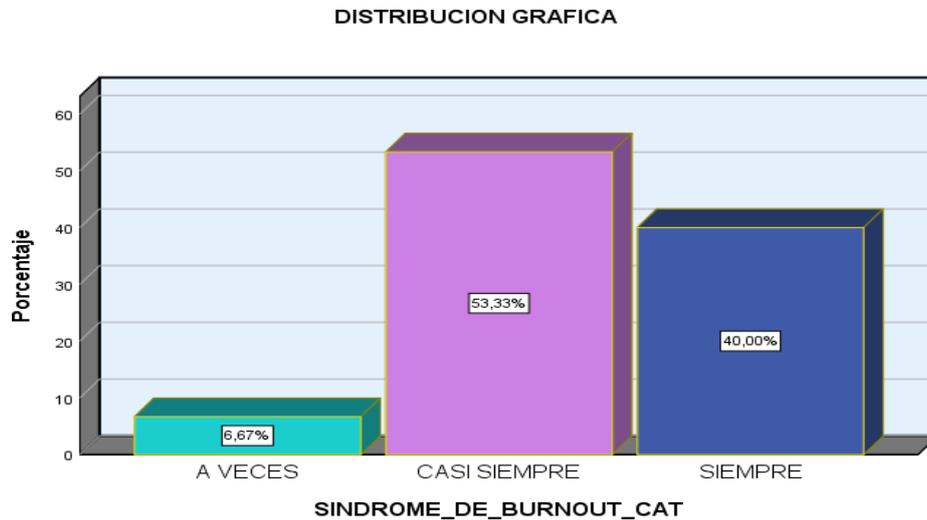
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	60,0
	SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:** según puede observarse en la tabla 8 y la Figura 1 se puede verificar que el 53.3% de las personas encuestadas indican que la variable síndrome de burnout se percibe en un rango escalar de Casi siempre, por otro lado, un 40% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel Siempre, y por último un 6.7% de los encuestados refiere que el síndrome de burnout se percibe a un nivel A veces.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la variable síndrome de burnout que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Casi siempre; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de la variable síndrome de burnout que se percibe en del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado requiere ser

evaluado por el personal directivo de la entidad bancaria para conseguir reducir su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 1: Representación descriptiva variable síndrome de burnout.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 9: Estadístico de frecuencia dimensión agotamiento emocional.

**AGOTAMIENTO\_EMOCIONAL\_CAT**

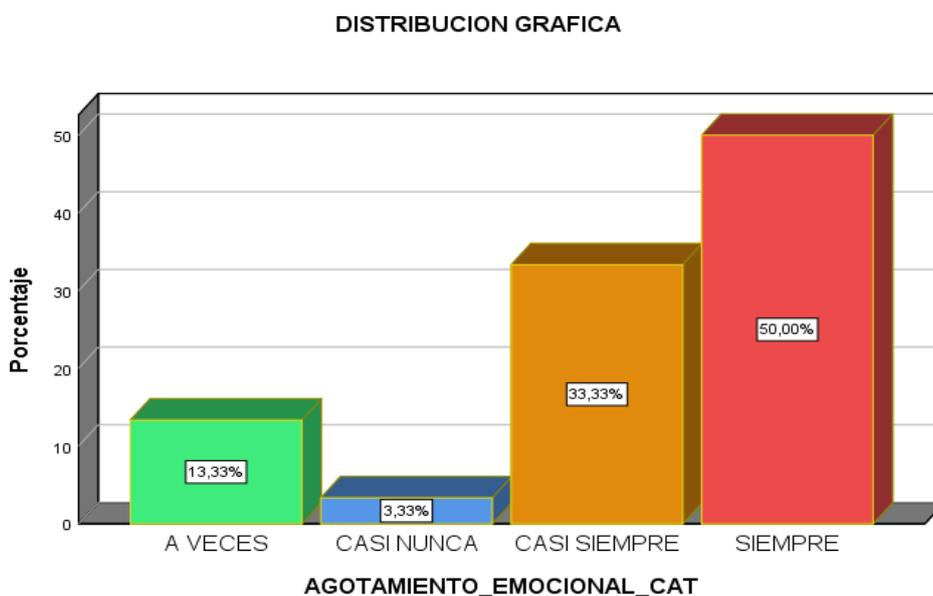
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	16,7
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	50,0
	SIEMPRE	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:** según puede observarse en la tabla 9 y la Figura 2 se puede verificar que el 50% de las personas encuestadas indican que la dimensión agotamiento emocional se percibe en un rango escalar de Siempre, por otro lado, un 33.3% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel Casi siempre, del mismo modo un 13.3% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel A veces, y por ultimo

un 3.3% de los encuestados refiere que el agotamiento emocional se percibe a un nivel Casi nunca.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión agotamiento emocional que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Siempre; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala última del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de la dimensión agotamiento emocional que se percibe en el personal del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado requiere ser evaluado por el personal directivo de la organización para conseguir reducir significativamente su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 2: Representación descriptiva dimensión agotamiento emocional.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 10: Estadístico de frecuencia dimensión despersonalización.

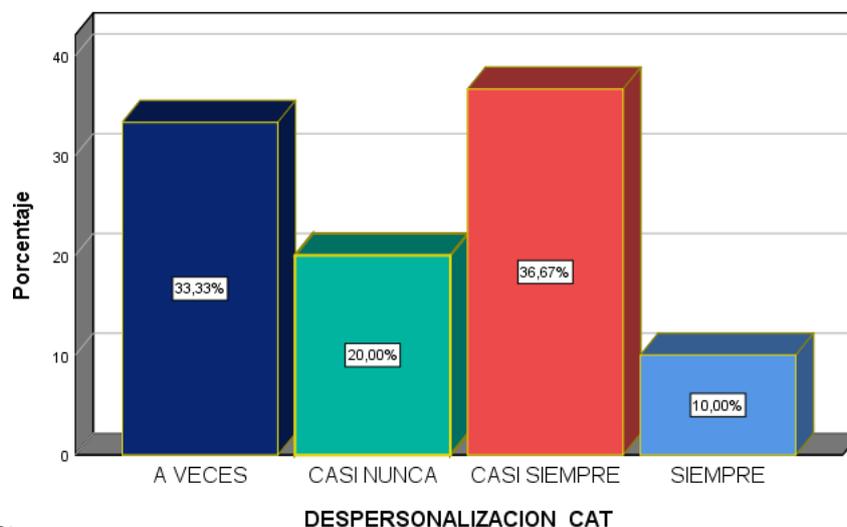
**DESPERSONALIZACION\_CAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	53,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 10 y la Figura 3 se puede verificar que el 36.7% de las personas encuestadas indican que la dimensión despersonalización se percibe en un rango escalar de Casi siempre, por otro lado, un 33.3% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel A veces, del mismo modo un 20% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel Casi nunca, y por ultimo un 10% de los encuestados refiere que la despersonalización se percibe a un nivel Siempre.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión despersonalización que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Casi siempre; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de la dimensión despersonalización que se perciben en los trabajadores del banco de crédito del Perú sede puerto Maldonado requiere ser evaluado por el personal directivo de la organización para conseguir reducir su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

## REPRESENTACION GRAFICA



Fuente. spss v.20

Tabla N° 11: Estadístico de frecuencia dimensión realización personal.

