

# Universidad Católica de Santa María

## Facultad de Ciencias Económico Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas



### **EFFECTO DEL SÍNDROME BURNOUT (DESGASTE OCUPACIONAL) EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERBANK, AREQUIPA**

Tesis presentada por la bachiller:

**Quispe Rodríguez Kiara Anabel**

Para optar por el título profesional de

**Licenciado en Administración de Empresas**

**Asesor:**

**Mg. Midolo Ramos, Wilfredo Román**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DICTAMEN DEL BORRADOR DE TESIS DE INVESTIGACION**

A : Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas  
DE : Magister Héctor Taco Tamo y Magister Wilfredo Midolo Ramos  
ASUNTO : Efecto del síndrome Burnout (Desgaste ocupacional) en la satisfacción de los  
trabajadores del Banco Interbank, Arequipa  
  
Presentado por : QUISPE RODRIGUEZ, KIARA ANABEL  
CÓDIGO. 2011203272  
Referencia : Decreto N° 053 – EPAE – 2017  
Fecha : 21 – 06 - 2018

Con fecha 24 de agosto a horas 13:00 a.m. en el local de la Escuela Profesional de Administración de Empresas se reunió el jurado evaluador designado por la Dirección, de cuya evaluación de cada uno de los ítems consignados en las hojas de evaluación, se hace llegar el resultado del Dictamen del Borrador de Tesis de Investigación con el dictamen siguiente:

Aprobado (X ) Aprobado con observaciones levantadas ( ) Rechazado ( )

Sin observaciones

Es todo cuanto tenemos que informarle a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,

Docente: Magister Héctor Taco Tamo  
Código: 0312

Docente: Magister Wilfredo Midolo Ramos  
Código: 2585

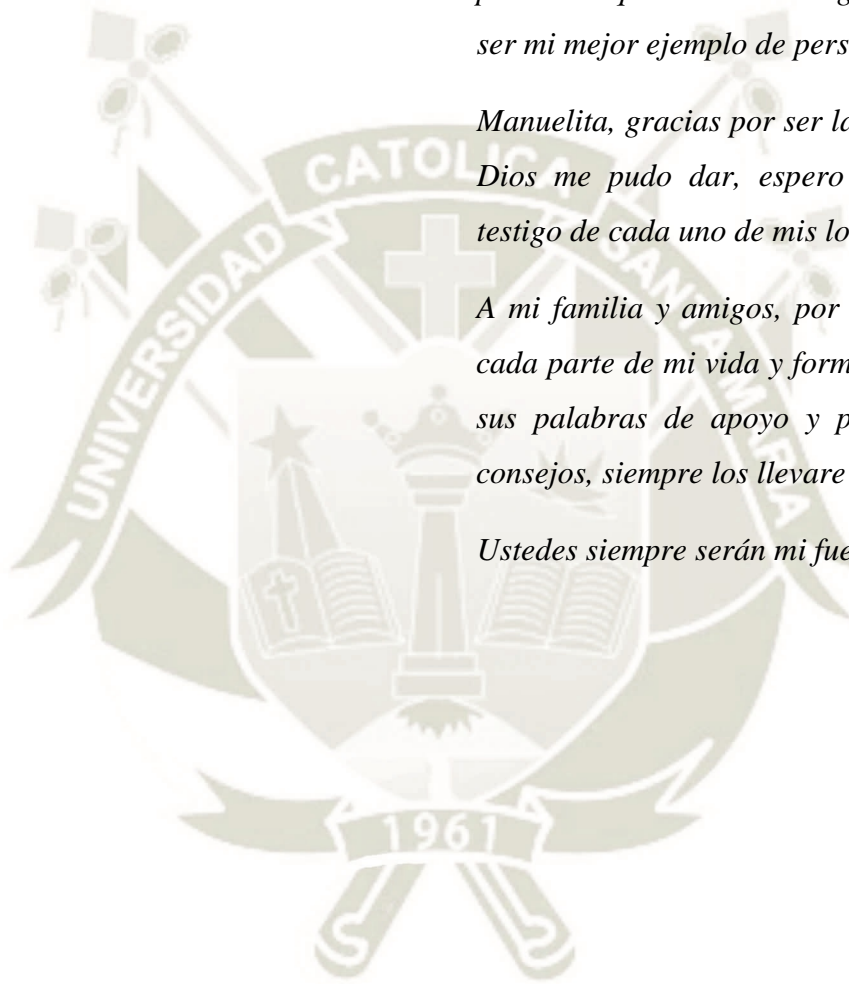
## DEDICATORIA

*A mis padres por su amor incondicional, por la paciencia que tienen conmigo día a día, y por ser mi mejor ejemplo de perseverancia.*

*Manuelita, gracias por ser la mejor abuela que Dios me pudo dar, espero que sigas siendo testigo de cada uno de mis logros.*

*A mi familia y amigos, por estar presentes en cada parte de mi vida y formación, gracias por sus palabras de apoyo y por sus constantes consejos, siempre los llevaré presentes.*

*Ustedes siempre serán mi fuerza y motivación.*



## AGRADECIMIENTO

*Gracias a Dios, por la vida, porque sin Él nada es posible.*

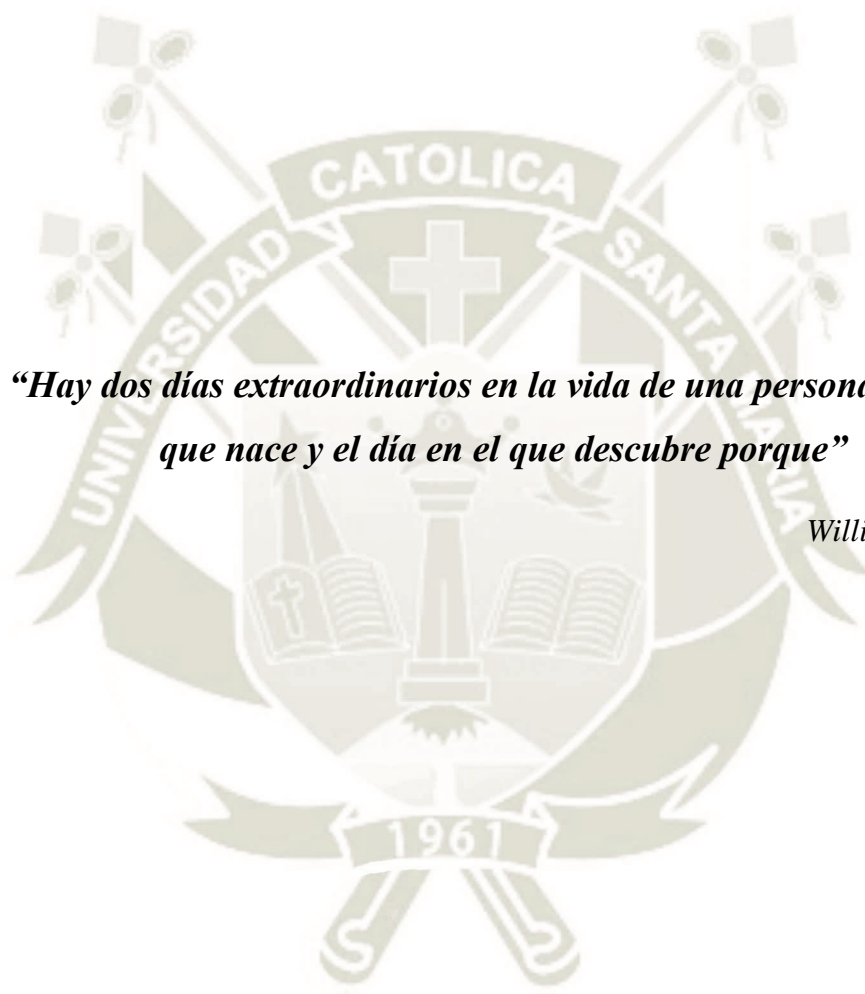
*Gracias a mis padres Luis y Ana, por haber inculcado en mí los valores que me llevaron a alcanzar mis metas, gracias por su paciencia y sus consejos, esa es la mejor herencia que un hijo puede recibir.*

*Gracias Walter, por tu paciencia y buen humor, y por compartir conmigo tus conocimientos, fuiste pieza clave para poder concluir mi proyecto de tesis.*

*Gracias Josselyn, por tus palabras y tu apoyo constante, haz sido sin duda mi mejor compañera en esta aventura.*

*Gracias a Interbank, por haberme facilitado las herramientas necesarias para realizar mi investigación.*

*Gracias a mis compañeros de trabajo, por su apoyo y sus palabras de aliento, sin ustedes el camino hubiese sido más largo.*



***“Hay dos días extraordinarios en la vida de una persona – el día que nace y el día en el que descubre porque”***

*William Barclay*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el rubro de Banca y Finanzas tiene gran demanda entre los recién egresados de distintas carreras universitarias y técnicas, y gran parte de estos profesionales provienen de la carrera de Administración de Empresas. Podemos entender que esta incidencia se deba a la oportunidad de crecimiento que brindan dichas instituciones, además de la posibilidad de desenvolverse en distintas áreas, las cuales le permitirán desenvolverse e incrementar su propia experiencia laboral en instituciones de prestigio.

En nuestro país, hay muchas instituciones dedicadas a este rubro, entre Bancos, Financieras y Cajas, las cuales brindan productos y servicios financieros acorde a las necesidades del mercado. El Banco Internacional del Perú-Interbank, es uno de los más importantes en su rubro y uno de los más grandes a nivel nacional, en el cual los trabajadores deben mostrar compromiso, ganas de superación, constante capacitación y un buen desempeño laboral para alcanzar los objetivos que planteados por la empresa. En general, cada agencia es evaluada de manera independiente, cada agencia maneja una meta distinta basada en su ubicación, la cantidad de clientes y el sector al que pertenecen, los trabajadores también son evaluados constantemente de forma individual, tanto en los conocimientos que tienen sobre los productos ofrecidos como en su productividad, y esto de cierta forma genera el temor a los llamados de atención o despidos.

En algunos casos, la cantidad de horas que pasan en el trabajo, o la preocupación que les genera no cumplir con las expectativas y las metas que se les plantean, pueden generar en los colaboradores ciertos problemas de estrés laboral, los cuales pueden repercutir en su vida personal respecto a la relación que mantiene con su entorno. Cuando estos problemas crecen en magnitud puede hacerse presente el Síndrome de Burnout, el cual presenta características específicas y puede traer consecuencias tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

Actualmente las instituciones deben tener amplio conocimiento sobre dicho síndrome, para lograr identificarlo a tiempo y poder tomar acciones para revertir su efecto o en tal caso mejorar la satisfacción de los trabajadores, para poder evitar que se haga presente en ellos.

En la presente investigación, se buscó determinar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Banco Interbank de Arequipa, así como la influencia que este puede tener en la satisfacción laboral de los mismos, y se determinó que, si influye tanto en su satisfacción como en su desempeño, además se busca realizar un aporte a los gerentes de dicha institución, para que se pueda mejorar la cultura y prevenir futuros casos que perjudiquen a la empresa.

Con instrumentos validados internacionalmente se logró comprobar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout, además se brinda un aporte tanto a gerentes como colaboradores en general, para que tengan conocimiento de la realidad y puedan prevenirla y combatirla.

En el capítulo I se desarrolla el planteamiento teórico el cual comprende el planteamiento del problema, la descripción del problema, y el marco teórico en el cual desarrollamos el tema de satisfacción laboral y síndrome de burnout con las definiciones previas desarrolladas por los diferentes autores.

En el capítulo II se presenta el planteamiento operacional en el cual se desarrolla la metodología utilizada para la investigación.

En el capítulo III se tienen los resultados sobre la base del procesamiento estadístico. Para ello se utilizaron pruebas estadísticas paramétricas, las cuales nos arrojaron la correlación entre las variables analizadas.

En el capítulo IV se analizan teóricamente los principales hallazgos de la tesis, realizando la discusión del tema frente a investigaciones previas, y finalmente se desarrollan las conclusiones recomendaciones y anexos.

## RESUMEN

En la presente investigación, se realizó el estudio del efecto que tiene la satisfacción laboral en el desgaste ocupacional (Burnout) de los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa, ya que según nuestra hipótesis existe una relación significativa entre el dicho síndrome y la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio, se realizó durante el año 2017, y se trata de una investigación básica de campo, de tipo comparativo, correlacional y predictivo. Dicho proyecto se trabajó en base a una muestra de 103 trabajadores de las 10 agencias de Interbank en la ciudad de Arequipa, y para establecer los resultados se aplicaron dos instrumentos de medición, los cuales son la “Escala de Satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall” y el “Inventario de Burnout de Maslach”, ambos instrumentos validados internacionalmente y en muestras de la región Arequipa.

Después de aplicadas las pruebas, se estableció que los trabajadores del Banco Interbank de la ciudad de Arequipa, tienen un nivel bajo de satisfacción laboral tanto extrínseca como intrínseca, y el 8.7% presenta niveles leves de Síndrome de Burnout, el 69.9% moderado y el 21.4% severo. Asimismo, los varones presentan niveles más altos de satisfacción laboral y las mujeres niveles mayores de agotamiento emocional. También se presentan diferencias estadísticamente significativas en función del grado de instrucción, el cargo, la profesión y la agencia en la que laboran los empleados. No existe un impacto positivo de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout, pero síndrome sí de la baja realización personal en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú – Interbank.

**Palabras Clave:** satisfacción laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

## ABSTRACT

In the present investigation, we studied the effect of job satisfaction on the burnout of the workers of the Interbank bank in the city of Arequipa, since according to our hypothesis there is a significant relationship between the said syndrome and the labor satisfaction of workers. The study was conducted during the year 2017, and it is a basic field research, comparative, correlational and predictive. This project was based on a sample of 103 workers from the 10 Interbank agencies in the city of Arequipa, and to establish the results, two measuring instruments were applied, which are the "Warr Work Satisfaction Scale". Cook and Wall "and the" Maslach Burnout Inventory ", both instruments validated internationally and in samples from the Arequipa region.

After applying the tests, it was established that the workers of the Interbank Bank of the city of Arequipa, have a low level of both extrinsic and intrinsic job satisfaction, and 8.7% have mild levels of Burnout Syndrome, 69.9% moderate and 21.4% severe. Likewise, men have higher levels of job satisfaction and women have higher levels of emotional exhaustion. Statistically significant differences are also presented according to the degree of instruction, the position, the profession and the agency in which the employees work. There is no positive impact of job satisfaction in burnout syndrome but syndrome of low personal achievement in job satisfaction of workers of the Banco Internacional del Perú - Interbank.

**Keywords:** job satisfaction, burnout syndrome, exhaustion, cynic

## ÍNDICE

DICTAMEN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INTRODUCCIÓN .....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
2. OBJETIVOS .....	6
3. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1 SATISFACCIÓN LABORAL .....	7
3.2 SÍNDROME DE BURNOUT .....	19
3.3 BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – INTERBANK .....	31
3.4 ANTECEDENTES.....	40
4. HIPÓTESIS.....	42

CAPITULO II .....	43
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	43
2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN .....	43
2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	43
2.2. ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS:.....	43
2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	44
2.3.1. ÁMBITO.....	44
2.3.2. TEMPORALIDAD .....	44
2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO:.....	44
2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	46
CAPITULO III.....	48
RESULTADOS.....	48
DISCUSIÓN .....	64
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	70
ANEXOS .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	4
TABLA 2 MUESTRO SEGÚN AGENCIAS .....	45
TABLA 3 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.....	48
TABLA 4 COMPARACIÓN DE VALORES SEGÚN EL SEXO .....	51
TABLA 5 COMPARACIONES EN FUNCIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	53
TABLA 6 COMPARACIONES EN FUNCIÓN DE LA PROFESIÓN .....	55
TABLA 7 COMPARACIONES EN FUNCIÓN DEL CARGO .....	57
TABLA 8 COMPARACIONES EN FUNCIÓN DE LA AGENCIA .....	59
TABLA 9 CORRELACIONES .....	60
TABLA 10 ANÁLISIS DE REGRESIÓN DEL MODELO .....	61
TABLA 11 ANÁLISIS DE REGRESIÓN DEL MODELO 2 .....	61
TABLA 12 ANÁLISIS DE REGRESIÓN DEL MODELO 3 .....	62
TABLA 13 ANÁLISIS DE REGRESIÓN DEL MODELO 4 .....	62
TABLA 14 ANÁLISIS DE REGRESIÓN MODELO 5 .....	63

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA INTERBANK .....	35
FIGURA 2 MODELO DE ORGANIGRAMA DE TIENDA INTERBANK- AREQUIPA	36
FIGURA 3 NIVELES DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE INTERBANK AREQUIPA .....	49
FIGURA 4 NIVELES DE SATISFACCIÓN EN TRABAJADORES DE INTERBANK AREQUIPA .....	50
FIGURA 5 GRADO DE INSTRUCCIÓN .....	52
FIGURA 6 PROFESIONES DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERBANK AREQUIPA .....	54
FIGURA 7 CARGO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERBANK AREQUIPA .....	56
FIGURA 8 DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES POR AGENCIA .....	58

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

##### 1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Efecto del síndrome burnout (desgaste ocupacional) en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank, Arequipa.

##### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Dentro del amplio campo de la administración nos topamos con una de sus áreas más importantes: recursos humanos. En la actualidad existen muchos problemas ligados al rendimiento y satisfacción de los trabajadores, uno de estos problemas es conocido como síndrome de burnout o desgaste ocupacional. Aunque la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada, y es un tema básico en la literatura académica de las empresas, poco se ha estudiado, con respecto al síndrome de burnout, y se encuentran pocas investigaciones a nivel local y nacional.

El presente trabajo de investigación, se fundamenta en una serie de estudios asociados a la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa. Tanto la satisfacción laboral como el síndrome de burnout son aspectos que afectan el rendimiento del trabajador, en el primer caso, si la satisfacción laboral es alta, el rendimiento es mayor, pero en cuanto al síndrome de burnout, si este es alto, el rendimiento del trabajador disminuye.

Muchas empresas han intentado combatir este tipo de problemas con diferentes actividades de recreación e integración entre sus trabajadores, pero muchas otras no las aplican, a pesar

de que resultan beneficiosas para los colaboradores. En ese sentido, esta problemática sigue en crecimiento debido a los horarios de trabajo, la sobrecarga laboral, demandas laborales, etc.

Esto puede traer como consecuencia una productividad ineficiente, y en consecuencia menor rentabilidad para la empresa, así como la afectación de la salud y el bienestar del trabajador, que se manifiesta con progresivo agotamiento físico y mental además de falta de motivación por el trabajo que realiza, como ocurre cuando se tiene el síndrome de burnout.

En ese sentido, el síndrome de burnout o desgaste ocupacional es una patología severa que se empezó a estudiar aproximadamente en los años 70 por un psiquiatra llamado Herbert Freudenberger, la cual está ligada a trastornos como el estrés laboral, ineficacia, insatisfacción laboral entre otros. Así pues, si un trabajador presenta los síntomas del burnout, es altamente probable que también se encuentre insatisfecho con su trabajo.

Muchas empresas desconocen este síndrome, e incluso muchos trabajadores pueden presentar los síntomas y no actuar frente a él, pues desconocen de qué se trata. Y aunque cada vez son más recurrentes los estudios sobre síndromes relacionados al desgaste laboral, es preciso hacer un estudio de éste; en el caso de la institución bancaria Interbank de la ciudad de Arequipa, se presentan casos de trabajadores agotados y con cierto desgaste emocional y laboral, el cual se hace evidente en algunas agencias y genera reclamos en los clientes de dicha institución. Esto puede ser debido a los servicios adicionales que ofrece, como por ejemplo el horario extendido; es por ello que se busca identificar la relación entre su satisfacción laboral y el síndrome burnout y los posibles efectos de uno sobre el otro.

### 1.2.1 CAMPO, ÁREA, LÍNEA

**Campo** : Ciencias Económico Administrativas  
**Área** : Recursos humanos  
**Línea** : Comportamiento organizacional

### 1.2.2 TIPO DE PROBLEMA

- **Tipo de Investigación** : Básica de campo
- **Nivel de Investigación** : Descriptivo, Correlacional
- **Tipo de Problema** : Causal

### 1.2.3 VARIABLES

#### a) Análisis de Variables

- **Variable Independiente** : Síndrome de Burnout
- **Variable Dependiente** : Satisfacción Laboral

## b) Operacionalización de las Variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables

VARIABLE	SUBVARIABLE	INDICADORES	ITEMS
Variable Dependiente Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Contenido de la Tarea</li> <li>- Promoción</li> <li>- Atención a sugerencia</li> <li>- Variedad de tareas</li> </ul>	Ítems pares de la Escala de Satisfacción Laboral de War, Cook y Wall: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14
	Satisfacción extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno físico</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Superior inmediato</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Relaciones con jefes</li> <li>- Políticas</li> <li>- Horario</li> <li>- Estabilidad</li> </ul>	Ítems impares de la Escala de Satisfacción Laboral de War, Cook y Wall: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15
Variable Independiente Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento Emocional</li> <li>- Cansancio</li> <li>- Fatiga</li> <li>- Esfuerzo al trato</li> <li>- Agotamiento laboral</li> <li>- Frustración</li> <li>- Trabajo demasiado</li> <li>- Estrés</li> </ul>	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 del Inventario de Burnout de Maslach
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiferencia</li> <li>- Insensibilidad</li> <li>- Endurecimiento personal</li> <li>- Despreocupación</li> <li>- Culpa</li> </ul>	Ítems 5, 10, 11, 15, 22 del Inventario de Burnout de Maslach
	Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compresión</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Influencia positiva</li> <li>- Activo</li> <li>- Atmosfera relajada</li> <li>- Estimulación</li> <li>- Satisfacción personal</li> </ul>	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 del Inventario de Burnout de Maslach

Fuente: Elaboración Propia

### 1.2.4 INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuál es el efecto del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuáles son las características de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout por sus dimensiones en los trabajadores del banco Interbank de Arequipa?
- ¿Cómo se describe el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en función de la sede en la que laboran y ciertas características sociodemográficas como sexo, edad, grado de instrucción, tiempo de servicios, ingresos y estado civil?
- ¿Qué grado de relación existe entre la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional de los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, contribuye con la comprensión de las manifestaciones del síndrome de burnout con respecto a la satisfacción laboral, que, aunque ambos son temas ampliamente documentados en el mundo, en Arequipa no se han registrado estudios sobre ambas variables, aunque sí existen investigaciones sobre ambos fenómenos por separado.

Tiene importancia en cuanto a relevancia social pues, el Síndrome de Burnout es de vital importancia por cuanto se relaciona con la salud ocupacional y el bienestar del trabajador, que, a la actualidad, son aspectos que promueve la legislación peruana, y que, por tanto, es necesario profundizar en su conocimiento y promoción.

Tiene relevancia económica pues brinda información sobre el síndrome de burnout y la importancia de la satisfacción laboral en las empresas, podemos prevenir dicho problema, y de esta forma la productividad será eficiente, lo cual será de gran beneficio tanto para la organización como para los colaboradores.

Los conocimientos adquiridos a lo largo de los cinco años de estudio, nos ayudará a interpretar los resultados obtenidos, y a su vez contribuir con un problema de la actualidad, que puede afectar a cualquier trabajador y que a la larga le puede generar dificultades al desempeñarse en su centro laboral.

La investigación se realiza, pues existe la necesidad de que se mejore el nivel de satisfacción laboral y se pueda combatir desde el punto de vista organizacional, el síndrome de burnout, identificando el problema y buscando su erradicación.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Determinar el efecto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank de Arequipa.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Describir las características y el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del banco Interbank de Arequipa.
- Evaluar la prevalencia del síndrome de burnout que manifiestan los trabajadores del banco Interbank de Arequipa.
- Analizar comparativamente la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, en función de la sede en la que laboran y ciertas características sociodemográficas como sexo, edad, grado de instrucción, tiempo de servicios, ingresos y estado civil.
- Establecer el grado de relación que existe entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout de los trabajadores de Interbank.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo, es uno de los temas más investigados en la actualidad por la relevancia que tiene para las organizaciones actuales y para el correcto desarrollo de sus colaboradores. De manera muy general podemos decir que la satisfacción laboral es el estado emocional o afectivo y la actitud que tienen los trabajadores frente a su trabajo.

##### 3.1.1 Definiciones

Bellows (1954) Habla de la satisfacción laboral como un estado de tensión normal, en el cual el trabajador está bien acoplado, mientras que en un estado de insatisfacción, el trabajador se siente en un estado de insatisfacción anormal, lo cual lo lleva a actuar con tensión y este mismo descontento lo lleva a ser improductivo

Según Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas (Peiro & Prieto , 1996, pág. 348).

Muchinsky (1993, citado por Peiró y Prieto, 1996) considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida que la persona obtiene placer por su trabajo (pág. 345).

Para Newstron y Davis (1993, Peiro y Prieto, 1996) la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo (pág. 346).

Beer (1965, Peiro y Prieto, 1996) establece que la satisfacción laboral es la actitud que tienen los trabajadores frente a aspectos concretos como el trabajo mismo, la empresa y sus compañeros (pág. 347).

Robbins (1999) la define como el conjunto de actitudes generales que tiene un individuo frente a su trabajo y además habla de la percepción que tienen acerca de las recompensas que reciben y las que ellos consideran deberían obtener

Para Márquez (2001) la satisfacción está basada en los valores que el trabajador sienta por su propio centro de trabajo, lo cual precisa la actitud que tendrá este frente a sus propias obligaciones. Estas actitudes estarán determinadas por las percepciones que desarrolle el trabajador sobre lo que él considera debe ser y por las características propias del puesto.

La satisfacción laboral puede definirse según Palma (2005) como la disposición relativamente estable que se tiene frente al trabajo basado en creencias y a la vez valores que son desarrollados a partir de la experiencia ocupacional de cada quien.

Podemos decir entonces, que la satisfacción laboral, según manifiestan los autores, es una actitud frente al trabajo y que en ella se reflejan los sentimientos de la persona respecto a este.

Desenvolverse en el campo laboral no solo implica cumplir con actividades encomendadas, sino hacer una sumatoria de convivencia e interacción con compañeros de trabajo y jefes, cumplir con las normas y políticas de la empresa y además acoplarse a las condiciones de trabajo ofrecidas; y al realizar una evaluación de la satisfacción laboral analizamos estos y muchos aspectos más.

Según Márquez (2001) existen tres clases de características que afectan las percepciones del “debería ser” estas son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad del empleo
- Oportunidades de progreso

Analizando estos aspectos, podemos ver que en un centro de labores todo se relaciona, y que hay muchos aspectos tanto internos como externos que pueden afectar a cada trabajador de manera diferente, por lo cual la satisfacción o insatisfacción será diferente en cada uno de ellos y además podrá relacionarse con el clima organizacional de la empresa y el clima laboral.

Según Robbins y Judge (2009) el término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Quiere decir, que un trabajador satisfecho tendrá sentimientos positivos hacia la empresa para la cual labora, por lo tanto, podrá desenvolverse en un ambiente cómodo y acogedor que permitirá que se desarrolle mejor en su área de trabajo.

Las investigaciones revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas- aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica- están más satisfechos con su trabajo que quienes las tienen negativas.

Es fundamental realizar una adecuada selección de personal, pues por más que un centro laboral ofrezca factores extrínsecos que busquen tener a los individuos satisfechos, si ellos tienen una actitud negativa frente a cualquier situación, siempre buscarán algo más y nunca se sentirán contentos en su lugar de trabajo, lo cual puede influir negativamente en sus compañeros.

Cuando existe insatisfacción en una empresa, esta puede conducir a otros problemas como por ejemplo un deterioro en la imagen frente a los clientes, una baja calidad de productividad, lo cual retrasa su crecimiento. Aun en la actualidad existen empresas que están más preocupadas por tener una alta producción dejando de lado la fuerza laboral y la importancia de esta en la organización.

Si bien resulta muy general resumir la insatisfacción en esta estructura, es útil para saber las consecuencias que pueden surgir.

La administración debe procurar mejorar la calidad de vida de trabajadores y clientes siendo gestionada de la forma correcta y logrando la satisfacción de ambas partes, que son fundamentales en cualquier tipo de organización (págs. 72-91).

En términos generales, si una persona se siente satisfecha, lo demostrara con actitudes positivas frente a su empleo, y ocurrirá lo contrario si se siente insatisfecha.

### **3.1.2 Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral**

Los siguientes factores son algunos de los que tienen mayor influencia tener una satisfacción laboral más alta:

- **Salario**

Según Perry (1953) un trabajador deseara recibir un salario acorde al mercado, y se sentirá descontento cuando haya empresas del mismo rubro que paguen más por el mismo trabajo. Con mayor razón se percibirá descontento cuando haya algún tipo de injusticia salarial en la misma e empresa. Aun cuando el colaborador reciba un sueldo alto, disgustado si hay otra persona que cobre más por realizar el mismo trabajo.

Pinilla (1993) nos indica que el principal motivo de esfuerzo del trabajador es el salario. Cuando el propio salario permite cubrir las necesidades básicas del trabajador y su familia, un trabajador se siente satisfecho; sin embargo, en la mayoría de los casos lo consideran bajo o injusto.

Robbins (1999) los trabajadores buscan sistemas de salarios que sean justos, además de una política de ascensos que sea acorde a sus expectativas. Cuando esto sucede y se basa el salario en las actuales demandas de trabajo, el nivel de habilidad de las personas y los estándares salariales se favorece una buena satisfacción laboral. Sin embargo esto no se relaciona a la cantidad de dinero que se recibe, sino la percepción de justicia que exista (págs. 81-83).

- **Condiciones favorables de trabajo**

Para Perry (1953) es fundamental desarrollar un ambiente de trabajo saludable, agradable y limpio, donde no falten comodidades como servicios higiénicos y un comedor o cafetería, ya que esto es muy valorado por los trabajadores y de cierta forma ayuda a aumentar su satisfacción en el ámbito laboral.

Por otro lado Robbins (1999) indica que los trabajadores prefieren trabajar en instalaciones limpias y en lo posible modernas, donde no haya exceso de ruido ni de luz, y que además les brinden seguridad y comodidad.

- **Relaciones Sociales en el Trabajo**

Robbins (1999) revela que, como la mayoría de trabajadores permanecen durante varias horas del día en su centro laboral, se cubre aquí la necesidad de interacción social, por lo tanto un trabajador necesitara estar rodeado de personas que sean amigables y a la vez les brinden su apoyo.

- **Relación con la autoridad**

Perry (1953) indica que la base de la satisfacción en el trabajo es la confianza que tienen los trabajadores en sus jefes. Ellos necesitan tener la plena seguridad de que sus supervisores conocen su trabajo y que aprecian el esfuerzo y empeño que ponen al realizarlo.

Para Robbins (1999) un trabajador incrementará su satisfacción siempre y cuando tenga un supervisor inmediato que sepa comprenderlo y escuchar sus opiniones, halagar su buen desempeño y mostrar un interés sincero por ellos (págs. 82-84).

### **3.1.3 Importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones**

Las empresas más prestigiosas buscan medir sus niveles de satisfacción mediante herramientas de sondeo o estudios de personal propios e internos, mucho antes de esperar que sus nombres figuren en las revistas más famosas acerca de investigaciones de satisfacción.

Estos estudios sirven para saber si lo que los empleados esperan de la empresa coincide con las cosas que la empresa espera de sus empleados.

### **3.1.4 Insatisfacción laboral**

Herzberg (citado por Rodríguez Porras 2001), afirma que lo contrario a la insatisfacción no era la satisfacción sino la “no satisfacción”.

Una institución que desea ser exitosa debe procurar ser un lugar gratificante para trabajar. Al tener un alto nivel de satisfacción laboral, la organización logrará atraer talentos y mantenerlos, existirá además un clima laboral muy saludable y de esta manera se logrará motivar y comprometer a las personas con sus actividades diarias.

Robbins (1999) Indica que la manera en la que los empleados expresan la insatisfacción laboral puede ser mostrada de cuatro maneras:

- Salida o abandono de la organización; la cual incluye renunciar o buscar una nueva posición.
- Expresión, que es el intento de tratar activa y constructivamente de mejorar la situación, incluyendo sugerencias y buscando tener una forma de actividad sindical.
- La lealtad, que es la manera pasiva y optimista la mejora de las condiciones, y de cierta manera confiar en que la administración de la organización “hacen lo correcto”
- Negligencia, o esperare pasivamente a que empeoren las condiciones, aquí tiene lugar el ausentismo, la impuntualidad, la reducción del esfuerzo y aumenta la taza de error.

Chiavenato (2009) indica que por ello, hay que saber que, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino más bien es la actitud que muestran las personas frente a las funciones que tienen dentro de la organización. De la misma manera, estas actitudes estarán directamente relacionadas con el comportamiento, el aprendizaje y la motivación, lo cual influirá de forma muy fuerte en las personas. De esta manera, una organización puede lograr su propia eficiencia, si ha inculcado de forma correcta actitudes favorables frente a sus funciones y la propia empresa.

### 3.1.5 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría planteada por Abraham Maslow en el año 1943, es la mejor conocida al momento de hablar de motivación y fue publicada en “A theory of human motivation”, y esta propone que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades innatas.