## REALIZACION\_PERSONAL\_CAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 11 y la Figura 4 se puede verificar que el 63.3% de las personas encuestadas indican que la dimensión realización personal se percibe en un rango escalar de Siempre, por otro lado, un 30% de los encuestados refiere que este se percibe en un nivel Casi siempre, y por último un 6.7% de los encuestados refiere que la dimensión realización personal se percibe a un nivel A veces.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de

frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión realización personal que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Siempre; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala última del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de realización personal que se perciben en el personal del Banco de Crédito del Perú sede puerto Maldonado requiere ser evaluado por el personal directivo de la organización para conseguir reducir significativamente su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 4: Representación descriptiva dimensión realización personal.



Tabla N° 12: Estadístico de frecuencia variable desempeño laboral.

**DESEMPEÑO\_LABORAL\_CAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	21	70,0	70,0	70,0
	MUY BUENO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 12 y la Figura 5 se puede verificar que el 70% de las personas encuestadas indican que la variable desempeño laboral se percibe en un rango escalar de Bueno, y por último un 30% de los encuestados refiere que esta se percibe a un nivel Muy bueno.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la variable

desempeño laboral que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Bueno; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de desempeño laboral que se percibe en los trabajadores del banco de crédito del Perú sede puerto Maldonado es aceptable pero no optima a nivel de evaluación de resultados por lo tanto requiere que el personal directivo desarrolle estrategias de mejora para conseguir elevar su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 5: Representación descriptiva variable desempeño laboral.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 13: Estadístico de frecuencia dimensión productividad.

**PRODUCTIVIDAD\_CAT**

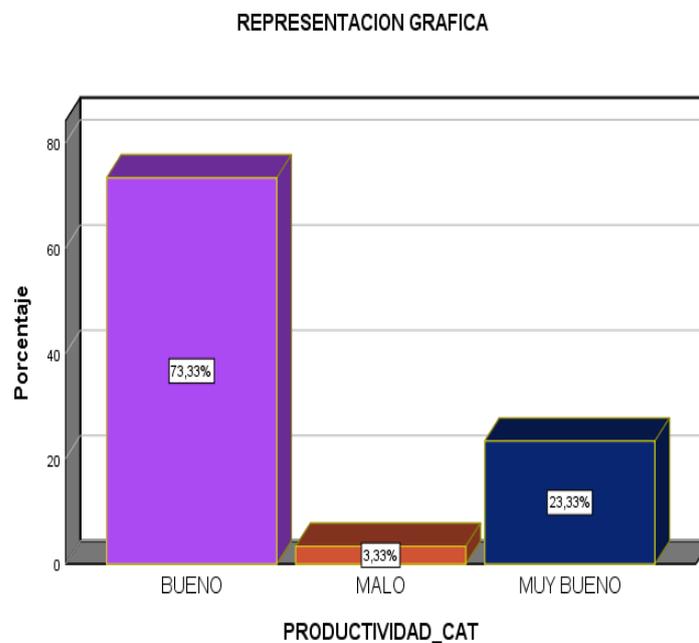
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	22	73,3	73,3	73,3
	MALO	1	3,3	3,3	76,7
	MUY BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 13 y la Figura 6 se puede verificar que el 73.3% de las personas encuestadas indican que la

dimensión productividad se percibe en un rango escalar de Bueno, por otro lado, un 23.3% de encuestados manifiesta que esta se percibe a un nivel Muy bueno, y por último un 3.3% de los encuestados refiere que la dimensión productividad se percibe a un nivel Malo.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticas de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión productividad que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Bueno; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de productividad que se percibe en los trabajadores del banco de crédito del Perú sede puerto Maldonado respecto a sus actividades es aceptable pero no óptima a nivel de evaluación de resultados por lo tanto se requiere que el personal directivo de la organización desarrolle estrategias de mejora para conseguir elevar su nivel de percepción por parte de sus colaboradores.

Figura N° 6: Representación descriptiva dimensión productividad.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 14: Estadístico de frecuencia dimensión responsabilidad.

**RESPONSABILIDAD\_CAT**

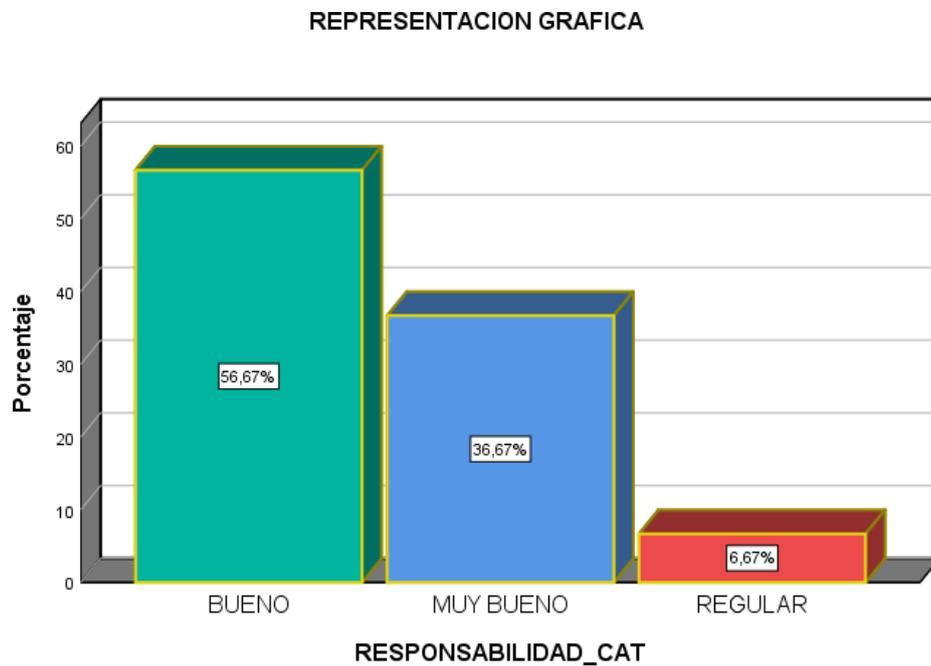
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	17	56,7	56,7	56,7
	MUY BUENO	11	36,7	36,7	93,3
	REGULAR	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 14 y la Figura 7 se puede verificar que el 56.7% de las personas encuestadas indican que la dimensión responsabilidad se percibe en un rango escalar de Bueno, por otro lado, un 36.7% de encuestados manifiesta que esta se percibe a un nivel Muy bueno, y por último un 6.7% de los encuestados refiere que la dimensión responsabilidad se percibe a un nivel Regular.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión responsabilidad que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Bueno; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de responsabilidad que presentan los trabajadores del banco de crédito del Perú sede puerto Maldonado respecto a sus funciones es aceptable pero no óptima a nivel de evaluación de resultados por lo tanto se requiere que el personal directivo de la organización desarrolle estrategias de mejora para conseguir elevar su nivel de percepción a nivel de sus colaboradores.

Figura N° 7: Representación descriptiva dimensión responsabilidad.



Fuente: Spss V.25

Tabla N° 15: Estadísticos de frecuencia dimensión sociabilidad laboral.

**SOCIABILIDAD\_LABORAL\_CAT**

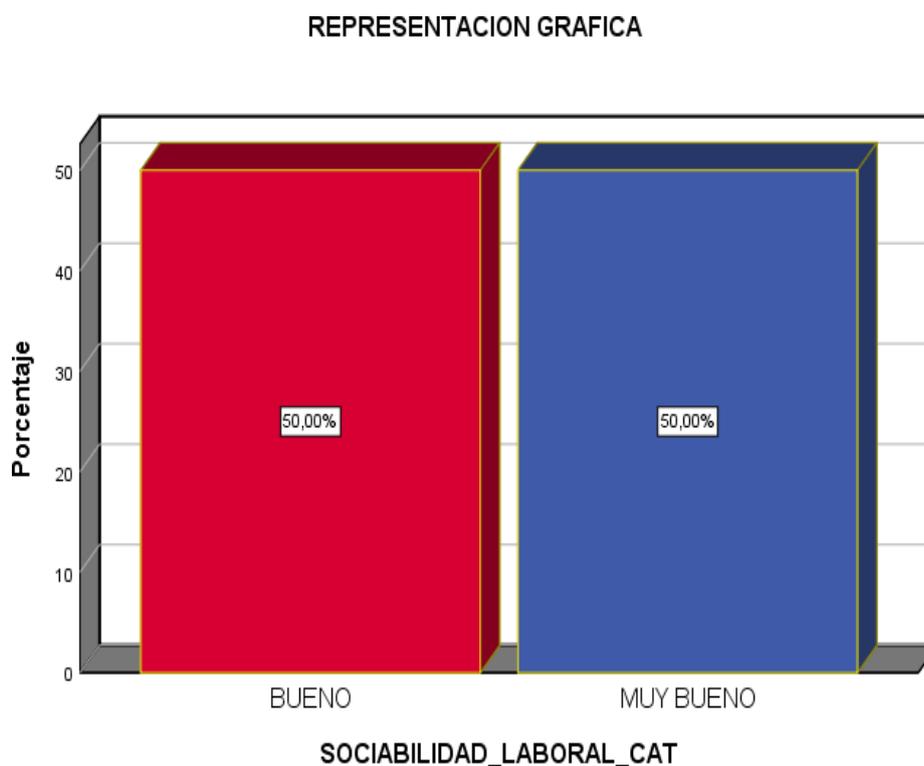
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	15	50,0	50,0	50,0
	MUY BUENO	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss V.25

**Interpretación:** según puede observarse en la Tabla 15 y la Figura 8 se puede verificar que el 50% de las personas encuestadas indican que la dimensión sociabilidad laboral se percibe en un rango escalar de Bueno, y por último un 50% de los encuestados refiere también que la dimensión sociabilidad laboral se percibe a un nivel Muy bueno.

**Análisis:** Según la información evaluada respecto a la tabla estadísticos de frecuencia, los encuestados consideran con relación a la dimensión sociabilidad laboral que esta se desarrolla predominantemente en un nivel de Bueno; por lo tanto, al encontrarse el valor frecuencial en la escala penúltima del valor superior de distribución según su baremación podemos considerar que el nivel de sociabilidad laboral que presentan los trabajadores del banco de crédito del Perú sede puerto Maldonado respecto a sus relaciones interpersonales es aceptable pero no optima a nivel de evaluación de resultados por lo tanto se requiere que el personal directivo de la organización desarrolle estrategias de socialización interna para conseguir elevar su nivel de percepción a nivel de sus colaboradores.

Figura N° 8: Representación descriptiva para la dimensión sociabilidad laboral.



Fuente: Spss V.25

#### 4.1.4. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

Tabla N° 16: Análisis procesamiento de casos variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

##### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SINDROME_DE_BURNOUT_NUM	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
DESEMPEÑO_LABORAL_NUM	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

##### 4.1.4.1. Prueba de Normalidad

Tabla N° 17: Análisis prueba de normalidad de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

##### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SINDROME_DE_BURNOUT_NUM	,990	30	,992
DESEMPEÑO_LABORAL_NUM	,967	30	,471

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors

Hi: Los datos siguen una distribución normal

Ho: los datos siguen una distribución distinta a la normal

**Interpretación:** Como el p valor es mayor al 0.05 en las variables de estudio, concluimos que la información recopilada sigue una distribución normal por lo tanto corresponde la aplicación de una estadística paramétrica y la determinación de la relación entre variables debe aplicarse a través del estadístico de correlación r de Pearson.

## Hipótesis general

Hi = Existe un nivel de influencia directo y significativo ente el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

### 1. Planteamiento de hipótesis

Ho = No existe un nivel de influencia directo ni significativo ente el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

H1 = Existe un nivel de influencia bajo pero significativo ente el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

### 2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

### 3. Estadístico de prueba

Shapiro-Wilk = Por corresponder a aplicación de datos menores a 50 sujetos. R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 18: Análisis de correlación variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

### Correlaciones

		SINDROME_DE _BURNOUT	DESEMPEÑO_ LABORAL
SINDROME_DE_BURNOUT NUM	Correlación de Pearson	1	,411**
	Sig. (bilateral)		,035
	N	30	30
DESEMPEÑO_LABORAL_N UM	Correlación de Pearson	,411**	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 18 donde muestra el valor de significancia  $r$  de Pearson de 0,035 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

Podemos observar que el Coeficiente de Correlación de Pearson entre síndrome de burnout y desempeño laboral es 0,411 y el nivel de significancia es 0,035, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la variable síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

**Hipótesis específica 1****1. Planteamiento de hipótesis**

HE1 = El agotamiento emocional influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

**2. Nivel de significancia**

Alfa = 0.05

**3. Estadístico de prueba**

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 19: Análisis de correlación dimensión agotamiento emocional y variable desempeño laboral.

### Correlaciones

		AGOTAMIENTO _EMOCIONAL_ NUM	DESEMPEÑO_ LABORAL_NUM
AGOTAMIENTO_EMOCION	Correlación de Pearson	1	,405
AL_NUM	Sig. (bilateral)		,043
	N	30	30
DESEMPEÑO_LABORAL_N	Correlación de Pearson	,405	1
UM	Sig. (bilateral)	,043	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 19 donde muestra el valor de significancia  $r$  de Pearson de 0,043 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

Podemos observar que el Coeficiente de Correlación de Pearson entre el agotamiento emocional y desempeño laboral es 0,405 y el nivel de significancia es 0,043, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

#### Hipótesis específica 2

##### 1. Planteamiento de hipótesis

HE2 = La despersonalización influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

## 2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

## 3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 20: Análisis de correlación dimensión despersonalización y variable desempeño laboral.

### Correlaciones

		DESPERSONA LIZACION_NUM	DESEMPEÑO_ LABORAL_NUM
DESPERSONALIZACION_N UM	Correlación de Pearson	1	,389
	Sig. (bilateral)		,026
	N	30	30
DESEMPEÑO_LABORAL_N UM	Correlación de Pearson	,389	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 20 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,026 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

Podemos observar que el Coeficiente de Correlación de Pearson entre la despersonalización y desempeño laboral es 0,389 y el nivel de significancia es 0,026, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión despersonalización en el

desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

### Hipótesis específica 3

#### 1. Planteamiento de hipótesis

HE3 = La realización personal influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.

#### 2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

#### 3. Estadístico de prueba

R de Pearson = Dado que de la prueba de normalidad deduce que los datos son normales.