Según indica Schultz & Schultz (2010) las necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y amor, de estima y de autorrealización. Las llamo **instintoides**, que es la expresión utilizada por Maslow para designar las necesidades innatas en su teoría de la jerarquía, porque tienen un elemento genético. Sin embargo, el aprendizaje, las experiencias sociales y el miedo a la desaprobación las afectan o nos llevan a superarlas. El orden en el que se establecen es de las más fuerte a la más débil, y en su teoría, Maslow establece que podremos satisfacer las necesidades de los niveles más altos cuando hayamos logrado atender la de niveles más bajos. No todas las necesidades nos moverán al mismo tiempo, esto dependerá de la que hayamos logrado satisfacer antes.

Algunas características que podemos destacar de estas necesidades son:

- Las necesidades como la estima y la autorrealización aparecen a más una edad más avanzada, las primeras aparecen en la niñez y las de pertenencia y amor en la adolescencia.
- Las necesidades de orden más alto no son indispensables, por lo tanto, no generaran un déficit en el ser humano, todo lo contrario, a lo que sucede en el caso de a las de orden inferior, por lo cual Maslow las llamo Necesidades Deficitarias.
- Las necesidades de Crecimiento son las de orden superior, pues, aunque no son indispensables para la supervivencia si favorecen el crecimiento de los individuos.

Asimismo, Maslow (citado por Schultz y Schultz, 2010) las clasificó de la siguiente manera:

- **Necesidades Fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales. Estas necesidades suelen ser necesarias cuando una persona carece de alguna de ellas, pero una vez que el individuo satisface la necesidad esta desaparece y da lugar a otras necesidades de mayor jerarquía.

- **Necesidades de Seguridad:** Están al cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales. Estas suelen ser más fuertes en niños, pues ellos reaccionan de manera clara y fuerte ante situaciones de amenaza, en cambio hay adultos que han aprendido a reaccionar frente a estas situaciones.
- **Necesidades Sociales:** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad. Cuando las anteriores dos escalas hayan quedado satisfechas pasamos al tercer nivel en el cual buscamos sentirnos parte de algo, lo cual resulta complicado por el mundo en el cual nos desenvolvemos, en el que nos movemos ágilmente en diferentes direcciones y en el cual resulta difícil echar raíces en un lugar. Buscamos dar y recibir amor.
- **Necesidades de Estima:** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.

Los individuos necesitan alimentar su autoestima, la cual permitirá seguridad en cuanto al valor personal, la fuerza interior y la suficiencia y esto lo hará más eficiente y productivo en todos los ámbitos de su vida.

- **Necesidad de Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización. Aun cuando una persona satisfaga las necesidades básicas de la pirámide de Maslow, si no se siente autorrealizada existirá en ella un sentimiento de inquietud o descontento. No depende de qué manera alcance su realización, mientras un individuo desenvuelva sus mejores potenciales y los explote tanto como pueda, se sentirá satisfecho de haber hecho lo mejor que sabe.

Según Maslow (citado por Schultz & Schultz, 2010) la jerarquía de necesidades es aplicable a la mayoría de personas, pero existen algunas excepciones. Algunos sujetos dedican su vida a un ideal y sacrifican todo por él. Se conocen casos de personas que ayunan hasta morir, sacrificándose por sus ideales y negando las necesidades fisiológicas y de seguridad. Una

inversión más común de la jerarquía se presenta cuando los individuos conceden más importancia a la estima que al amor, convencidos de que satisfarán sus necesidades de pertenencia y de amor cuando hayan adquirido confianza en sí mismos (págs. 299-302).

### **3.1.6 Teoría Bifactorial de Herzberg**

La teoría de los factores o también conocida como teoría de la motivación e higiene fue desarrollada por Frederick Herzberg en 1959 y es una de las que más ha influido al momento de hablar de satisfacción laboral.

Según Peiro y Prieto (1996), Herzberg indica que los individuos poseen dos tipos de necesidades. Las llamadas “necesidades de higiene” o factores extrínsecos, las cuales se encuentran influidas por condiciones tanto físicas como psicológicas, y están referidas a las condiciones físicas del trabajo, políticas de la empresa, salario y la seguridad laboral, aunque no se puede afirmar que estas determinen la satisfacción laboral si contribuye a una reducción o eliminación de esta.

Por otro lado, las “necesidades de motivación” o factores intrínsecos, las cuales guardan cierta relación con las necesidades de Maslow y estas se relacionan con el contenido de trabajo. Las necesidades que se identificaron son logro, reconocimiento, responsabilidad y ascenso. Por lo que podemos entender que las personas hallarán su propia satisfacción a medida que vayan alcanzando logros y metas, las cuales los harán disfrutar de las recompensas que harán más grandes sus aspiraciones.

En contraste con las necesidades de higiene, que no producen satisfacción ni insatisfacción, las necesidades de motivación si pueden producir satisfacción laboral. (págs. 350-353)

De acuerdo con Herzberg, citado por Robbins y Judge (2009) los factores que llevan a la insatisfacción en el trabajo son diferentes que los que generan la insatisfacción en este. Por tanto, los gerentes que quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción tal vez obtengan paz, pero no necesariamente motivación.

Por lo que esta teoría, aunque fue de mucha influencia, a la vez tuvo muchos detractores, por la falta de confiabilidad en cuanto a la metodología, y la falta de relación que existió entre ciertos factores relevantes que no fueron considerados por el autor.

### 3.1.7 Teoría XY de McGregor

La teoría “X” e “Y” propuesta por Douglas McGregor (1960) sugiere que lo que el líder piensa de sus subordinados determina su comportamiento frente a ellos. Esto será lo que determine su estilo de liderazgo.

Se identificaron dos posiciones:

De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzarlos, a realizarlos. Se puede decir entonces, que McGregor indica que un individuo promedio no realizara un trabajo de la mejor forma posible si es que de por medio no existe cierta forma de presión, control o amenaza para que realicen su trabajo de manera formidable.

La teoría Y nos indica que los gerentes consideran que los individuos sienten el trabajo algo natural y que no es necesario generar una coacción bajo amenazas para que el trabajador se esfuerce ya que ellos mismos buscan sus propias responsabilidades y buscan cumplirlas con originalidad e imaginación, además que asumen los objetivos de la empresa cuando esta realiza el reconocimiento de sus méritos.

Pero según indican Robbins y Judge (2009) desafortunadamente no existe ninguna evidencia que confirme la validez de algunos de los conjuntos de suposiciones, o que al aceptar las de la teoría Y modificar las acciones propias en concordancia se logrará que haya trabajadores más motivados. Las teorías del CO necesitan tener bases empíricas para ser aceptadas. Igual que con las teorías de jerarquía de necesidades, las teorías X y Y carecen de dicho apoyo empírico. (pág. 177)

### 3.1.8 Teoría de la Equidad de Adams

El autor John Stacy Adams (1965) plantea la “teoría de la equidad” que fue desarrollada en 1963, y es el quien afirmó que los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que traen a un puesto de trabajo y los resultados que reciben de ella contra las entradas percibidas y los resultados de los demás

Según Robbins y Judge (2009) si percibimos que nuestra razón es igual la de aquellos con quienes nos comparamos y que vemos como relevantes, se dice que existe un estado de equidad. Percibimos nuestra situación como justa: prevalece la justicia. Cuando vemos la razón como desigual, experimentamos estrés por la equidad. Si percibimos que nuestra compensación es inferior, el estrés produce enojo; cuando es superior genera culpa.

En otras palabras, la teoría de la equidad nos dice que un individuo se siente motivado y percibe justicia si el lugar donde labora le brinda reconocimiento, ya que considera que existe un equilibrio entre su desempeño y la compensación que recibe de parte de la empresa.

Nunes (2017) indica que según los autores de la teoría, las personas se sienten motivadas siempre que esperan recibir una compensación monetaria, reconocimiento público, ascenso entre otras de parte de la organización. Ellos consideran esto, como una compensación justa por sus esfuerzos. La justicia de esta compensación es evaluada por las personas a través de la comparación entre lo que reciben otras personas cuyas contribuciones son semejantes.

### 3.1.9 Teoría de las Expectativas

Según cita Robbins y Judge (2009) el enfoque de Victor Vroom nos dice que la situación laboral y personalidad son fundamentales para determinar la satisfacción que tendrá respecto a su trabajo.

Vroom propone tres variables para explicar su teoría, las cuales son:

- Expectativa: Se refiere a la probabilidad que siente el individuo de que su esfuerzo al momento de llevar a cabo determinada tarea, lograra alcanzar el desempeño deseado.
- Valencia: Es la importancia que le da el individuo a la recompensa que espera recibir.
- Instrumental: Se entiende como el vínculo que existe entre el desempeño y la recompensa, en otras palabras, la confianza que tiene la persona en la recompensa que recibirá a cambio de realizar una tarea con éxito.

Esta teoría sugiere entonces, que las personas actuaran de determinada manera, dependiendo del grado de convicción que tengan de que sus acciones los conducirán a lograr el resultado que esperan y además que tan atractivo resulte este resultado para sí mismas (págs. 197-198).

### 3.2 Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional, tuvo origen en Estados Unidos, a mediados de los setenta, y este empezó a ser analizado y estudiado para interpretar y explicar el proceso de deterioro de los profesionales de las organizaciones de servicios.

Literalmente podemos decir que el término se traduce al español como “quemado”, aunque algunos lo traducen como “El síndrome de quemarse en el trabajo” o “El desgaste psíquico en el trabajo”.

El Síndrome de quemarse por el trabajo es un problema que afecta a la sociedad y a la salud pública, el cual se desarrolla debido a un adecuado manejo de las nuevas y actuales demandas de trabajo, lo cual daña psicológicamente y físicamente la calidad de vida y también disminuye la calidad profesional de los individuos que padecen dicho trastorno.

En el año 1974, el norteamericano Herbert Freudenberger, menciona por primera vez el concepto de Burnout en su artículo *El personal con Burnout* para describir el estado físico y mental de los jóvenes que trabajan en la “Clínica Libre de Nueva York”. El psiquiatra, pudo observar que dichos individuos se esforzaban mucho por cumplir con sus funciones, al grado de sacrificar su propia salud, a lo cual no recibían el merecido reconocimiento y al cabo de uno a tres años iban perdiendo progresivamente la energía, y a la vez sufrían de desmotivación, agotamiento, presentaban conductas cargadas de irritación como ansiedad y depresión. A la vez presentaban actitudes de cinismo y una tendencia a evitar a los pacientes, culpándolos de los problemas que padecían.

Freundenberger (1974) se refirió al Burnout como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por la actividad laboral, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y la atención de los usuarios.

A partir de las observaciones realizadas, Freudenberger (1974) describe el perfil de las personas con tendencia a desarrollar dicho síndrome, las cuales están caracterizadas por ser idealistas, ingenuos y optimistas. De igual forma, se entregan por completo a su labor, buscando obtener una opinión favorable de sí mismos, pero, estas motivaciones pueden llevarlos a tener un compromiso profesional más alto y esto puede tener un efecto adverso que los puede llevar a perder sus ideales, no tener un buen desempeño laboral, pérdida de la autoestima y un posible aislamiento relacional. El sentido de la existencia personal está puesto en el ámbito laboral, lo cual genera excesiva implicación en el trabajo y, generalmente, termina en la deserción (págs. 159-165).

Martínez y Salanova (2003) partiendo de esta investigación, la literatura científica utiliza el término Burnout, traducido como “estar quemado” y se ha ilustrado en metáforas como “fuego que se sofoca”, “una llama que se extingue”, “una batería que se agota” como representación de la pérdida de la energía a la cual se refiere.

En el año 1976, Cristina Maslach realizó algunas investigaciones sobre las respuestas emocionales que tenían los profesionales de la época.

Fue en el año 1977, durante la convención de la Asociación Psicológica Americana (APA), que se dio a conocer el término Burnout, el cual es utilizado para referirnos al desgaste profesional que sufren los colaboradores de los sectores de servicios humanos como profesionales de la salud y educación, frente a las condiciones emocionales difíciles que deben afrontar.

### 3.2.1 Definiciones

Maslach y Jackson (1981) definen el Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para la realización personal, que puede ocurrir en personas que trabajan en el área de servicios y tienen trato directo con clientes o usuarios.

Estos autores, a su vez, elaboraron el Maslach Burnout Inventory (MBA), el cual establece las tres dimensiones antes mencionadas por medio de tres subescalas. Esta escala de medición cuenta con el respaldo y la aceptación ya que se emplea en diversos tipos de muestras.

Edelwich y Brodsky (1980) describieron el síndrome de burnout como “un proceso de progresiva desilusión, de energía y propósito, con pérdida del idealismo, experimentado por personas que trabajan en profesiones de trato directo con personas, profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones de trabajo”. Dichos autores también infirieron en que el síndrome presenta cuatro etapas: el entusiasmo frente al nuevo puesto de trabajo y las altas expectativas que lo acompañan, seguido del estancamiento cuando se incumplen las expectativas, en la tercera etapa encontramos la frustración y finalmente la apatía que implica distanciamiento de la vida profesional, a causa de los pocos recursos del individuo para afrontar su frustración.

Brill (1984, citado por Miravalles, 2009) define el Burnout como un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar

relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.

Pines y Aronson (1993) definen el Síndrome como un estado en el cual hacen manifiesto el agotamiento mental, físico y emocional, los cuales se combinan con sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo y autoestima baja.

Dichos autores desarrollaron una escala de carácter unidimensional, la cual incluía: agotamiento, desmoralización y pérdida de la motivación.

Ramos y Buendía (2001) indican que Shirom realizó diversos estudios relacionados al tema en el año 1989, asocia el burnout con diversos factores relacionados al ambiente y contexto de trabajo, lo cual deja de ser una fuente de energía para el sujeto y desemboca en una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo. Estas razones son argumentadas, en el caso de los profesionales de servicios, con las elevadas expectativas y exigencias sociales y la gran escasez de recursos existente en este sector (pág. 599).

Ganster y Schaubroeck (1998) nos indican que Síndrome de Burnout es un tipo de estrés y la respuesta afectiva crónica a las condiciones estresantes de trabajo, el cual se produce en profesiones que tienen un alto nivel de contacto personal.

Pines (1993) el síndrome de agotarse por el trabajo surge a consecuencia de la exposición de los colaboradores a situaciones estresantes durante periodos largos. Es caracterizado por presentar un agotamiento físico, emocional y mental y además también surge de la interacción de factores de personalidad, culturales y ocupacionales.

Hombrados (2010) Nos propone una definición orientada a la conducta de los trabajadores basada en un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas, y fisiológicas ante situaciones laborales que los someten a situaciones de estrés y exigencias prolongadas en el tiempo. Esto desemboca en el desarrollo del síndrome antes mencionado, el cual se hace manifiesto con cambios negativos que aparecen de manera continua.

Maslach y Schaufeli (1996) indican que el Síndrome de Burnout genera impacto negativo a los profesionales que lo padecen, a su centro de labor y a las personas a las cuales brindan servicios, pues les ofrecen una inadecuada atención.

Para los autores, el Burnout puede generar una incapacidad total para volver a trabajar, el manejo deficiente en el trabajo, los horarios y tareas demandantes genera en los individuos sentimientos de ansiedad, frustración, depresión, fatiga crónica, trastornos del sueño y otras actitudes negativas relacionadas a su desempeño. De igual manera, se afirma que no solo las personas con trabajos complicados pueden sufrir de este trastorno, también los sufren las personas que tienen una etapa de desocupación, las cuales pueden presentar los mismos síntomas.

Este síndrome avanza de forma lenta o también puede manifestarse súbitamente, y suele hacerse presente en momentos en los que se presenta mayor tensión o acontecimientos estresantes. En medio de este proceso, se pueden presentar episodios de euforia, optimismo y simpatía en exceso; esta reacción sucede como un mecanismo de defensa interno para intentar compensar ciertas actitudes que se consideren negativas por sí mismos.

Se destacan las siguientes características, que suelen ser similares:

- Predominan los síntomas mentales y conductuales frente a los físicos. Entre estos síntomas podemos encontrar la fatiga y depresión, aunque el principal será el agotamiento emocional.
- Se manifiestan en individuos que no sufrían de ninguna psicopatología con anterioridad.
- Se presentan alteraciones de conducta como la despersonalización con los clientes.
- También se presentan síntomas físicos como malestar general, conductas adictivas y agotamiento lo cual deteriora la calidad de vida.
- Se clasifica como un síndrome clínico- laboral que se manifiesta por la inadecuada adaptación al trabajo.

- Existe baja realización personal, disminuye el rendimiento laboral y una sensación de baja autoestima.

Maslach y Leiter (1997) manifiestan que los sentimientos negativos desencadenados a causa del síndrome se manifiestan debido a que los individuos buscan lidiar de forma exitosa con otros seres humanos principalmente cuando estos presentan problemas. Refieren además que se empieza con agotamiento emocional, seguidamente se presenta la despersonalización y finalmente la baja autoestima y frustración. Cuando un profesional padece este síntoma pierde su motivación, no busca su crecimiento personal, deja de capacitarse y se aísla de sus compañeros, además no se siente lo suficientemente competente para atender los requerimientos de clientes o pacientes, según sea el caso.

Las principales dos características mencionadas por varios autores son la despersonalización y la baja realización personal.

Enzmann & Schaufeli (1998) Definen el Burnout como un estado mental, caracterizado principalmente por el agotamiento emocional, el cual es persistente y negativo y genera sentimientos de reducida competencia, desarrollo de actitudes disfuncionales y poca motivación en el trabajo de individuos normales (págs. 37-40).

Posteriormente, Maslach nos habla sobre la tridimensionalidad del síndrome caracterizado por agotamiento o agotamiento emocional, cinismo o despersonalización e ineficacia o baja realización personal.

### **3.2.2 Dimensiones del Burnout**

- **Agotamiento o Agotamiento emocional**

Maslach (1993) define esta dimensión como la ausencia o falta de energía, sentimientos de desgaste y sentimiento de escasez de recursos emocionales. Además, el individuo siente frustración y tensión por no poder dar más de sí mismos, a consecuencia de la sobrecarga de trabajo o las demandas laborales.

- **Cinismo o Despersonalización**

Maslach (1993) se refiere a la despersonalización como una respuesta de distancia negativa, lo cual conlleva a tratar a clientes, compañeros y la organización como objetos. Está caracterizada por el endurecimiento emocional, la pérdida de capacidad de contacto y la prevalencia de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, haciéndolas culpables de sus problemas y haciendo una crítica exacerbada de todo su ambiente.

- **Ineficacia o baja realización personal**

Para Maslach (1993) la disminución de la realización personal en el trabajo, se manifiesta mediante la tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa y experimentan una declinación de sus propios sentimientos de competencia. Las personas sienten un rechazo por sí mismos y sus logros personales, así como también disminuye su capacidad de interactuar con las personas.

### 3.2.3 Síntomas del Burnout

Para Párraga (2005) el síndrome de Burnout presenta síntomas específicos, la persona que lo padece puede presentar los siguientes resultados, habitualmente.

- **Síntomas mentales y emocionales**

Agotamiento, depresión, pesimismo, irritación, impotencia, hostilidad, baja realización personal y falta de tolerancia. En muchos casos estos síntomas vienen acompañados de dificultad de concentración, y además la persona presenta ciertos comportamientos agresivos con en su entorno laboral y en ciertas ocasiones hacia la propia familia. La consecuencia es la despersonalización, y el individuo empieza a ver a las personas como casos, más no como seres que sienten.

- **Síntomas cognitivos**

Desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, cinismo generalizado, el individuo empieza a perder sus valores, su creatividad y su autoestima.

- **Síntomas psicosomáticos**

Se presentan ciertas alteraciones gastrointestinales, rigidez muscular, problemas cardiovasculares, problemas respiratorios, enfermedades inmunológicas, problemas dermatológicos, sexuales y problemas en el sistema nervioso.

- **Síntomas conductuales**

Predominan conductas como el aumento del consumo de cafeína, alcohol trabajo y fármacos en algunos casos, drogas. Desconsideración del propio trabajo, ausentismo, evitación de decisiones, intención de abandonar las responsabilidades.

- **Síntomas sociales**

Distanciamiento afectivo de los clientes, compañeros y hostilidad hacia la familia, surgen conflictos interpersonales.

### 3.2.4 Fases del Burnout

Edelwich y Brodsky (1980) proponen cuatro fases por las cuales pasan los individuos que tienen el Síndrome de quemarse por el trabajo:

- **Etapa del idealismo y entusiasmo:** En esta etapa el individuo involucra demasiado de sí mismo y genera una sobrecarga de trabajo voluntario. Tiene gran energía, expectativas poco realistas y deja de reconocer sus límites internos y externos; y es el incumplimiento de dichas expectativas lo que le genera sentimientos de desilusión que lo llevan a la siguiente etapa.
- **Etapa de estancamiento:** El individuo empieza a sentir que su vida necesita algunos cambios, lo cuales estarán relacionados principalmente a su vida profesional. Disminuye

las actividades que antes realizaba y se pierde el idealismo y el entusiasmo que sentía en un comienzo.

- **Etapa de apatía:** Empiezan a surgir problemas emocionales, conductuales y físicos. Esta es la etapa central del síndrome de Burnout, en la que la frustración que siente el individuo lo lleva a paralizar sus actividades y siente la tentativa de retirada. Se empieza a evitar el contacto con los compañeros, faltas al trabajo o hasta incluso el abandono total de este. Este comportamiento se empieza a hacer constante y de esta manera llegamos a la última etapa.
- **Etapa de distanciamiento:** Finalmente la persona tiene un distanciamiento emocional y una desvalorización personal profunda, el cual se manifiesta cuando se empieza a evitar los desafíos, el contacto con los clientes de forma bastante frecuente; aunque a pesar de eso trata de asegurar su puesto de trabajo pues justifica su propia insatisfacción con las compensaciones que recibe, por ejemplo, su sueldo.

Farber (1983) lo describe de la siguiente manera:

- Entusiasmo y dedicación
- Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales
- No hay correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas
- Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo
- Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
- Agotamiento y descuido

### 3.2.5 Causas del Burnout

Ovejero Bernal y García Álvarez (1998) indican que las situaciones que desencadenan el Síndrome de Burnout suelen ser intensas y a la vez duraderas, ya que se manifiesta de manera paulatina e intensa, hasta que el individuo empieza a tener los sentimientos propios del síndrome (págs. 241-257).

- **Personalidad previa:** las personas que tienen grandes expectativas y son bastante perfeccionistas y vocacionales, suelen ser más propensas a desarrollar el síndrome Burnout, ya que sus rasgos de personalidad los llevan a ser poco tolerantes a la frustración.
- **Edad y estado civil:** los profesionales que tienen menor edad y solteros son más propensos a sufrir el Síndrome de Burnout, ya que en esta edad se produce la transición de la edad en la cual un individuo es idealista y tiene muchas expectativas, a la cotidianidad de la vida laboral, en la cual las recompensas, la realización profesional, y la remuneración no son las esperadas. Por otro lado, según Fidalgo (2008) otras investigaciones nos indican que este síndrome se encuentra con mayor frecuencia en personas en un intervalo de edad entre 30 y 50 años.
- **Falta de formación:** En muchos aspectos de la formación profesional de una persona, desde la universidad, se forma al individuo en base a teorías, puesto que algunos de los conocimientos adquiridos no son aplicados a la práctica, y esto a largo plazo juega un papel importante psicológicamente, pues en ocasiones el profesional no sabrá responder a ciertas situaciones de la cotidianidad laboral.
- **Sexo:** Gold (1985) nos indica los individuos de sexo masculino tienden a obtener puntuaciones más altas en cuanto a despersonalización. Esto se puede interpretar basándose en los roles de ambos sexos desde la cultura occidental, los cuales hacen al hombre más represivo con sus emociones, lo que lo hace más distanciado además de tener una alta orientación al logro, contrastado con el rol femenino que es más emocional y expresivo y esto es favorable en sus relaciones interpersonales.

Para Mc Craine (1987, citado por Atance & Martínez, 1997) es el sexo femenino el que se encuentra más propenso a sufrir del síndrome de burnout posiblemente debido a la unión de la carga familiar y laboral, así como la especialización profesional, la cual prolonga su rol.

- **Condiciones laborales:** Gómez (2008) el entorno externo es un factor muy influyente en el desarrollo del síndrome de burnout. La burocracia, la rutina, la falta de estabilidad laboral, las malas relaciones entre compañeros o la falta de reconocimiento de la función propia dentro de las organizaciones y las condiciones ambientales (como ruidos, malos olores, etc.), fungen como agentes que propician el desarrollo del síndrome con mayor prontitud.

### 3.2.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Las consecuencias del síndrome de burnout se dan en dos niveles diferentes:

- **Consecuencias para el trabajador:** Se produce un deterioro general del individuo en cuanto a lo emocional, lo físico, y lo conductual. La salud del trabajador se va viendo afectada, debido a que no controla diversas situaciones de trabajo, a pesar de poner en juego todos sus recursos.
- **Consecuencias para la organización:** Mansilla (2006) el síndrome de burnout, genera consecuencias en la organización, puesto que se deterioran las relaciones interpersonales, disminuye la productividad, y la calidad de trabajo se ve afectada por el bajo rendimiento de los individuos. Surge el absentismo y crece la desmotivación, aparecen deseos de abandonar el trabajo por otra ocupación y hasta se puede llegar al abandono de la profesión.

### 3.2.7 Estrategias de Afrontamiento

Según Mansilla (2006) las estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout se pueden agrupar en dos categorías, de acuerdo al nivel en el que se producen:

- **Intervención sobre la organización**

Se pueden tomar las siguientes medidas:

- Fomentar el trabajo en equipo mediante la mejora de la comunicación y promover la participación de los trabajadores.
- Definir las competencias y responsabilidades de forma precisa, aumentar el grado de autonomía, y descentralizar la toma de decisiones.
- Brindar flexibilidad de horario y educar sobre la seguridad en el empleo.
- Establecer objetivos claros para cada rol profesional de la empresa.

También existen programas dirigidos a mejorar la organización:

**Programas de socialización anticipada:** El objetivo de estos programas es hacer una previa simulación de lo que será la vida laboral, la cual adecuara el alto nivel de expectativas y objetivos que tiene el profesional al inicio de su vida laboral, lo cual le permitirá desarrollar estrategias de constructivas al momento de enfrentar los retos que vaya asumiendo en la organización, además de tener un panorama más claro al momento de generar sus propias metas.

**Programas de Feedback:** Según indica Mansilla (2006) se puede aplicar un cuestionario a clientes y compañeros, de carácter evaluativo, pues ambas opiniones, provendrán desde dos ámbitos diferentes, los primeros harán una comparación del servicio con el servicio que ellos consideren ideal y los segundos lo harán basados en la práctica profesional y la realidad organizacional. Se puede aplicar un feedback de 360°, el cual incluye opiniones de todos los agentes ligados a la organización entre clientes, jefes, compañeros y proveedores, y se realiza de forma anónima. De esta manera el trabajador podrá comparar su propia percepción con las opiniones que tienen el resto de integrantes de la organización.

- **Intervención sobre el trabajador**

Los autores Lazarus y Folkman (1986) Proponen dos estrategias de afrontamiento:

**Afrontamiento centrado en el problema:** en esta estrategia el individuo necesita recolectar información de otros individuos, pues la persona necesitara precisar el

problema que se presenta en ese momento, y de esta manera buscar soluciones y desarrollar acciones que lo ayuden a superar el problema.

**Afrontamiento centrado en la emoción:** esta estrategia se utiliza cuando la persona se siente imposibilitada a revertir la situación que padece, lo cual provoca sentimientos negativos en el aspecto emocional, en cuanto a su rendimiento y en cuanto a su salud; por lo cual la persona buscara no intensificar su respuesta emocional ante la situación.

### 3.2.8 Prevención

Según Martínez (2010) a este síndrome se le puede hacer el frente cuando está en su etapa inicial, ya que en un comienzo es mucho más fácil que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo tanto, todos los miembros de la organización deben estar atentos a la detección del Síndrome, para lo cual existen diferentes técnicas:

- Que exista información clara sobre el síndrome de Burnout
- Que se brinde información anticipada a los nuevos integrantes del equipo sobre los requerimientos emocionales que tendrá el trabajo
- Que existan programas de formación sobre el síndrome de Burnout y el estrés emocional.

## 3.3 Banco Internacional del Perú – Interbank

### 3.3.1 Historia

El Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank es una de las principales agencias financieras del Perú y además es integrante del grupo corporativo InterCorp. Fue fundado el 1 de mayo de 1987 e inicio sus operaciones el 17 del mismo mes en la ciudad de Lima. En el año 1934 comenzó su descentralización administrativa siendo Chiclayo y Arequipa las primeras oficinas de provincia.

La denominación de Interbanc o Interbank fue utilizado desde el año 1980. Durante muchos años mantuvo la expansión por todo el país y se trabajó siempre bajo el mismo objetivo, el

cual es establecer una cultura de ventas en la que el servicio al cliente sea la principal prioridad.

Para el año 2005, se implementaron las tiendas Money Market en los locales de Supermercados Perunos S.A (Plaza vea) y las Money Store en locales independientes, ubicados principalmente en centros comerciales. Estas tiendas tienen la particularidad de estar relacionadas con los servicios de banca personas y brindar servicios bancarios en horarios extendidos de 9 am. a 9 pm. lo cual contribuyo de manera significativa a la atracción de nuevos clientes y la retención de los antiguos.

A fines del año 2006 se inició un agresivo proceso de expansión, el cual llevo a pasar de 111 a 207 tiendas al cierre del 2008, de igual manera el número de cajeros se incrementó de 701 a 1400 en el mismo periodo. A fines del 2011 se registró un incremento de 480 cajeros, 62% de los cuales fueron ubicados en provincias.

En el mismo año recibió importantes reconocimientos, entre los que destaca un reconocimiento especial del Great Place to Work Institute, por haber cumplido 10 años consecutivos entre las mejores empresas para trabajar en Perú.

Concluyendo el año 2012, Interbank llego a ocupar el tercer puesto de la encuesta anual del Great Place to Work, representando la posición más alta alcanzada por un banco en Perú. Al cierre del 2017, cuenta con 272 agencias en todo el Perú más de 1670 cajeros Global Net y 2506 corresponsales de Interbank agente, situados en las 22 regiones del país.

Es el segundo banco más rentable del sistema bancario peruano y mantiene una creciente participación en créditos personales, vehiculares, hipotecarios, depósitos a personas y banca comercial.

En la actualidad, el banco se encuentra enfocado en la transformación digital, buscando liderar el proceso de esta en la banca peruana, ya que esto ofrecerá la capacidad de construir relaciones a largo plazo y una propuesta de valor acorde a las necesidades de los clientes. En el año 2016 se desarrollaron ocho iniciativas, dirigidas a personas naturales y pequeños y medianos empresarios.

Interbank trabaja bajo la visión de “ser el mejor banco a través de las mejores personas” y el propósito de “acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy”.

De igual manera los valores son parte importante de la cultura Interbank, estos son:

- Integridad: hacer lo correcto siempre con transparencia y honestidad
- Coraje: aquel que es valiente para atreverse a que las cosas pasen.
- Vocación de servicio: regalar experiencias memorables
- Innovación: atreverse y hacer las cosas de forma diferente
- Sentido del humor: humor para disfrutar y humildad para reírse de sí mismo.
- Trabajo en equipo: juntos lograr resultados extraordinarios

En la ciudad de Arequipa, Interbank cuenta con 10 agencias a disposición de sus clientes, la agencia principal está ubicada en la calle Mercaderes 217 y las demás se encuentran distribuidas en los distritos de Cayma, Jose Luis Bustamante y Rivero, Yanahuara y Miraflores.

Hoy Interbank es una de las principales instituciones financieras del Perú, con una cartera de más de 2 millones de clientes, a los cuales ofrece productos innovadores y un servicio ágil sumado a la constante innovación en tecnología y experiencias memorables.