Tabla N° 21: Análisis de correlación dimensión realización personal y variable desempeño laboral.

#### Correlaciones

		REALIZACION_PERSONAL	DESEMPEÑO_LABORAL
REALIZACION_PERSONAL_NUM	Correlación de Pearson	1	,301**
	Sig. (bilateral)		,044
	N	30	30
DESEMPEÑO_LABORAL_NUM	Correlación de Pearson	,301**	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	30	30

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

#### Interpretación:

Visto el estadístico de correlación descrito en la Tabla 20 donde muestra el valor de significancia r de Pearson de 0,044 inferior que 0,05 lo que nos permite deducir en términos estadísticos que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que refiere que si existe

correlación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

Podemos observar que el Coeficiente de Correlación de Pearson entre la realización personal y desempeño laboral es 0,301 y el nivel de significancia es 0,044, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión realización personal en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

**Primero.**- En los resultados conseguidos, se valida la hipótesis general propuesta, es decir, existe un nivel de influencia significativo entre la variable 1 que es el síndrome de Burnout y la variable 2 que es el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021, considerando que el Coeficiente utilizado Correlación de Pearson entre síndrome de burnout y desempeño laboral es 0,411 y el nivel de significancia es 0,035, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la variable del síndrome de burnout en la variable del desempeño laboral en la población objeto de investigación bajo la realidad de Puerto Maldonado.

**Segundo.** - La dimensión 1 del Síndrome de Burnout, que es el agotamiento emocional influye en un nivel significativo en la variable dependiente, el desempeño laboral, al haberse obtenido en el Coeficiente de Correlación de Pearson entre el agotamiento emocional y desempeño laboral es 0,405 y el nivel de significancia es 0,043, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión agotamiento emocional bajo la realidad de Puerto Maldonado.

**Tercero.** - La dimensión 2 del Síndrome de Burnout, La despersonalización influye en un nivel significativo en la variable dependiente, en el desempeño laboral, al obtenerse en el Coeficiente de Correlación de Pearson entre la despersonalización y desempeño laboral es 0,389 y el nivel de significancia es 0,026, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión despersonalización en el desempeño laboral bajo la realidad de Puerto Maldonado.

**Cuarto.**- La dimensión 3 del Síndrome de Burnout, La realización personal influye en un nivel significativo en la variable dependiente, en el desempeño laboral, al obtenerse en el Coeficiente de Correlación de Pearson entre la

realización personal y desempeño laboral es 0,301 y el nivel de significancia es 0,044, aceptamos la hipótesis alterna, por cuanto nos muestra que influye significativamente la dimensión realización personal en el desempeño laboral bajo la realidad de Puerto Maldonado.

## SUGERENCIAS

Basado en los resultados de la investigación que han demostrado relaciones significativas, se presenta las propuestas de recomendaciones que ayuden a mejorar la situación o abordar los desafíos identificados en la investigación.

**Primera**.- Sugerimos al gerente de la empresa del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado para que pueda desarrollar una estrategia de fortalecimiento profesional y un manejo adecuado de la presión laboral, con el objetivo de promover estructuradamente una programación de actividades que busquen reducir los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa las mismas que podrían promoverse con sesiones de trabajo semanal como capacitación laboral, sesiones de actividades deportivas, sesiones de trabajo de relajación y ejercicios respiratorios, desarrollo de estrategias de trabajo divertido (música) etc., esta recomendación parte a raíz de los resultados logrados en el presente estudio de investigación, las misma que de tomarse adecuadas decisiones para la mejora, repercutirá progresivamente en el desempeño laboral del personal de la empresa..

**Segunda**. - Sugerimos al gerente de la empresa del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado que desarrollen la implementación de una directiva de trabajo saludable que busque cuidar la salud mental del personal de la entidad bancaria desarrollando la implementación de un plan de acción a corto, mediano y largo plazo esto con la objetivo de mitigar los posibles riesgos que pudiesen ocasionarse producto del estrés laboral o desgaste profesional más conocido como síndrome de burnout percibido en los colaboradores, esto se recomienda debido a que como hemos podido apreciar lo descrito por la Tabla 7 respecto a la síndrome de burnout y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), se ha podido identificar que estas han obtenido una puntuación media de 80.77 puntos de un total de 110 puntos, viendo que el valor

estadístico no representa el 100% del valor total, pero representa un valor muy significativo para nuestro análisis que debemos reducir ya que de persistir su incremento estaríamos frente a una situación de riesgo en la salud mental de nuestros colaboradores.

**Tercera.** - Sugerimos al gerente de la empresa del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado que desarrollen la implementación de un plan de fortalecimiento y desarrollo profesional buscando integrar programas formativos laborales que permita inducir a la selección de practicantes a fin de contribuir con el profesionalismo y del mismo modo sea posible aminorar las actividades y carga laboral; en este programa deberá incluirse la exposición de talleres de capacitación, fortalecimiento de capacidades e inducción que permitan complementar la formación de los colaboradores de la organización ya que como hemos podido apreciar lo descrito por la Tabla 7 respecto a la variable desempeño laboral y sus dimensiones (productividad, responsabilidad y sociabilidad laboral), se ha podido identificar que estas han obtenido una puntuación media de 62.23 puntos de un total de 80 puntos, viendo que el valor estadístico no representa el 100% del valor total pero representa un valor muy significativo para nuestro análisis el mismo que debemos lograr su incremento ya que de presentarse la situación de reducción de su valor según su puntuación media está representaría indicadores de riesgo respecto al desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa.

**Cuarta.**- Sugerimos al gerente de la empresa del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado que desarrollen talleres de motivación y reconocimiento personal con el propósito de optimizar los niveles de agotamiento emocional percibido en los colaboradores de la empresa ya que la importancia de evaluar periódicamente los niveles de valor emocional de nuestros colaboradores permitirá tomar decisiones de mejora respecto a su situación anímica, esto como dimensión predictora al desempeño laboral permitiendo contribuir de forma significativa a su desarrollo óptimo ya que como se ha podido apreciar los resultados de la Tabla 19, la dimensión que anticipa con mayor incidencia el desempeño laboral es el agotamiento

emocional ya que su nivel de correlación entre ambos elementos representa el 16.40% valor relativamente bajo pero significativo respecto a su valor positivo de correlación.

**Quinta.** - Sugerimos al gerente de la empresa del banco de crédito del Perú sede Puerto Maldonado que desarrollen la implementación individual de planes de vida de cada uno de los colaboradores de la empresa, esto permitirá establecer la esquematización de una programación de metas y objetivos que busca alcanzar de forma individual cada uno de los colaboradores de la empresa pudiendo de esta manera establecer mecanismos de consecución y logro que permita contribuir a la realización personal; estas acciones buscan mejorar el nivel de percepción respecto al desarrollo de las actividades asignadas a cada uno de los trabajadores ya que la importancia de la realización personal como una dimensión predictora al desempeño laboral permitirá contribuir de forma significativa a su desarrollo óptimo ya que como se ha podido apreciar los resultados de la Tabla 19, la dimensión que predice con menor incidencia el desempeño laboral es la realización personal ya que su nivel de correlación entre ambos elementos representa el 9.06% valor relativamente bajo pero significativo respecto a su valor positivo de correlación..