### **3.3.2 Organización**

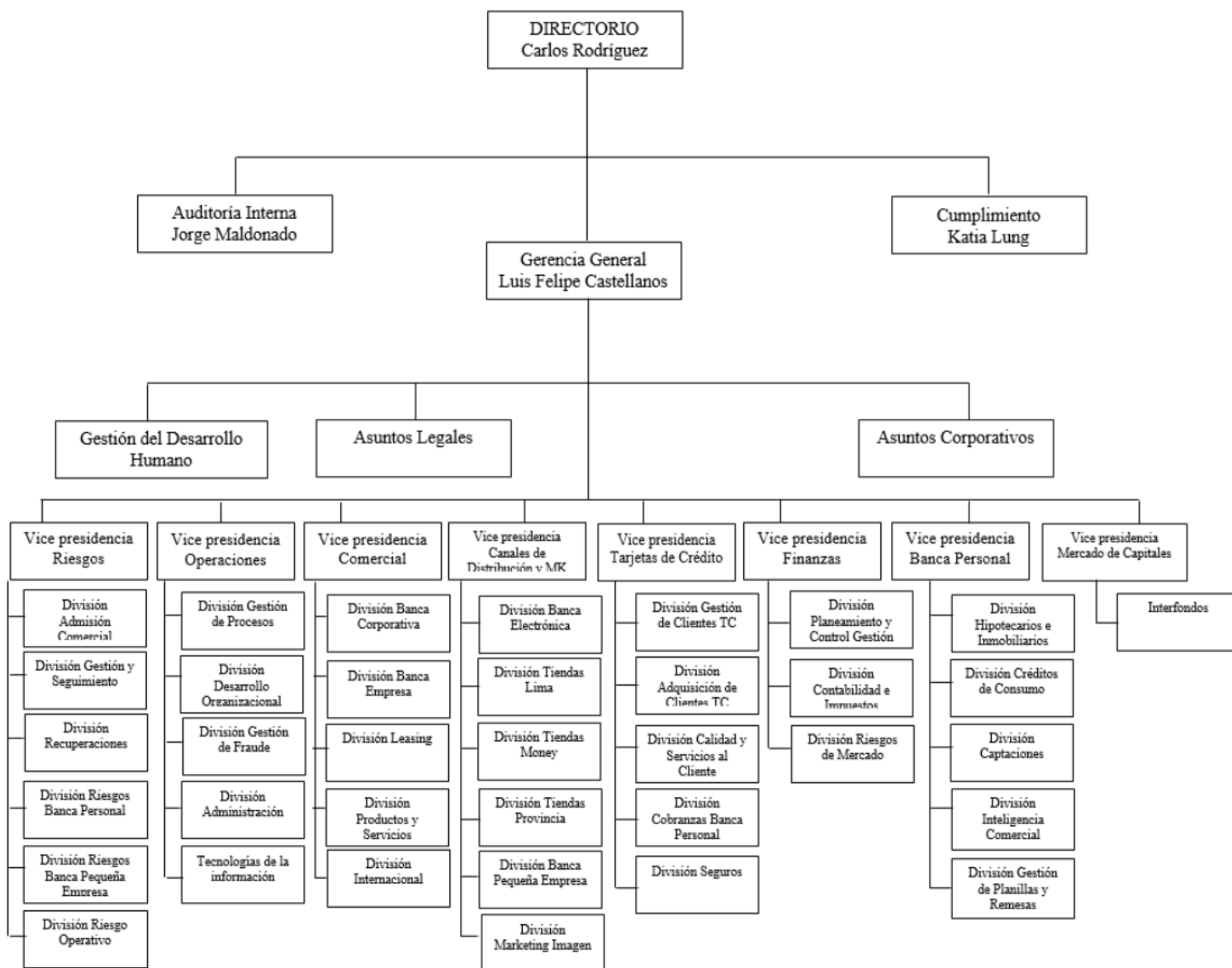
En Interbank los órganos de gobierno son La Junta General de Accionistas, el Directorio y el Comité de Gerencia. Actualmente el directorio de Interbank se encuentra presidido por Carlos Tomas Rodríguez Pastor Persivale, quien se encuentra en dicho cargo desde el año 1995 y es además presidente del Directorio de Intercorp Perú Ltd., Intercorp Financial Services Inc., InRetail Perú Corp. entre otras; dicho directorio está conformado por diez directores, ocho de los cuales son independientes. El comité de Gerencia se encuentra presidido por Felipe Castellanos.

### Áreas y sus diferentes funciones:

- **Gestión del Desarrollo Humano:** Este departamento está encargado de mejorar la eficiencia de la gestión empresarial, enfocada al dinamismo del mercado y las actuales políticas de la organización.
- **Mercado de Capitales:** El objetivo de este departamento es participar como intermediario, encauzando ahorros e inversiones para que se lleve a cabo proyectos de financiamiento.
- **Banca Retail:** Se encarga de gestionar la oferta de productos y servicios brindados por el banco, para hacerlos lo más eficiente y acorde a las nuevas necesidades de los clientes.
- **Banca Comercial:** Se encarga del conjunto de acciones y actividades necesarias para hacer llegar a los consumidores los bienes y servicios que son producidos por la empresa.
- **Riesgos:** Este departamento se encarga de identificar y prevenir los posibles eventos que puedan poner en riesgo la integridad de la empresa, para de esta manera brindar la seguridad para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Finanzas:** Planifica, dirige, organiza y controla los recursos de la organización de manera eficaz.

## Organigrama

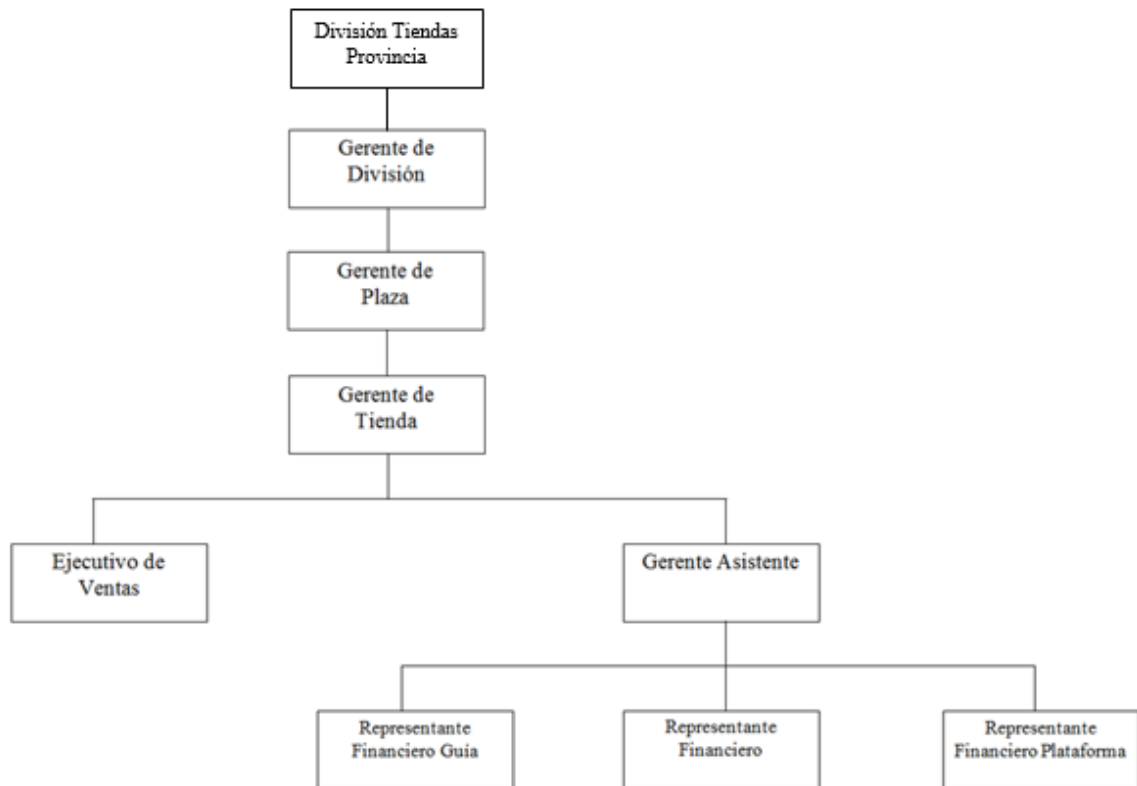
Figura 1 Organigrama Interbank



Fuente: Banco Internacional del Perú - Interbank

Centrando nuestra investigación, fijaremos un organigrama de las tiendas ubicadas en la ciudad de Arequipa, las cuales, en su mayoría, manejan el siguiente modelo de organización en una tienda comercial:

**Figura 2 Modelo de Organigrama de Tienda Interbank- Arequipa**



Fuente: Banco Internacional del Perú – Interbank

## Servicios

### Banca personas

- **Tarjetas de crédito:** Estas permiten a los clientes realizar diferentes pagos y compras, con la tranquilidad de poder pagarlas posteriormente. Se ofrecen las

tarjetas de crédito de tres operadores reconocidos: Visa, MasterCard y American Express.

- **Tarjetas de débito:** Es una herramienta que permite disponer del propio dinero con facilidad, e Interbank ofrece distintos tipos de cuentas, las cuales se acomodan a la necesidad de cada cliente.
- **Cuentas de depósito sueldo:** Ofrece la gestión transaccional de remuneraciones.
- **Cuentas de ahorro:** El banco ofrece distintos tipos de cuentas las cuales brindan beneficios a los clientes que apuesten por ahorrar.
- **Cuenta de Compensación de Tiempo de Servicio (CTS):** Cuenta en la cual los peruanos dependientes pueden mantener su dinero, recibiendo beneficios diferenciado de otras instituciones.
- **Créditos:** Interbank brinda 12 alternativas de crédito ajustados a las necesidades de sus clientes.
- **Seguros:** Se ofrecen diversidad de seguros, con los que los clientes podrán cubrir imprevistos y emergencias.
- **Remesas y envíos al extranjero:** Es posible hacer envío y recepción de remesas, tanto del interior y el exterior, aun sin ser cliente.
- **Interbank App:** Esta aplicación se encuentra en constante renovación, las funcionalidades recientemente implementadas en el año 2017 fueron, por ejemplo: poder pasar el consumo de tarjetas de crédito a cuotas desde la comodidad de la aplicación, poder mandar una alerta en caso se vaya utilizar la tarjeta en el extranjero. Más del 50% de clientes cuentan con la aplicación.

- **Cuenta digital:** Los clientes y no clientes de Interbank pueden adquirir cuentas de ahorros desde la web [www.interbank.pe](http://www.interbank.pe) estando disponibles la cuenta simple y millonaria súper tasa y súper premio. Al cierre del año se han abierto más de 12000 cuentas, donde el 60% de los adquirientes son clientes nuevos y que pudieron abrir su cuenta de manera rápida, fácil y sencilla.
- **Alcancía Virtual:** Esta nueva funcionalidad tiene como objetivo ayudar a los clientes que mantengan su cuenta sueldo en Interbank a ahorrar de manera simple y segura, separando el dinero que utiliza del dinero que desea ahorrar.
- **Smart:** Es un administrador de finanzas personales, el cual se encuentra disponible en el aplicativo del banco y está disponible para clientes con cuenta sueldo Interbank o que cuenten con Tarjeta de crédito. Tiene por objetivo ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras brindándoles información clara y precisa centrándose en el promedio de sus gastos en los tres últimos meses en categorías previamente establecidas.
- **Interbank Benefit:** Es un programa on line de recompensas, único en el mercado ya que permite realizar compra de pasajes y productos desde el celular o la web, mediante el canje de millas o puntos, accediendo a precios especiales.

### Banca comercial

Esta subdivide en tres categorías las cuales son:

- **Banca corporativa:** En esta categoría están las empresas con ventas anuales superiores a 10 millones de soles, no comprenden empresas con sede principal en provincias, comprenden multinacionales de grandes grupos económicos o en camino a serlo.
- **Banca empresa:** Comprende por personas naturales o jurídicas con registros contables y anuales de 3 a 100 millones de soles. Esta subdivide en Lima y

provincias, cuya sede principal se encuentre en provincia.

- **Banca Empresa Pequeña:** Aquí encontramos a personas naturales o jurídicas con ventas anuales de 300 a 3 millones de soles. Se considera cualquier forma de organización o gestión generadora de ingreso, y ofrece la adquisición de activos fijos, capital de trabajo y /o líneas de crédito.

El banco ofrece los siguientes productos:

- **Cuentas de ahorro:** Más de 10 tipos de cuentas que se ajustan a necesidades y requerimientos transaccionales de cada empresa.
- **Pago de remuneraciones:** Se puede realizar el pago de sueldos, salarios y contraprestaciones a través de la banca por internet para empresas.
- **Emisión de cartas fianza y cartas de crédito:** para operaciones de exportación e importación.
- **Factoring:** Este servicio permite a las empresas obtener un anticipo de dinero a cambio de sus facturas, el cual pueden emplear como capital de trabajo.
- **Leasing y Leaseback:** Se encargan de la gestión de herramientas de trabajo, con la posibilidad de fortalecer el capital de trabajo y no correr el riesgo de un sobreendeudamiento.
- **Gestión de Cobranzas:** Se gestiona el cobro de documentos de exportación e importación canalizando el pago según las instrucciones de cada cliente.
- **Emisión de pagarés:** Se realiza el financiamiento de inversiones, proyectos entre otros.

- **Financiamiento de comercio exterior:** Se brindan facilidades para que las empresas puedan adquirir o producir mercadería para exportar.
- **Trading company:** Mediante la oficina de Shanghai, se ofrecen servicios de plataforma comercial para ayudar a los clientes empresariales con sus importaciones y exportaciones.
- **Banca móvil para empresas:** Aquí, los clientes de Interbank pueden gestionar sus cuentas, autorizar operaciones, realizar pagos de planillas, proveedores y AFP, desde donde estén.

### Mercado de Capitales

- **Gestiones de tesorería:** Se realizan negocios de intermediación con clientes internacionales, brindándoles diversos servicios como inversiones, gestión de cambio de monedas, etc.
- **Mesa de distribución:** Se realiza la intermediación con clientes locales, entre los que encontramos pequeñas y grandes empresas instituciones y personas.
- **Banca institucional:** Realiza la gestión de fondos locales e internacionales.
- **Cambios:** El banco ofrece el intercambio entre las principales divisas del mundo.
- **Captaciones:** se ofrece depósitos a plazo de acuerdo a la necesidad de cada cliente y según los plazos que este establezca.

### 3.4 ANTECEDENTES

Para el presente trabajo de investigación, se realizó la búsqueda de diferentes fuentes de información, entre ellas investigaciones previas sobre las variables analizadas, lo cual nos ayudara a comprender mejor la problemática descrita.

- **Internacionales**

Según Delgado y Velarde (2015) en su investigación “Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial I del Banco Nacional de Costa Rica”, se aplicó el Maslach Burnout Inventory a 204 colaboradores de 60 oficinas entre los cuales habían 119 hombres y 85 mujeres, y los principales factores que los afectan son de tipo personal como escasez de estrategias de afrontamiento al estrés o uso inadecuado de las mismas, negatividad y pensamientos irracionales. Además, los problemas de tipo interpersonal como el tipo de relación con las jefaturas, los sentimientos de falta de apoyo y reconocimiento, y la intensidad del contacto con clientes y usuarios son los factores que más afectan a los individuos. A su vez se hallaron también factores de tipo familiar, laboral y físico- ambiental, los cuales influyen en menor medida en ellos.

En cuanto a las escalas en las que se basa el Maslach Burnout Inventory, el puntaje promedio del cansancio emocional es mayor en quienes tienen 26 a 30 años laborados y en este mismo rango se ubica también la mayor despersonalización y la menor realización personal. En relación a la variable años de trabajar en cajas, el puntaje promedio es mayor en quienes han laborado en el puesto durante 11 a 15 años; mientras que el más alto de despersonalización y el más bajo de realización personal se hallan en el rango de 1 a 5 años en el puesto.

Al cruzar las variables del Maslach Burnout Inventory con la edad de los sujetos que participaron de la investigación, la mayor despersonalización y cansancio emocional, así como la menor realización personal en promedio se da en los que tienen entre 20 y 30 años de edad, asimismo los puntajes de mayor realización personal se dan entre las personas que tienen mayor edad.

De esta manera el estudio afirma que lo que se presenta en mayor incidencia es la realización personal, en segundo lugar, el cansancio emocional y en menor incidencia la despersonalización.

- **Nacionales**

Chero & Díaz (2015) realizaron el estudio titulado “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta- Chiclayo 2014”, el cual dio como resultado que un 67.6% de trabajadores se encuentran afectados en un nivel medio- alto cuanto a la dimensión agotamiento emocional, el cual refiere a 25 de 37 trabajadores; un 56.7% en cuanto a despersonalización lo cual está referido a 21 de 37 colaboradores y finalmente realización personal el cual se encuentra en un nivel medio- bajo con 64.9% el cual se refleja en 24 de 37 trabajadores. El nivel de síndrome de Burnout en el Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta es medio.

- **Locales**

Arias y Ceballos (2015) realizaron un estudio titulado “Síndrome de Burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa”, el cual fue aplicado en una muestra de 49 trabajadores. El estudio mostro que los trabajadores presentan un nivel elevado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. A través del análisis correlacional se encontró que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan alta y positivamente, así como la edad y el número de hijos y los ingresos mensuales. A pesar de que los individuos no tienen contacto personal con los clientes, los tres niveles que abarcan el síndrome de burnout se encuentran en un nivel elevado, lo cual los ubica por encima de trabajadores como policías, enfermeras y docentes.

#### **4. HIPÓTESIS**

**DADO QUE** el desgaste ocupacional o síndrome burnout por sus características puede afectar el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria

**ES PROBABLE** establecer el efecto negativo del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank de Arequipa.

## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

##### 2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se utilizará la técnica de encuesta para el recojo de la información. Ello supone aplicar instrumentos de medición de las dos variables de estudio como son, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout; el instrumento utilizado será el cuestionario.

##### 2.2. ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS:

Se diseñó una ficha de recolección de datos personales como edad, sexo, estado civil, número de hijos, ingresos mensuales y ocupación; para recoger datos socio-laborales de los trabajadores.

Se utilizará la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall (1979), que fue adaptada al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995). El instrumento consta de 15 ítems distribuidos en dos dimensiones de satisfacción laboral: factores intrínsecos (compuesta por los ítems pares: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y factores extrínsecos (compuesta por los ítems impares: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). Cuenta además con siete niveles de respuesta en una escala de Likert que abarca las siguientes afirmaciones: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Cuenta con un índice de confiabilidad de .79.