## Referencias Bibliográficas

- CHIAVENATO. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA AGENCIA SUR DE GUAYAQUIL. ECUADOR.
- Fernández, P. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas. catarina.udlap.
- Ferrer, E. J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores en la unidad operativa flota-copeinca SAC 2017 repositorio.
- Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la motivación humana.
- Mayorga, C. M. (2018). El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto Neurociencias, repositorio.
- MONSALVE, R. C. (2019). Pérdida considerable de energía que les llevaba a una fatiga emocional que progresivamente conducía al desinterés, falta de motivación y compromiso con su labor, llegando incluso a manifestar signos y síntomas clínicos, mentales y físicos. MADRID.
- Morán y Alvarado, G. D. (2010). Métodos de investigación. Naucalpan de Juárez:
- Nataly, U. (2018). ANALISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL SINDROME BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA FIDUCIARIA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. UNIVERSIDAD CATOLICA DE GUAYAQUIL.
- Pastor, G. A. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HIDROCARBUROS. Lima: 26.
- Portero, d. I. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias universidad de Córdoba, repositorio.
- Quirós, S. (2013). Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez Vílchez, P. G. (2018). El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos.

- Tomosina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. Montevideo: Universidad de la República.
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.
- Aquino, A. J., & Alarcón, D. M. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Lima: U.C.V.
- Ayala, G. T. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados subespecialidad comercial de la corte superior de justicia de lima. Lima Perú.
- Ahola, K., Hakanen, J., Perhoniemi, R. y Mutanen, P. (2014). Relación entre el agotamiento y los síntomas depresivos: un estudio utilizando el enfoque centrado en la persona. Investigación sobre el agotamiento, 1(1), 29-37.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Burga, V. G., & Wiese, E. S. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Modrovejo.
- Bakker, AB y Demerouti, E. (2007). El modelo de Demandas-Recursos del Trabajo: Estado del arte. Revista de Psicología Gerencial, 22(3), 309-328.
- Buzzetti, B. M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Bianchi, R., Schonfeld, IS y Laurent, E. (2015). Superposición de agotamiento y depresión: una revisión. Revista de Psicología Clínica, 36, 28-41.
- Calla, G. E. (2019). Relación entre el engagemen y el desempeño laboral. PUNO - PERU: Universidad Nacional del Altiplano.

- Carolyn, V. Q. (2017). Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. Madrid: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Demerouti, E., Bakker, AB, Nachreiner, F. y Schaufeli, WB (2001). El modelo de trabajo demanda-recursos de burnout. *Revista de Psicología Aplicada*, 86(3), 499-512.
- Do Carmo Cruz, R. M., Chaves, M. M., Barcellos, D. R., Almeida, d. S., De Oliveira, S. I., & Pedrão, L. J. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. La Habana: *Revista Cubana de Enfermería*.
- E & N. (2012). El buen desempeño laboral. *Redacción Estratégica & Negocios*, 45- 60.
- Fernández, P. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas. *catarina.udlap*.
- Fernández, P. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas. *Massachusett*.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. Y. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Linares, C. (2009). Investigación de Mercados. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- López, (2017). Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería Hospital Luis Negreiros. Lima: Ediciones Cesar Vallejo.
- Locke, EA y Latham, GP (2012). Construyendo una teoría útil en la práctica sobre el establecimiento de objetivos y la motivación de tareas: una odisea de 35 años. *Psicólogo estadounidense*, 57(9), 705-717.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *The Maslach BurnoutInventory Manual*. Palo Alto: Consulting Phiscologists Press.
- Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la motivación humana.

- Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la motivación humana. *Psychological Review*, 370-396.
- Monsalve, R. C. (2019). Niveles y Factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de atención primaria. Granada: Universidad de Granada.
- Montero-Marín, J., Skapinakis, P., Araya, R., Gili, M., & García-Campayo, J. (2017). Hacia una breve definición del síndrome de burnout por subtipos: Elaboración del Cuestionario de Subtipos Clínicos de Burnout (BCSQ-36). *Resultados de salud y calidad de vida*, 15(1), 1-15.
- Morán, D. G., & Alvarado, C. D. (2010). *Métodos de investigación*. Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Moreno, J. B., Rodríguez, M. A., & Morante, B. M. (2013). Breve historia del Burnout a través de sus instrumentos de evaluación. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Nataly, U. (2018). ANALISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL SINDROME BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA FIDUCIARIA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. UNIVERSIDAD CATOLICA DE GUAYAQUIL.
- Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Chile. ONAP. (2006). OFICINA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal SANTO DOMINGO - REPUBLICA DOMINICANA.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Burnout un fenómeno ocupacional: Clasificación Internacional de Enfermedades. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Pacheco, A. S. (2016). RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS Y TÉCNICAS DE ENFERMERÍA DE UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA.

- Pedraza, Amaya & Comde. (2010). APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CREDISCOTIA FINANCIERA. HUACHO - PERU.
- Portero, d. I. (2019). Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencia. Córdoba: Universidad de Córdoba
- Quiceno, J. M., & Vinaccia, S. A. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Medellín: Universidad de San Buenaventura.
- CHIAVENATO. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA AGENCIA SUR DE GUAYAQUIL. ECUADOR.
- Quiros, S. (2013). Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.
- Quirós, S. S. (2013). Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto. 2013: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez Vilchez, P. G. (2018). El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. México DF: Pearson.
- Salanova, M., Bakker, AB y Llorens, S. (2006). Flujo en el trabajo: evidencia de una espiral ascendente de recursos personales y organizacionales. Revista de Estudios de la Felicidad, 7(1), 1-22.
- Stecher, G. A., catalán, G. L., & Toro, C. J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. Revista de Psicología, Vol. 21, Nº 2, 138-140.
- Tomosina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. Montevideo: Universidad de la República.

Vásquez, Q. H. (2017). Síndrome de burnout y su relación con el laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de y de obstetricia del centro de salud Simón Olivar, Cajamarca 2016. Cajamarca.

Velázquez, M. (2012). La salud mental de las y los trabajadores. Madrid: Observatorio Vasco de acoso moral.

CHIAVENATO. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA AGENCIA SUR DE GUAYAQUIL. ECUADOR.

MONSALVE, R. C. (2019). Pérdida considerable de energía que les llevaba a una fatiga emocional que progresivamente conducía al desinterés, falta de motivación y compromiso con su labor, llegando incluso a manifestar signos y síntomas clínicos, mentales y físicos. MADRID.

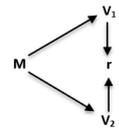
Pastor, G. A. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HIDROCARBUROS. Lima: 26.

ANEXOS

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título “La influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye el síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo influye el agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?</p> <p>¿Cómo influye la despersonalización en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?</p> <p>¿Cómo influye la realización personal en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Oe<sub>1</sub></b> Determinar la influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>Oe<sub>2</sub></b> Determinar la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021</p> <p><b>Oe<sub>3</sub></b> Determinar la influencia de la realización personal en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H<sub>1</sub></b> Existe un nivel de influencia directo y significativo entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>H<sub>01</sub></b> No existe un nivel de influencia directo y significativo entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p><b>HE<sub>1</sub></b> El agotamiento emocional influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>HE<sub>2</sub></b> La despersonalización influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p> <p><b>HE<sub>3</sub></b> La realización personal influye en un nivel directo y significativo en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de Puerto Maldonado, periodo 2021.</p>	<p>Variable de Estudio 1:</p> <p><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional.</li> <li>• Despersonalización.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul> <p>Variable de estudio 2:</p> <p><b>Desempeño Laboral</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Sociabilidad laboral.</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Descriptiva — correlacional de corte transversal</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 30 Muestra: 30</p> <p><b>Donde:</b>  <b>M</b> : muestra  <b>V1</b> : Síndrome de Burnout  <b>V2</b> : Desempeño Laboral  <b>r</b> : correlación                      Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado</p> <p>Técnica: encuesta.</p> <p>Técnicas de análisis de datos:                      Datos estadísticos.                      Cuadro de frecuencias.</p>



## Anexo N° 02: Instrumentos para la recolección de datos

### Cuestionario del Síndrome de Burnout

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS								
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES								
ENCUESTA GENERAL								
<p>El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de: La Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del Personal del Banco de Crédito del Perú de Puerto Maldonado 2020.</p>								
<b>DATOS DE CASIFICACION:</b>								
<p>1. SEXO:</p> <p style="text-align: center;">Masculino ( )                  Femenino ( )</p>								
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> Estimado (a) trabajador (a)</p> <p>Se presenta una serie de preguntas que trata sobre el SÍNDROME DE BURNOUT, las siguientes interrogantes nos permitirá recopilar información en el área que desempeña sus funciones, por favor sírvase a responder con la mayor objetividad posible, el instrumento es de carácter anónimo e individual marque con una "X" la opción que usted crea más conveniente. Según el anunciado:</p>								
0	1	2	3	4	5	6		
NUNCA	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días		
AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a tu trabajo te sientes emocionalmente agotado.							
2	Al final de tu jornada te sientes desgastado mentalmente.							
3	Cree usted que está trabajando demasiado							



## Cuestionario del Desempeño Laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES						
<b>ENCUESTA GENERAL</b>						
El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de: La Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del Personal de Es Salud de Puerto Maldonado 2020.						
<b>DATOS DE CASIFICACION:</b>						
1. SEXO:						
Masculino ( )			Femenino ( )			
<b>INSTRUCCIONES:</b> Estimado (a) trabajador (a)						
Se presenta una serie de preguntas que trata sobre el DESEMPEÑO LABORAL, las siguientes interrogantes nos permitirá recopilar información en el área que desempeña sus funciones, por favor sírvase a responder con la mayor objetividad posible, el instrumento es de carácter anónimo e individual marque con una "X" la opción que usted crea más conveniente. Según el anunciado:						
1	2	3	4	5		
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NIUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>		
PRODUCTIVIDAD						
Nº		1	2	3	4	5
1	¿Realiza usted una planificación de sus actividades, estableciendo plazos para sacar mejor provecho de su tiempo?					
2	¿Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales?					
3	¿Identifica con claridad los objetivos propuestos que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					

4	¿Se considera usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo?				
5	¿Usted cuenta con la capacitación adecuada para el desarrollo de sus funciones dentro de su trabajo?				
6	¿Cree que la empresa fortalece sus capacidades a través de capacitaciones para los trabajadores y según el puesto que desempeña?				
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
7	¿Se preocupa por alcanzar sus metas organizacionales?				
8	¿Según las horas establecidas por la empresa te permite cumplir con tus actividades programadas?				
9	¿Qué tan comprometido se considera usted con su trabajo?				
10	¿Siente que el BCP cumple con sus expectativas de crecimiento profesional?				
11	¿Se considera apto para tomar decisiones relevantes a sus funciones?				
12	¿Conoce las funciones, normas, reglamentos u otros que le permiten desarrollar sus actividades en su puesto de trabajo?				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
13	¿Presta ayuda a sus compañeros sin que ellos se los pida?				
14	¿Considera usted que brinda una adecuada orientación a los clientes?				
15	¿Promueve usted la cooperación entre sus compañeros?				
16	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?				
<b>GRACIAS POR SU PARTICIPACION</b>					

## Anexo N° 04: Solicitud pidiendo autorización para realización del estudio

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU

SOLICITO: Autorización para realizar nuestro estudio de investigación.



Sres.  
Banco de Crédito del Perú- Puerto Maldonado

Presente. –

Yo, Quintanilla Usca Lidia Angelica, identificada con DNI: 73234800, con domicilio Jirón Cusco s/n, distrito y provincia de Tambopata.

Yo, Villalba Colque, Cintia, identificada con DNI: 71945883, con domicilio Avenida Madre de Dios s/n, distrito y provincia de Tambopata.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, solicitamos el permiso para realizar el proyecto de tesis titulado "LA INFLUENCIA DEL SINDROME DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DE PUERTO MALDONADO – PERIODO 2021", para tener acceso a la misma con el fin de obtener información que nos permita desarrollar la tesis según lo expuesto.

Asimismo, consideramos que la tesis contribuirá e impactará en la empresa positivamente ya que la investigación tiene como objetivo principal determinar la relación del nivel del síndrome y el desempeño de sus colaboradores.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su presente acceder a nuestra petición.

Puerto Maldonado, 05 de Julio 2021.

Bach. Cintia Villalba Colque  
DNI 71945883

Bach. Lidia Quintanilla Usca  
DNI: 73234800

## Anexo Nº 05: Solicitud de validación de instrumentos

### SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 12 de Julio de 2021.

Señor:

**M.Sc.Alex Camilo Velasquez Bernal.**

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio intitulado **“LA INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DE PUERTO MALDONADO-PERIDO 2020”**

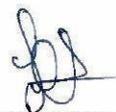
Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,



Bach. Cintia Villalba Colque  
DNI. 71945883



Bach. Lidia Angelica Quintanilla Usca  
DNI. 73234800

## SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 12 de Julio de 2021.

Señor:

**M.Sc.Nils B. Marquez Blas.**

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio intitulado **“LA INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DE PUERTO MALDONADO-PERIDO 2020”**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,



Bach. Cintia Villalba Colque  
DNI. 71945883



Bach. Lidia Angelica Quintanilla Usca  
DNI. 73234800

**SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Puerto Maldonado, 12 de Julio de 2021.

Señor:

**Dr. Jhon William Quispe Ramos**

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio intitulado **"LA INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DE PUERTO MALDONADO- PERIODO 2020"**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,



Bach. Cintia Villaiba Colque  
DNI. 71945883



Bach. Lidia Angelica Quintanilla Usca  
DNI. 73234800

# Anexo N° 06: Formatos de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE PUERTO MALDONADO - PERIODO 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

INVESTIGADORAS:

\*JUDIA ANGELICA QUINTANILLA USCA

\*CINTIA VILLALBA COLQUE

ITEM	PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LOS OBJETIVOS			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LAS VARIABLES			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LAS DIMENSIONES			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LOS INDICADORES			REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS			OBSERVACIONES	
	MALO 0-25%	REGULA R 26-50%	BUENO 51-75%	EXCELEN TE 76-100%	MALO 0-25%	REGULA R 26-50%	BUENO 51-75%	EXCELEN TE 76-100%	MALO 0-25%	REGULA R 26-50%	BUENO 51-75%	EXCELEN TE 76-100%	MALO 0-25%	REGULA R 26-50%	BUENO 51-75%		EXCELEN TE 76-100%
1				87													
2				87													
3				87													
4				84													
5				87													
6				86													
7				77													
8				85													
9				84													
10				88													
11				88													
12				88													
13				88													
14				88													
15				88													
16				88													
17				88													
18				88													
19				88													
20				88													
21				88													
22				88													