También se aplicará el Inventario de Burnout de Maslach que consta de 22 ítems de carácter autoafirmativo con una escala de frecuencia de 7 grados que va de 0 (nunca) a 6 (todos los días), tipo Likert. El instrumento se compone de tres subescalas que corresponden a las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal (8 ítems). Se hallaron niveles de consistencia interna óptimos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach: burnout  $\alpha = .721$ , agotamiento emocional  $\alpha = .761$ , despersonalización  $\alpha = .606$ , y baja realización personal  $\alpha = .652$ .

### **2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN**

#### **2.3.1. ÁMBITO**

El ámbito desarrollado en la investigación será en la ciudad de Arequipa enfocado en los trabajadores del Banco Interbank de Arequipa.

#### **2.3.2. TEMPORALIDAD**

La presente investigación se desarrolló en el año 2017.

#### **2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO:**

##### **a. Población**

La población está constituida por todas las personas que laboran en el Banco Interbank de la ciudad de Arequipa, cuya cifra es de 103 trabajadores distribuidos en 10 agencias bancarias.

## b. Muestra

Debido a que el grupo de colaboradores es reducido se consideró como muestra la totalidad de población, la cual está constituida por trabajadores de las 10 sedes de Interbank en la ciudad de Arequipa, ubicadas en Calle Mercaderes, Urbanización La Negrita, Centro comercial Mall Plaza, Centro Comercial Mall Aventura, Centro Comercial Real Plaza, Parque Industrial, Av. La Marina, Av. Cayma, Yanahuara y el Avelino.

El método de selección de la muestra fue de tipo probabilístico, mediante la técnica de muestreo estratificado, considerando cada agencia como un estrato.

**Tabla 2 Muestreo según agencias**

Tienda	N° de trabajadores
Mercaderes	21
La Negrita	10
Mall Plaza	11
Mall Aventura	7
Real Plaza	12
Parque Industrial	8
La Marina	7
Cayma	13
Yanahuara	6
Avelino	8
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

Fuente: Banco Internacional del Perú – Interbank  
Elaboración: Propia

El número representativo de la muestra es de 103 trabajadores de Interbank en la ciudad de Arequipa que laboran en 10 agencias de la localidad. El 45.6% fueron varones y el 54.5% mujeres con una edad promedio de 27.45 y una desviación estándar de  $\pm 5.81$ , dentro de un rango de 19 a 55 años. En cuanto al grado de instrucción, el 28.2% tiene estudios superiores técnicos, el 62.1% estudios superiores universitarios, el 7.8% es profesional, el 1% tiene estudios de maestría y el 1% restante tiene estudios secundarios. En cuanto a su profesión, el

60.2% ha estudiado administración de empresas, el 9.7% economía, el 14.6% contabilidad, el 12.6% ingeniería, 1.9% derecho y el 1% gastronomía. Asimismo, el tiempo de trabajo promedio de los empleados es de 42 meses con una desviación estándar de  $\pm 40.58$  meses dentro de un rango de 2 a 180 meses, es decir 15 años.

En cuanto al cargo que ostentan, el 55.3% funge como representante financiero, el 13.6% atiende clientes en plataforma, el 7.8% es ejecutivo back office, el 6.8% es representante financiero Senior, el 5.8% lobby líder, el 3.9% abogado y en igual medida gerente de agencia, y el 2.9% gerente asistente. Con respecto a la agencia de la que provienen los trabajadores, el 20.4% labora en la agencia ubicada en calle Mercaderes, el 12.6% en la agencia de Cayma, el 11.7% en la agencia ubicada en el mal Real Plaza, el 9.7% en la Negrita, el 7.8% en Parque Industrial, el en igual medida en la agencia de ubicada en el óvalo del Avelino, 6.8% provienen de la agencia ubicada en el mal Aventura Plaza, en igual medida que los trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la Avenida La Marina, y finalmente, el 5.8% provienen de Yanahuara.

## 2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### A. Diseño de Investigación

#### a. Diseño:

Aplicaremos un diseño correlacional/causal, en el cual las causas efectos ya ocurrieron en la realidad, pues ya estaban dados y manifestados y en el cual el investigador solo se encarga de observar, analizar y reportar.

#### b. Tipo:

El tipo de investigación utilizada será de tipo observacional, pues solo buscaremos comprobar nuestra hipótesis a través de la realidad actual, mas no habrá intervención del investigador para comprobarla.

Adicionalmente será un estudio prospectivo, transversal y descriptivo pues los datos serán recopilados y seleccionados a través de nuestra muestra, que será medida una sola vez.

### **c. Nivel**

De acuerdo a la naturaleza el estudio de la investigación, reunirá por sus características un nivel de estudio descriptivo, correlacional.

La recolección de datos se iniciará con la aplicación de las encuestas en las diferentes sedes de Interbank de la ciudad de Arequipa, para luego procesar la información obtenida, poder analizarla e interpretarla, para de esta manera poder determinar las posibles conclusiones y recomendaciones al respecto.

### CAPITULO III

### RESULTADOS

En primer lugar, tenemos los valores descriptivos de las variables de estudio. En la Tabla 3 se puede apreciar que los valores de asimetría y curtosis se ubican dentro del rango de  $\pm 1.5$ , lo que sugiere que la distribución de los datos es normal. Asimismo, las medias de los valores de satisfacción laboral intrínseca, extrínseca y global se ubican ligeramente por debajo de la mediana, lo que sugiere que los trabajadores tienen un nivel de satisfacción laboral por debajo de la media. Esto quiere decir que en promedio los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa se encuentran satisfechos.

En cuanto al síndrome de burnout, el agotamiento emocional y el puntaje total del síndrome se ubican por encima de la mediana, lo que indica que los trabajadores registran más niveles de agotamiento y burnout en general. En cambio, los valores de despersonalización y baja realización personal se ubican debajo de la mediana, lo que sugiere que ocurre lo opuesto para estas dimensiones, es decir, que los trabajadores tienen más agotamiento emocional que despersonalización y baja realización personal.

**Tabla 3 Estadísticos Descriptivos**

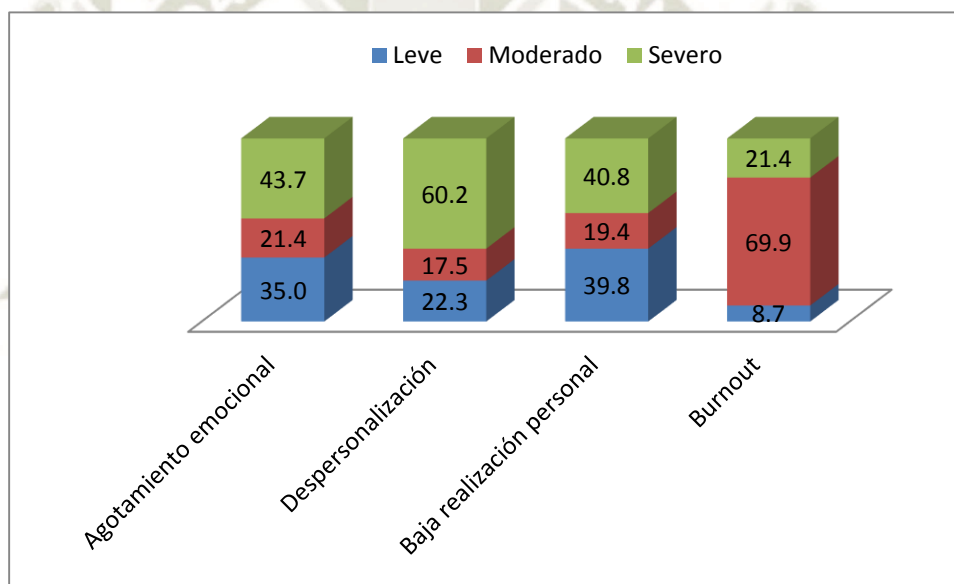
	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización	Síndrome de burnout
Media	36.592	43.009	79.601	25.359	13.669	34.077	73.106
Mediana	37.000	44.000	83.000	25.000	14.000	38.000	72.000
Moda	37.00	46.00	94.00	5,00	17.00	43.00	68.00
Desviación estándar	7.269	7.820	14.556	12.853	8.241	11.020	22.553
Varianza	52.852	61.167	211.889	165.213	67.929	121.445	508.645
Asimetría	-.789	-1.345	-1.111	.081	.289	-1.120	-.073
Curtosis	.646	2.692	1.692	-.951	-.713	.596	.038
Rango	37.00	43.00	77.00	51.00	35.00	47.00	109.00
Mínimo	12.00	13.00	27.00	2.00	0.00	1.00	13.00
Máximo	49.00	56.00	104.00	53.00	35.00	48.00	122.00

Elaboración: Propia

En la Figura 3, se pueden apreciar los porcentajes de los diferentes niveles de gravedad del síndrome de burnout y sus dimensiones.

Así, por ejemplo, en el agotamiento emocional, vemos que el 35% de los trabajadores presenta un nivel leve, el 21.4% un nivel moderado y el 43.7% un nivel severo. En cuanto a la despersonalización tenemos que el 22.3% tiene un nivel leve, el 17.5% un nivel moderado y el 60.2% un nivel severo. En la baja realización personal el 39.8% tiene niveles leves, el 19.4% moderados y el 40.8% niveles altos. Finalmente, el 8.7% presenta niveles leves de Síndrome de Burnout, el 69.9% moderado y el 21.4% severo.

**Figura 3 Niveles de Burnout en Trabajadores de Interbank Arequipa**

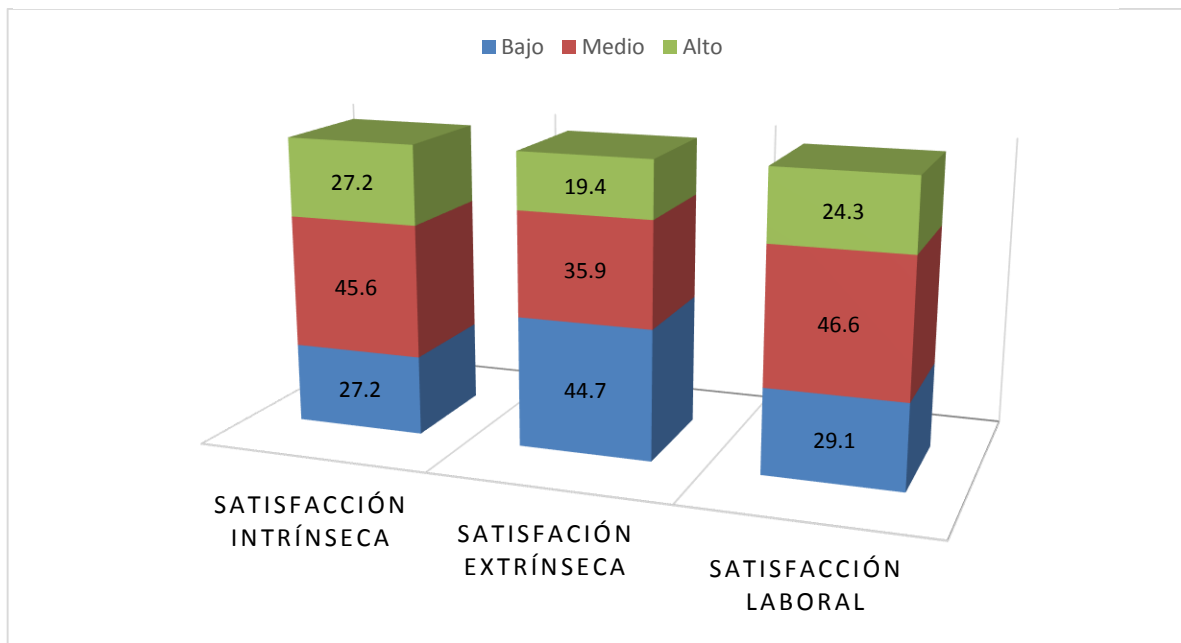


Elaboración: Propia

En la figura 4, podemos apreciar los niveles de satisfacción, extrínseca intrínseca y satisfacción en general de los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa. Como se puede ver, en cuanto a satisfacción intrínseca, de los 103 trabajadores encuestados el 45.6% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos, el 27.2% se encuentra con una satisfacción baja o alta, en ambos casos el porcentaje es el mismo. En cuanto a satisfacción extrínseca se puede observar que el 44.7% de los trabajadores no se encuentra satisfecho, el 35.9% se encuentra medianamente satisfecho y el 19.4% de los trabajadores se encuentra satisfecho extrínsecamente. Finalmente podemos apreciar la satisfacción general de los trabajadores en la que el 46.6% se encuentra medianamente satisfecho, el 29.1% se

encuentra insatisfecho y el 24.3% se encuentra satisfecho. Se puede decir que la satisfacción de la mayoría de los trabajadores se encuentra basada en su propia percepción del trabajo, mas no de las herramientas brindadas por el centro laboral, y es en su propia percepción que radica su satisfacción.

**Figura 4 Niveles de Satisfacción en Trabajadores de Interbank Arequipa**



Elaboración: Propia

Para valorar las comparaciones de los valores de las variables de estudios en función de las variables demográficas se aplicó la prueba t de Student para analizar los datos comparativamente en función del sexo de los trabajadores. En la Tabla 4, se puede apreciar que en cuanto a satisfacción intrínseca, extrínseca y global los varones presentan mayor nivel que las mujeres, aunque ambos sexos se encuentran satisfechos.

Por otro lado, en cuanto a síndrome de burnout las mujeres presentan mayor agotamiento emocional que los varones habiendo una diferencia significativa en esta dimensión, frente a las demás dimensiones. En todos los casos las diferencias fueron significativas (0.05).

**Tabla 4**

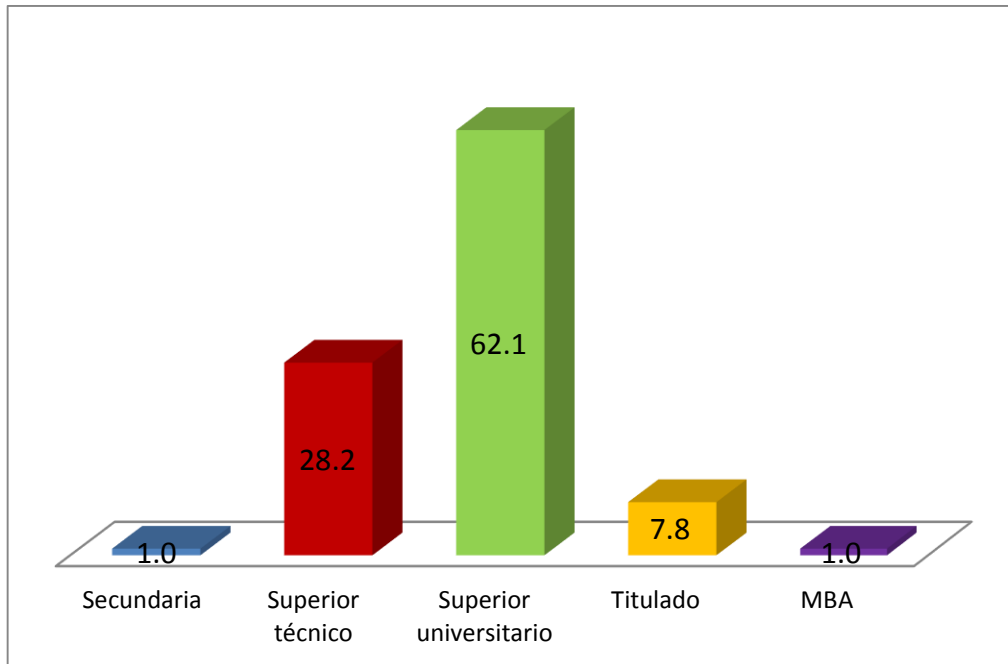
**Comparación de valores según el sexo**

Sexo		N	Media	Desviación estándar	T	gl	p
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Varón	47	37.8511	6.74046	1.64	100.650	0.104
	Mujer	56	35.5357	7.58459			
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Varón	47	45.2979	6.63952	2.865	100.823	<b>0.005</b>
	Mujer	56	41.0893	8.26664			
<b>Satisfacción laboral</b>	Varón	47	83.1489	12.87225	2.349	100.999	<b>0.021</b>
	Mujer	56	76.6250	15.31673			
<b>Agotamiento emocional</b>	Varón	47	22.5319	12.79750	-2.074	97.165	<b>0.041</b>
	Mujer	56	27.7321	12.52415			
<b>Despersonalización</b>	Varón	47	12.9574	7.93166	-0.807	99.883	0.421
	Mujer	56	14.2679	8.51841			
<b>Baja realización personal</b>	Varón	47	33.6596	11.80508	-0.347	92.642	0.729
	Mujer	56	34.4286	10.41128			
<b>Síndrome de burnout</b>	Varón	47	69.1489	22.44799	-1.644	97.698	0.103
	Mujer	56	76.4286	22.29868			

Elaboración: Propia

En la figura 5 podemos apreciar el grado de instrucción de los trabajadores. Podemos apreciar que el 62.1% de los trabajadores tiene un grado de instrucción superior universitario, el 28.2% tiene estudios superiores técnicos, el 7.8% son profesionales titulados y solo el 1% tiene nivel secundario o MBA.

**Figura 5 Grado de Instrucción**



Elaboración: Propia

En la Tabla 5 se tienen las comparaciones de los valores de las variables de estudio en función del grado de instrucción de los trabajadores, donde se puede apreciar, que el análisis de varianza practicado revela que solo existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=0.004$ ) en la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout, de modo que los trabajadores de mayor grado de instrucción tienen un trato indiferente hacia los clientes.

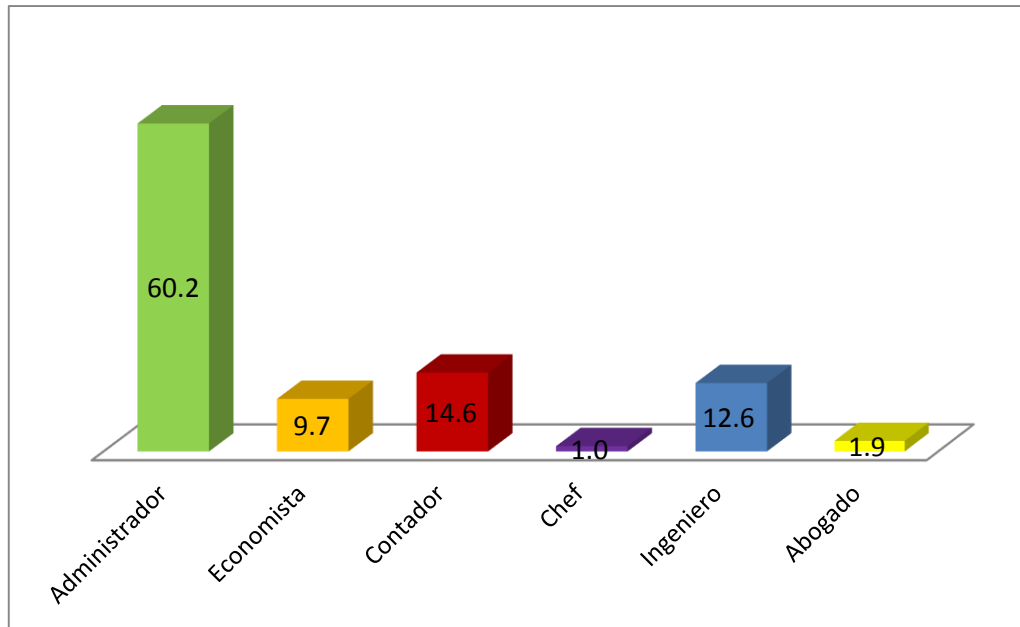
**Tabla 5 Comparaciones en función del grado de instrucción**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Entre grupos	124.308	4	31.077	.578	.679
	Dentro de grupos	5266.566	98	53.740		
	Total	5390.874	102			
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Entre grupos	188.765	4	47.191	.764	.551
	Dentro de grupos	6050.226	98	61.737		
	Total	6238.990	102			
<b>Satisfacción laboral</b>	Entre grupos	594.792	4	148.698	.693	.598
	Dentro de grupos	21017.888	98	214.468		
	Total	21612.680	102			
<b>Agotamiento emocional</b>	Entre grupos	1213.362	4	303.341	1.901	.116
	Dentro de grupos	15638.346	98	159.575		
	Total	16851.709	102			
<b>Despersonalización</b>	Entre grupos	996.287	4	249.072	4.114	<b>.004</b>
	Dentro de grupos	5932.489	98	60.536		
	Total	6928.777	102			
<b>Baja realización personal</b>	Entre grupos	677.642	4	169.410	1.418	.234
	Dentro de grupos	11709.737	98	119.487		
	Total	12387.379	102			
<b>Síndrome de burnout</b>	Entre grupos	1921.832	4	480.458	.942	.443
	Dentro de grupos	49959.993	98	509.796		
	Total	51881.825	102			

Elaboración: Propia

En la figura 6 podemos ver los porcentajes de colaboradores evaluados según su profesión. Se puede apreciar que el 60.2% son de la carrera de administración, el 9.7% son egresados de la carrera de Economía, el 14.6% son contadores, el 12.6% provienen de las carreras de ingeniería, en su mayoría ingeniería comercial o ingeniería industrial, tan solo el 1.9% son abogados y un 1% de la carrera de gastronomía.

**Figura 6 Profesiones de los trabajadores del Banco Interbank Arequipa**



Elaboración: Propia

En la Tabla 6 se tiene el análisis de varianza de los valores de las variables en función de la profesión, donde se aprecian diferencias estadísticamente significativas en despersonalización ( $p < 0.05$ ), de modo que los trabajadores de las profesiones de administración son los que presentan mayor nivel de despersonalización.

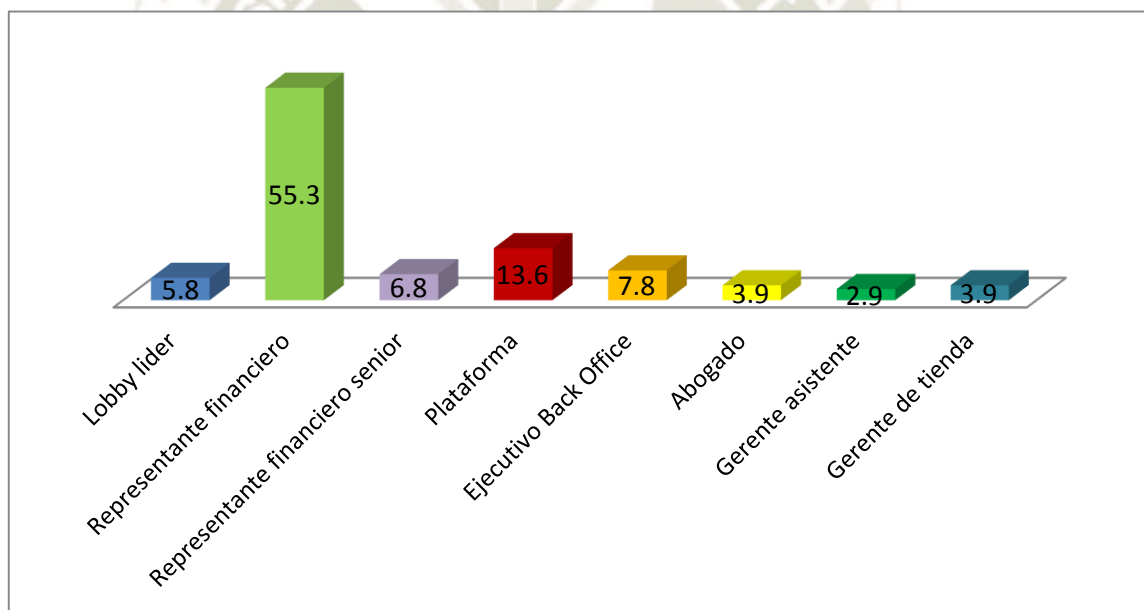
**Tabla 6 Comparaciones en función de la profesión**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Entre grupos	414.680	5	82.936	1.617	.163
	Dentro de grupos	4976.193	97	51.301		
	Total	5390.874	102			
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Entre grupos	288.614	5	57.723	.941	.458
	Dentro de grupos	5950.377	97	61.344		
	Total	6238.990	102			
<b>Satisfacción laboral</b>	Entre grupos	1343.337	5	268.667	1.286	.276
	Dentro de grupos	20269.342	97	208.962		
	Total	21612.680	102			
<b>Agotamiento emocional</b>	Entre grupos	1074.197	5	214.839	1.321	.262
	Dentro de grupos	15777.512	97	162.655		
	Total	16851.709	102			
<b>Despersonalización</b>	Entre grupos	746.777	5	149.355	2.343	<b>.047</b>
	Dentro de grupos	6181.999	97	63.732		
	Total	6928.777	102			
<b>Baja realización personal</b>	Entre grupos	503.666	5	100.733	.822	.537
	Dentro de grupos	11883.713	97	122.513		
	Total	12387.379	102			
<b>Síndrome de burnout</b>	Entre grupos	4483.769	5	896.754	1.835	.113
	Dentro de grupos	47398.056	97	488.640		
	Total	51881.825	102			

Elaboración: Propia

En la figura 7 se puede apreciar los diferentes cargos desempeñados por los colaboradores de Interbank. El cargo en el que más encuestados obtuvimos fue los representantes financieros siendo el 55.3% de encuestados, seguidamente los colaboradores de plataforma con 13.6%, también podemos encontrar a los ejecutivos back office, con 7.8% los representantes financieros senior con 6.8%, un puesto nuevo en el banco el cual es lobby líder con 5.8, y un grupo menor de abogados y gerentes de tienda con 3.9% y gerente asistente con 2.9%.

**Figura 7 Cargo de los trabajadores del Banco Interbank Arequipa**



Elaboración: Propia

En la Tabla 7 se tiene el análisis de varianza de las variables en función del cargo de los trabajadores, donde se aprecian diferencias significativas en las tres dimensiones del síndrome de burnout ( $p < 0.05$ ), de modo que los trabajadores de menor jerarquía en la empresa, presentan mayor nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

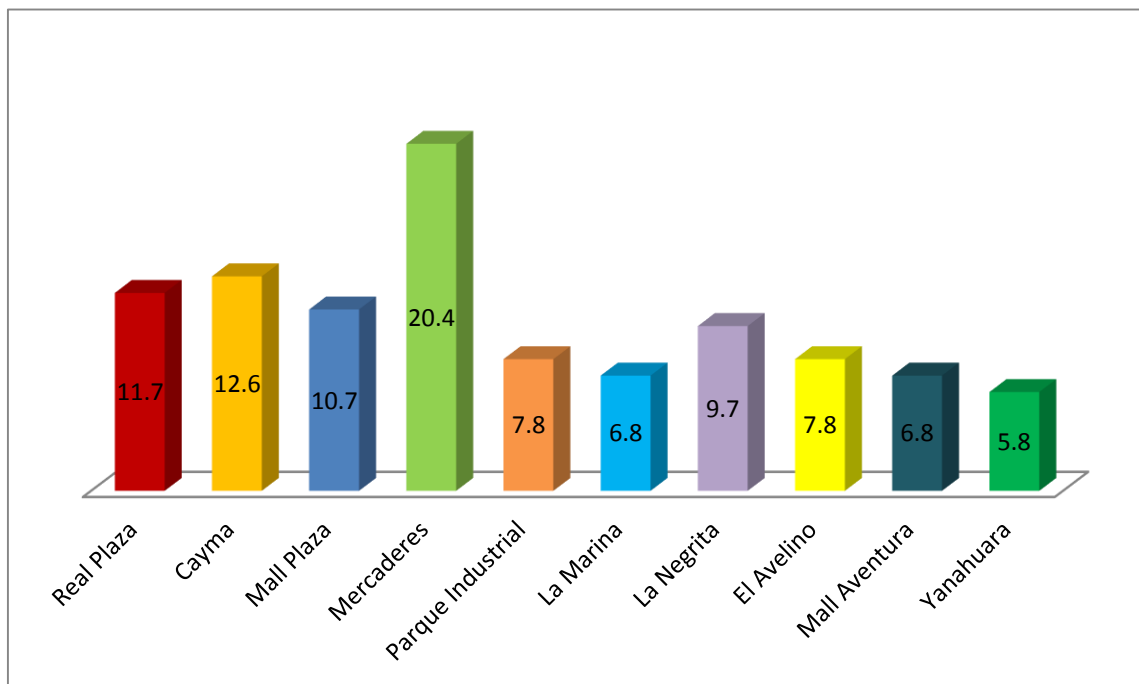
**Tabla 7 Comparaciones en función del cargo**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Entre grupos	248.356	7	35.479	.655	.709
	Dentro de grupos	5142.518	95	54.132		
	Total	5390.874	102			
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Entre grupos	435.941	7	62.277	1.020	.423
	Dentro de grupos	5803.049	95	61.085		
	Total	6238.990	102			
<b>Satisfacción laboral</b>	Entre grupos	1298.273	7	185.468	.867	.535
	Dentro de grupos	20314.407	95	213.836		
	Total	21612.680	102			
<b>Agotamiento emocional</b>	Entre grupos	2706.908	7	386.701	2.597	<b>.017</b>
	Dentro de grupos	14144.801	95	148.893		
	Total	16851.709	102			
<b>Despersonalización</b>	Entre grupos	1087.550	7	155.364	2.527	<b>.020</b>
	Dentro de grupos	5841.227	95	61.487		
	Total	6928.777	102			
<b>Baja realización</b>	Entre grupos	1684.133	7	240.590	2.135	<b>.047</b>
	Dentro de grupos	10703.245	95	112.666		
	Total	12387.379	102			
<b>Síndrome de burnout</b>	Entre grupos	5207.725	7	743.961	1.514	.172
	Dentro de grupos	46674.101	95	491.306		
	Total	51881.825	102			

Elaboración: Propia

En la figura 8 podemos apreciar la distribución de los trabajadores del Banco Interbank en la ciudad de Arequipa. Vemos que el 20.4% se encuentra en la agencia de Mercaderes, la cual es la agencia central en nuestra ciudad, el 12.6% se encuentran en la agencia de Cayma, el 11.7% se encuentra en la agencia de Real Plaza, el 11.07% en la agencia Mall Plaza, el 9.7% en la agencia La Negrita, 7.8% tanto en Parque Industrial como en el Avelino, el 6.8% en el Mall Aventura y la Marina y el 5.8% en la agencia de Yanahuara.

**Figura 8 Distribución de Trabajadores por Agencia**



Elaboración: Propia

En la Tabla 8 se tienen las comparaciones en función de la ubicación de la agencia, para lo cual se aplicó el análisis de varianza y se encontró que los trabajadores de las agencias más pequeñas presentan mayor nivel de baja realización personal, siendo estas diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0.001$ ).

**Tabla 8 Comparaciones en función de la agencia**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<b>Satisfacción intrínseca</b>	Entre grupos	746.249	9	82.917	1.660	.110
	Dentro de grupos	4644.624	93	49.942		
	Total	5390.874	102			
<b>Satisfacción extrínseca</b>	Entre grupos	710.329	9	78.925	1.328	.233
	Dentro de grupos	5528.661	93	59.448		
	Total	6238.990	102			
<b>Satisfacción laboral</b>	Entre grupos	2793.203	9	310.356	1.534	.148
	Dentro de grupos	18819.477	93	202.360		
	Total	21612.680	102			
<b>Agotamiento emocional</b>	Entre grupos	1477.678	9	164.186	.993	.451
	Dentro de grupos	15374.031	93	165.312		
	Total	16851.709	102			
<b>Despersonalización</b>	Entre grupos	823.137	9	91.460	1.393	.203
	Dentro de grupos	6105.640	93	65.652		
	Total	6928.777	102			
<b>Baja realización personal</b>	Entre grupos	3171.272	9	352.364	3.556	<b>.001</b>
	Dentro de grupos	9216.107	93	99.098		
	Total	12387.379	102			
<b>Síndrome de burnout</b>	Entre grupos	7803.417	9	867.046	1.829	.073
	Dentro de grupos	44078.409	93	473.961		
	Total	51881.825	102			

Elaboración: Propia

A nivel correlacional, se aplicó la prueba de correlación de Pearson para valorar el grado de relación entre las variables, y se encontró que la edad se correlaciona positiva y fuertemente con el tiempo de servicio de los trabajadores, pero negativa y moderadamente con la despersonalización, de modo que los trabajadores de mayor edad, son los más despersonalizados.

La satisfacción laboral intrínseca se relaciona positiva fuertemente con la satisfacción extrínseca y la satisfacción global, pero de manera negativa y moderada con el agotamiento emocional y la despersonalización, lo que sugiere que los trabajadores con mayor nivel de satisfacción intrínseca tienen menos agotamiento y despersonalización; sin embargo, también

se correlacionó moderada y positivamente con la baja realización persona, lo que sugiere que los trabajadores motivados intrínsecamente presentan mayor baja realización personal.

La satisfacción laboral extrínseca se correlacionó negativa y moderadamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero de manera positiva con la baja realización personal al igual que la satisfacción laboral como puntuación total.