LUEGO DEL REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIR

FIRMA

*Alex Comilo Velásquez Bernal*

NOMBRE Y APELLIDO:

DNI:

71079797



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE PUERTO MALDONADO - PERÍODO 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

INVESTIGADORAS:

•LIDIA ANGÉLICA QUINTANILLA USCA

•CINTIA VILLALBA COLQUE

ITEM	PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LOS OBJETIVOS			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LAS VARIABLES			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LAS DIMENSIONES			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS CON LOS INDICADORES			REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS			OBSERVACIONES		
	MALO 0 - 25%	REGULAR 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	MALO 0 - 25%	REGULAR 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	MALO 0 - 25%	REGULAR 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	MALO 0 - 25%	REGULAR 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	EXCELENTE E 76 - 100%	MALO 0 - 25%	REGULAR 26 - 50%		BUENO 51 - 75%	EXCELENTE E 76 - 100%
1						75%							80%				87%	
2						85%							90%				90%	
3						90%							90%				95%	
4						90%							90%				78%	
5						85%							90%				95%	
6						90%							86%				89%	
7						90%							90%				90%	
8						85%							90%				95%	
9						90%							94%				94%	
10						98%							90%				90%	
11						95%							90%				86%	
12						89%							90%				95%	
13						90%							90%				85%	
14						85%							84%				84%	
15						90%							90%				90%	
16						90%							95%				85%	
17						95%							94%				90%	
18						80%							84%				100%	
19						90%							90%				100%	
20						95%							90%				95%	
21						80%							85%				89%	
22						90%							90%				90%	

LUEGO DEL REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIR

COMADIS CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD



FIRMA

Nils E. Varquez Blas

Wil. Rojas

435841

NOMBRE APELLIDOS

DNI:



# UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



## FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: "INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE PUERTO MALDONADO - PERIODO 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

INVESTIGADORAS:

- LIDIA ANGELICA QUINTANILLA USCA
- CINTIA VILLALBA COLQUE

ITEM	PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS			PERTINENCIA DE LAS PREGUNTAS			REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS			OBSERVACIONES	
	MALO 0 - 25%	REGULA R 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	EXCELE NTE 76 - 100%	MALO 0 - 25%	REGULA R 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	EXCELE NTE 76 - 100%	MALO 0 - 25%	REGULA R 26 - 50%	BUENO 51 - 75%	EXCELE NTE 76 - 100%	MALO 0 - 25%	REGULA R 26 - 50%	BUENO 51 - 75%		EXCELE NTE 76 - 100%
1				86%				90%									85%
2				84%				90%									90%
3				80%				90%									90%
4				78%				90%									85%
5				82%				85%									85%
6				90%				100%									95%
7				94%				90%									95%
8				95%				90%									90%
9				90%				85%									95%
10				96%				90%									95%
11				89%				100%									100%
12				94%				89%									98%
13				90%				100%									90%
14				85%				90%									85%
15				90%				88%									90%
16				90%				95%									95%

LUEGO DEL REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROCEDE SU APLICACIÓN   
DEBE CORREGIR

SELO Y FIRMA  
 NIS B. Marquez Blas  
 DIRECTOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN  
 DNI: 75885513

CONADIS  
 CENTRO DE COORDINACIÓN REGIONAL  
 MADRE DE DIOS

CONADIS  
 CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN  
 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**I. DATOS GENERALES**

**Título del trabajo de investigación**

**"LA INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE PUERTO MALDONADO – PERIODO 2020"**

**Nombre de instrumento:**

Encuesta para medir la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de puerto Maldonado, – periodo 2020.

**Investigadores:**

Bach. Lidia Angelica Quintanilla Usca

Bach. Cintia Villalba Colque.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente e 0-20%	Regular 21-40%	Buen o 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
CANTIDAD DE HORAS LABORADAS	Debido a tu trabajo te sientes emocionalmente agotado.					✓
	Al final de tu jornada te sientes desgastado mentalmente					✓
	Cree usted que está trabajando demasiado				✓	
CANSANCIO, AGOBIO EN LA JORNADA LABORAL	En su labor diaria se siente emocionalmente motivado.				✓	

CANSANCIO, AGOBIO EN LA JORNADA LABORAL

	Se siente frustrado en su trabajo.					✓
FATIGA FISICA	Trabajar directamente con personas le produce estrés				✓	
	Siente que su trabajo le está desgastando físicamente.					✓
	Siente que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					✓
TIPO DE TRATO CON LAS PERSONAS.	Siente que trata a los clientes como si fueran objetos.				✓	
	Usted toma interés en las operaciones a tramitar de los clientes					✓
SENSACIONES NEGATIVAS	Siente que los clientes le culpan por alguno de sus problemas				✓	
	Se siente en desventaja con sus compañeros.					✓
ENDURECIMIENTO EMOCIONAL SENTIMIENTOS DE CULPA	Siente que tiene un comportamiento más insensible con los clientes desde que ejerce este trabajo				✓	
	Le preocupa que en su trabajo le esté endureciendo emocionalmente				✓	

EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES	Cree que influye positivamente con su trabajo en las operaciones de sus clientes				✓	
	Ha conseguido cosas útiles (reconocimiento, méritos) por su trabajo.					✓
	Comprende fácilmente las operaciones de los clientes.					✓
	Trata muy eficazmente los problemas de los clientes.					✓
PROACTIVIDAD	Se siento muy activo					✓
	En su trabajo trata sus problemas emocionales con calma.					✓
	Te sientes motivado después de apoyar a las necesidades de los clientes.					✓
BAJA AUTOESTIMA	En tu trabajo te sientes derrotado al límite de tus posibilidades					✓

## II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse

*Dianna Jimenez*  
 Mag. Giovana Liza Jimenez  
 RECURS. 12564

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

III.DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

**"LA INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE PUERTO MALDONADO – PERIODO 2020"**

Nombre de instrumento:

Encuesta para medir la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal del banco de crédito del Perú de puerto Maldonado, – periodo 2020.

Investigadores:

Bach. Lidia Angelica Quintanilla Usca

Bach. Cintia Villalba Colque.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buen o 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
NIVEL DE PRODUCCION	Realiza usted una planificación de sus actividades, estableciendo plazos para sacar mejor provecho de su tiempo					✓
	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales					✓
CUMPLIMIENTO DE LAS HORAS DE TRABAJO	¿Identifica con claridad los objetivos propuestos que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					✓

CUMPLIMIENTO DE LAS HORAS DE TRABAJO

	Se considera usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo					✓
CAPACITACIONES	Usted cuenta con la capacitación adecuada para el desarrollo de sus funciones dentro de su trabajo					✓
	Cree que la empresa fortalece sus capacidades a través de capacitaciones para los trabajadores y según el puesto que desempeña					✓
METAS PROPUESTAS CUMPLIDAS MENSUALES	¿Se preocupa por alcanzar sus metas organizacionales					✓
	Según las horas establecidas por la empresa te permite cumplir con tus actividades programadas					✓
COMPROMISO	¿Qué tan comprometido se considera usted con su trabajo					✓
	Siente que el BCP cumple con sus expectativas de crecimiento profesional					✓

	Se considera apto para tomar decisiones relevantes a sus funciones					✓
	¿Conoce las funciones, normas, reglamentos u otros que le permiten desarrollar sus actividades en su puesto de trabajo?					✓
COMPARTE CONOCIMIENTOS	Presta ayuda a sus compañeros sin que ellos se los pida					✓
	¿Considera usted que brinda una adecuada orientación a los clientes?					✓
PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES	Promueve usted la cooperación entre sus compañeros					✓
	Muestra aptitud para integrarse al equipo					✓

**IV. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación

Debe corregirse

*Giovana Lira Jiménez*  
 Mag. Giovana Lira Jiménez  
 REduc: 12554.

## Anexo N° 07: Consentimiento Informado



Puerto Maldonado, 09 Julio de 2021

**Señor(a):**

**Lidia Angelica Quintanilla Usca**

**Cintia Villalba Colque**

Estudiante de la carrera profesional Administración y Negocios Internaciones de la UNAMAD

Ref: Solicitud de aplicación estudio de investigación.

Por medio del presente le damos un cordial saludo y en atención al documento de referencia, se les concede la AUTORIZACION para aplicar los instrumentos de investigación en nuestra entidad.

Sin otro en particular, agradecemos su participación, y esperamos haber atendido su solicitud

Saludos cordiales;

Priscila Moreno  
Gerente de Agencia  
Banco de Crédito del Perú

## Anexo N° 08 Base de Datos de la Variable Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 1: SINDROME DE BORNOUT																						
PARTICIPANTES	D1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								D2: DESPERSONALIZACION						D3: REALIZACION PERSONAL							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
1	3	5	5	5	1	1	2	3	1	5	1	1	1	1	2	1	5	4	5	2	1	1
2	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4	3	4	4	4	3
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	3	2	2	2	1	4	4	3	2	1	3
6	5	4	3	3	2	3	3	4	2	5	3	2	3	4	3	2	3	5	4	4	5	1
7	5	4	5	5	2	5	5	5	1	6	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1
8	3	4	3	5	1	3	3	3	2	5	2	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	2
9	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	3	4	5	4	1	1	1	1	2	4	2	2	2	1	5	2	5	5	4	4	5	5
12	2	3	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	2	5	5	5	5	5	1
13	3	4	4	4	2	1	1	2	1	4	1	2	1	1	4	2	5	5	5	5	5	1
14	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2
15	4	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1
16	4	4	5	4	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	5	3	5	5	4	5	5	2
17	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
18	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4
19	2	3	5	4	2	1	1	1	1	5	1	1	2	2	5	3	5	5	5	5	5	1
20	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5
21	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	1
22	5	5	5	5	5	4	3	3	1	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	4	4	3
23	5	5	5	4	4	3	2	2	1	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	4	4	3
24	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	1	4	3	4	4	4	2
25	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	5	3	1
26	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	5	3	4	5	4	5	5	2
27	4	3	4	5	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	4	5	3	5	4	2
28	5	4	5	5	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	4	5	5	4	5	2
29	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	2	2	2	3	5	3	5	5	4	5	4	5
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
SUMA	124	123	128	132	95	105	100	101	71	125	92	78	82	91	137	82	136	142	130	135	132	82
DES. EST	1.01	0.80	0.78	0.72	1.37	1.50	1.45	1.47	1.27	0.99	1.41	1.25	1.31	1.47	0.90	1.20	0.63	0.58	0.88	0.82	1.07	1.57
VARIANZA	1.02	0.64	0.62	0.52	1.87	2.26	2.09	2.17	1.62	0.97	2.00	1.56	1.72	2.17	0.81	1.44	0.40	0.34	0.78	0.67	1.14	2.48

RESPUESTA DE LOS COLABORADORE	RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL															
PARTICIPANTES	D1: PRODUCTIVIDAD						D2: RESPONSABILIDAD						D3: SOCIABILIDAD LABORAL			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
2	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5
4	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
6	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4
7	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4
8	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
9	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
12	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4
13	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	5	4	4	4	2	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4
15	4	5	5	5	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
18	3	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4	3	4	5	4	4
19	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
20	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	4	4	4
22	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	4
24	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4
25	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
26	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
27	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4
28	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3
29	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3
30	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4
SUMA	129	110	111	119	99	104	134	111	130	103	109	117	119	130	119	123
DES. EST	0.84	0.84	0.75	0.96	0.79	0.82	0.68	0.70	0.76	0.90	0.76	0.71	0.67	0.66	0.67	0.48
VARIANZA	0.70	0.71	0.56	0.93	0.63	0.67	0.46	0.49	0.57	0.81	0.59	0.51	0.45	0.44	0.45	0.23

**PUNTUACION BRUTA**

Variable 1			Variable 2			VAR 1	VAR 2
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL	PRODUCTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	SOCIABILIDAD LABORAL	SINDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
25	10	21	27	27	17	56	71
34	23	26	24	28	19	83	71
15	12	39	12	23	20	66	55
36	20	40	25	27	19	96	71
39	15	20	22	27	17	74	66
27	19	27	20	25	17	73	62
36	11	32	20	22	14	79	56
25	16	35	26	25	17	76	68
38	27	38	24	23	16	103	63
39	29	39	20	18	16	107	54
20	13	35	27	26	17	68	70
17	10	33	23	24	18	60	65
21	10	32	21	23	15	63	59
35	20	34	21	26	17	89	64
35	17	36	23	25	20	88	68
27	14	34	21	25	17	75	63
33	23	34	27	27	18	90	72
34	23	34	22	19	17	91	58
19	12	34	22	23	17	65	62
31	21	34	23	23	15	86	61
37	23	33	25	24	15	93	64
35	20	31	19	19	16	86	54
30	20	31	26	20	15	81	61
34	21	27	23	22	16	82	61
28	17	32	22	22	16	77	60
30	18	33	23	23	14	81	60
25	15	30	20	24	15	70	59
31	14	33	22	23	15	78	60
33	17	36	22	24	13	86	59
39	29	33	20	17	13	101	50

**PUNTUACION CATEGORICA**

Variable 1: SINDROME DE BORNOUT			Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL			VAR 1	VAR 2
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL	PRODUCTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	SOCIABILIDAD LABORAL	SINDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	A VECES	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	A VECES	MUY BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	MUY BUENO
CASI NUNCA	CASI NUNCA	SIEMPRE	MALO	BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE	MUY BUENO
SIEMPRE	A VECES	A VECES	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	MUY BUENO
CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	MUY BUENO
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	REGULAR	BUENO	SIEMPRE	BUENO
A VECES	A VECES	SIEMPRE	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	MUY BUENO
A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	BUENO	BUENO	MUY BUENO	A VECES	MUY BUENO
A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE	MUY BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE	MUY BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	BUENO	MUY BUENO	SIEMPRE	BUENO
A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	BUENO	BUENO	MUY BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	MUY BUENO	BUENO	BUENO	SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	MUY BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	BUENO	BUENO	BUENO	SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	BUENO	REGULAR	BUENO	SIEMPRE	BUENO