**Tabla 9 Correlaciones**

	Edad	Tiempo de trabajo	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal	Síndrome de Burnout
Edad	1	,749**	.037	.030	.035	-.187	-,207*	-.021	-.192
Tiempo de trabajo		1	.052	.002	.027	-.134	-.067	-.126	-.163
Satisfacción intrínseca			1	,861**	,962**	-,250*	-,293*	,205*	-.149
Satisfacción extrínseca				1	,967**	-,271*	-,330*	,249*	-.154
Satisfacción laboral					1	-,270*	-,324*	,236*	-.157
Agotamiento emocional						1	,705**	.098	,875**
Despersonalización							1	-.127	,705**
Baja realización personal								1	,498**
Síndrome de Burnout									1

\*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.001$

Elaboración: Propia

En cuanto al síndrome de burnout se tiene que el agotamiento emocional se correlaciona positivamente con la despersonalización y el puntaje total del síndrome, mientras que la despersonalización y la baja realización personal se correlacionan moderada y positivamente con el síndrome de burnout.

**Tabla 10 Análisis de regresión del Modelo 1**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
		B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	92.624	12.516		7.400	.000					
	Satisfacción Intrínseca	.079	1.120	.026	.071	.944	-.149	.007	.007	.075	13.36
	Satisfacción Laboral	-.282	.559	-.182	-.504	.616	-.157	-.050	-.050	.075	13.36

P=0.286; VD= Síndrome de Burnout  
Elaboración: Propia

Finalmente, se practicaron análisis de regresión para valorar el impacto de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout, pero el modelo no resultó significativo (Tabla 10).

**Tabla 11 Análisis de regresión del Modelo 2**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
		B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
2	(Constante)	44.762	6.949		6.442	.000					
	Satisfacción intrínseca	.245	.622	.139	.395	.694	-.250	.039	.038	.075	13.36
	Satisfacción laboral	-.357	.311	-.404	-1.148	.254	-.270	-.114	-.110	.075	13.36

P=0.021; VD= Agotamiento emocional  
Fuente: Elaboración Propia

También se practicó un análisis de regresión considerando al agotamiento emocional como variable dependiente y a la satisfacción laboral como variable predictora, pero, aunque el

modelo fue significativo ( $p= 0.021$ ) no se registraron efectos significativos en el agotamiento emocional (ver Tabla 11).

**Tabla 12 Análisis de regresión del Modelo 3**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
		B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
3	(Constante)	28.733	4.371		6.574	.000					
	Satisfacción intrínseca	.278	.391	.245	.710	.479	-.293	.071	.067	.075	13.36
	Satisfacción laboral	-.317	.195	-.560	-1.623	.108	-.324	-.160	-.153	.075	13.36

$p= 0.003$ ; VD= Despersonalización  
Elaboración: Propia

Al igual que en el caso anterior, aunque el modelo de regresión fue significativo ( $p= 0.003$ ), las dimensiones de la satisfacción laboral, comprendidas como variables independientes, no tuvieron efecto alguno en la Despersonalización (ver Tabla 12)

**Tabla 13 Análisis de regresión del Modelo 4**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
		B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
4	(Constante)	19.129	5.998		3.189	.002					
	Satisfacción intrínseca	-.444	.537	-.293	-.827	.410	.205	-.082	-.080	.075	13.36
	Satisfacción laboral	.392	.268	.518	1.462	.147	.236	.145	.142	.075	13.36

$p= 0.041$ ; VD= Baja realización personal  
Elaboración: Propia

En la Tabla 13, se aprecia un cuarto modelo de regresión lineal, que, aunque arroja valores significativos ( $p= 0.041$ ), no se registró efecto alguno de la satisfacción laboral en la Baja realización personal

**Tabla 14 Análisis de regresión modelo 5**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típico	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
5 (Constante)	78.336	5.184		15.111	.000					
Agotamiento	-.191	.153	-.169	-1.251	.214	-.270	-.125	-.115	.467	2.141
Despersonalización	-.310	.239	-.176	-1.297	.198	-.324	-.129	-.120	.464	2.155
Baja realización	.304	.127	.230	2.384	<b>.019</b>	.236	.233	.220	.914	1.094

$p= 0.001$ ; VD: Satisfacción laboral  
Elaboración: Propia

Finalmente, se planteó un quinto y último modelo de regresión lineal en el que las variables independientes son las dimensiones del síndrome de burnout y la variable dependiente es la satisfacción laboral, siendo altamente significativo ( $p= 0.001$ ).

Asimismo, la baja realización personal tuvo un efecto predictivo positivo sobre la satisfacción laboral ( $p= 0.019$ ), lo que significa que mientras mayor es la baja realización personal más alta será la satisfacción laboral. Este dato es consistente con el hecho de que la escala de baja realización personal tiene una valoración inversa, por lo que puede decirse que esta dimensión tiene impacto significativo en la satisfacción laboral.

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

En la presente investigación, se evaluó la relación entre dos variables: síndrome de burnout y satisfacción laboral. Se recogió información de una muestra de 103 trabajadores del Banco Internacional del Perú- Interbank, los cuales se desempeñan realizando diversas labores en las diferentes sucursales de la ciudad de Arequipa. La participación fue voluntaria y se aplicaron dos instrumentos de medición: la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall y la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). En dicho informe utilizamos además la estadística descriptiva.

El personal que participo de la investigación fue 45.6% de sexo masculino y 54.5% mujeres con una edad promedio de 27 años.

Se realizó la evaluación del síndrome de burnout en sus tres dimensiones, con relación al agotamiento emocional un 43.7% fue tipificado como alto, en cuanto a despersonalización se obtuvo un 60.2% como severo y en cuanto a baja realización personal obtuvimos que un 40.8% se encuentre en un nivel severo de burnout. Se puede apreciar que en cuanto a satisfacción intrínseca, extrínseca y global los varones presentan mayor nivel que las mujeres, aunque ambos sexos se encuentran satisfechos.

Por otro lado, en cuanto a síndrome de burnout las mujeres presentan mayor agotamiento emocional que los varones habiendo una diferencia significativa en esta dimensión, frente a las demás dimensiones. En todos los casos las diferencias fueron significativas (0.05).

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se encontró que los colaboradores, presentan un nivel de satisfacción laboral ligeramente bajo y niveles de burnout moderadamente altos.

Además, la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones presentan correlaciones positivas entre sí al igual que las dimensiones de síndrome de burnout, pero se ha encontrado que la satisfacción laboral intrínseca se correlaciona moderada y negativamente con el

agotamiento emocional y la despersonalización y moderada y positivamente con la baja realización personal.

Estos resultados pueden ser comparados con los obtenidos por Díaz, Estimolo y Caro (2010) quienes realizaron el mismo estudio aplicado a enfermeros de hospitales públicos de la ciudad de Córdoba- Argentina, cuyos resultados arrojaron que la despersonalización y el cansancio laboral dependen del nivel de satisfacción y en ambos casos la relación es negativa.

Podemos inferir de los resultados obtenidos, que es un problema común que tanto el agotamiento emocional como la despersonalización tienen relación con la satisfacción laboral, y que esto a la larga afecta la satisfacción de los trabajadores, lo cual puede generar problemas como estrés laboral, un clima laboral inestable y tóxico y un desempeño muy por debajo de lo esperado por la empresa.

La satisfacción laboral extrínseca se correlaciona negativa y moderadamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero de manera positiva con la baja realización personal al igual que la satisfacción laboral como puntuación total.

En su investigación Díaz, Estimolo y Caro (2010) también indican que a diferencia de los dos componentes anteriores analizados, la realización personal tiene una relación directa con el grado de satisfacción.

Por otro lado tenemos un estudio realizado por Parada, Moreno, Mejías, Rivas y Cerrada (2005) el cual destaca como resultado que el cansancio emocional y la despersonalización están inversamente correlacionados con la satisfacción intrínseca, extrínseca y general. La realización personal no se correlaciona con la satisfacción extrínseca, pero sí con la satisfacción intrínseca y general.

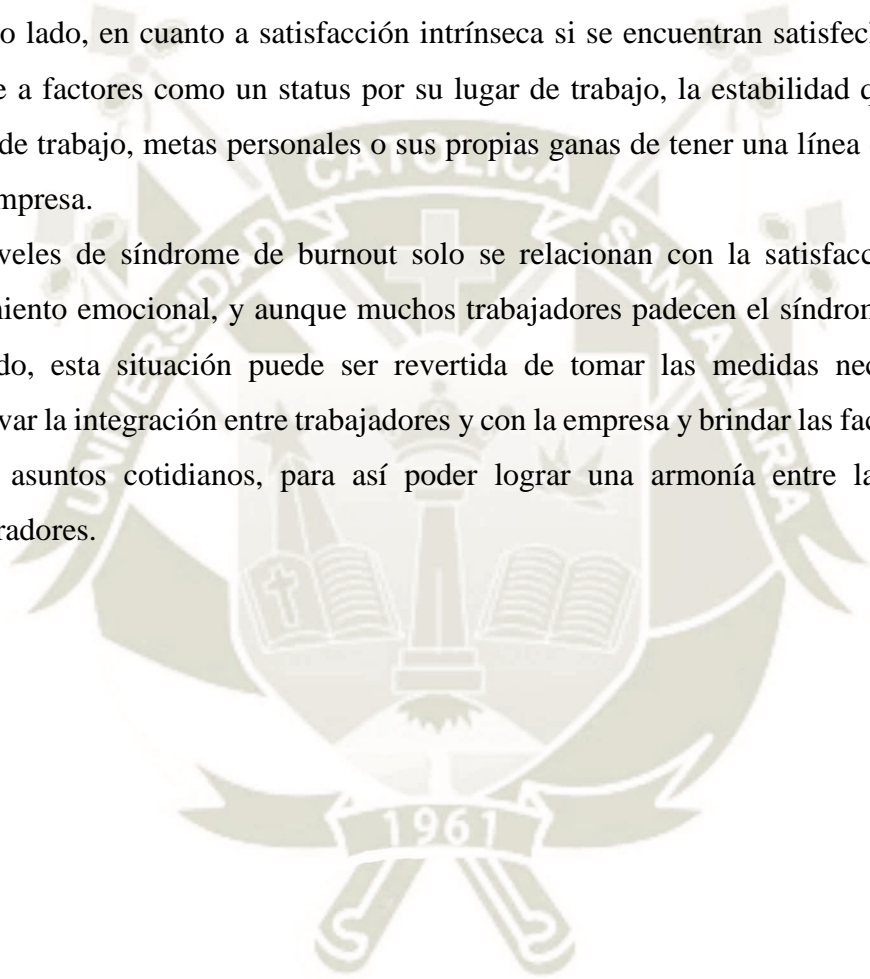
Esto corroboraría los resultados de nuestra investigación, la cual obtuvo resultados similares al momento de relacionar estas dimensiones.

El cansancio emocional y la despersonalización están inversamente correlacionados con la realización personal, mientras que los componentes de la satisfacción laboral se correlacionan significativamente entre sí. Estos resultados demuestran que existe en este estudio una baja correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout.

Debido a los resultados obtenidos, podemos decir que los trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Arequipa no se encuentran satisfechos extrínsecamente con la empresa, esto puede deberse a muchos factores como falta o disminución de incentivos, metas altas por cada uno de ellos, presión excesiva por parte de la empresa o la falta de incorporación de actividades recreativas e incentivos no monetarios, los cuales ayudarían a los trabajadores a encontrar su propia motivación.

Por otro lado, en cuanto a satisfacción intrínseca si se encuentran satisfechos y esto puede deberse a factores como un status por su lugar de trabajo, la estabilidad que sienten en su centro de trabajo, metas personales o sus propias ganas de tener una línea de carrera dentro de la empresa.

Los niveles de síndrome de burnout solo se relacionan con la satisfacción en cuanto a agotamiento emocional, y aunque muchos trabajadores padecen el síndrome del trabajador quemado, esta situación puede ser revertida de tomar las medidas necesarias al caso, incentivar la integración entre trabajadores y con la empresa y brindar las facilidades del caso en los asuntos cotidianos, para así poder lograr una armonía entre la empresa y los colaboradores.



## CONCLUSIONES

- Primera:** El síndrome de burnout tiene un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores a través de la baja realización personal, la cual se manifiesta mediante la tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa, experimentando la declinación de sus propios sentimientos de competencia.
- Segunda:** Los trabajadores de las agencias del Banco Interbank de la ciudad de Arequipa, presentan un nivel de satisfacción laboral ligeramente bajo y niveles de síndrome de burnout por encima de la media. De hecho, un 43.7% de la muestra presenta niveles severos de agotamiento emocional, el 60.2% presenta niveles severos de despersonalización, el 40.8% niveles severos de baja realización personal y el 21.4% niveles severos de síndrome de burnout.
- Tercera:** A nivel comparativo, los trabajadores varones presentan mayor satisfacción laboral que las mujeres, pero son las mujeres quienes presentan mayor agotamiento emocional que los varones. Asimismo, los trabajadores con mayor grado de instrucción se sienten más despersonalizados, al igual que los que tienen la profesión de administración. También se ha encontrado que los trabajadores de mayor jerarquía en la empresa presentan mayor nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, mientras que los laboran en agencias más pequeñas tienen más baja realización personal.
- Cuarta:** La satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones presentan correlaciones positivas entre sí, al igual que las dimensiones del síndrome de burnout, pero se ha encontrado que la satisfacción laboral intrínseca se correlaciona moderada y negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, y moderada y positivamente con la baja realización personal. La satisfacción laboral extrínseca se correlacionó negativa y

moderadamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero de manera positiva con la baja realización personal al igual que la satisfacción laboral como puntuación total.

**Quinta:** La satisfacción laboral y sus dimensiones intrínseca o extrínseca no tienen efecto significativo en el síndrome de burnout o el agotamiento emocional, o la despersonalización o la baja realización personal, pero, sin embargo, el síndrome de burnout sí tiene un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores a través de la baja realización personal.



## RECOMENDACIONES

- Primera:** Es necesario implementar medidas que favorezcan la satisfacción laboral intrínseca entre los trabajadores, y por otro lado desarrollar un plan de acción para prevenir y mitigar el riesgo psicosocial en las agencias bancarias, ya que los niveles de síndrome de burnout a nivel severo afectan a porcentajes considerables de los trabajadores.
- Segunda:** Es importante promover la equidad en el trabajo en función del sexo, el cargo, el tipo de agencia bancaria y la profesión de los trabajadores, ya que una fuente de insatisfacción laboral, deviene de la percepción de injusticias en el entorno laboral.
- Tercera:** Se debe tomar en cuenta que la satisfacción laboral intrínseca, que se relaciona con la autorrealización del trabajador constituye un potente amortiguador del agotamiento emocional y la despersonalización de los trabajadores, por lo que se podría promover este tipo de fuente de satisfacción laboral para prevenir el síndrome de burnout.
- Cuarta:** Es necesario promover la realización personal del trabajador para elevar sus niveles de satisfacción laboral en el trabajo. Para ello, se pueden tomar medidas o diseñar actividades que favorezcan su desarrollo personal, su aprendizaje organizacional, el desarrollo de sus capacidades y su sentimiento de pertenencia en la empresa.

## Bibliografía

- Adams, S. (1965). *Wikipedia*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_equidad\\_laboral](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_la_equidad_laboral)
- Arias , W., y Ceballos , K. (2015). Síndrome de Burnout en trabajadores de un call center de l ciudad de Arequipa, Perú. *Psicología Básica y Aplicada*, 1(1), 54-64.
- Atance Martínez, J. (1997). *Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario* . España .
- Bellows, R. (1954). *Psicología del Personal en la Industria y los Negocios* . México: Editorial Diana.
- Chero , L., y Diaz , M. (2015). El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo 2014 . Tesis de Pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo , Perú .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw - Hill.
- Delgado , G., y Valverde , A. (2015). Factores Predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial I del Banco Nacional de Costa Rica . Tesis de Pregrado. Universidad de Costa Rica. Costa Rica .
- Diaz Echenique, M., Stimolo, M., & Caro, N. (2010). Satisfacción laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba - Argentina. *Medicina y Seguridad en el Trabajo* , 22-38.

Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.

Enzmann , D., y Schaufeli, W. (1998). *The Burnout companion to study and practice: A critical analysis* . London: Taylor y Francis Ltd. .

Farber, B. (1983). *Stress and Burnout in the human service professions*. New York: Pergamon Press.

Fidalgo Vera, M. (2008). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España* . Recuperado el 2018, de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)

Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. Estados Unidos: Journal of Social Issues.

Ganster, D., y Schaubroeck, J. (1998). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 235-271.

Gold, Y. (1985). The relationship of six personal and life history variables to standing on three dimensions of the Maslach Burnout Inventory in a sample of elementary and junior high school teachers . *Educational and Psychological* , 377-387.

Gómez , X. (2008). *Guía de prevención de Burnout par profesionales de cuidados paliativos* . España : Arán Ediciones .

Hombrados , M. (2010). El Síndrome de Burnout, Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión . *Vivat Academia n° 112*, 3-5.

Lazarus , R., y Folkman , S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* . Nueva York: Martinez Roca .

Mansilla , F. (06 de 02 de 2006). *psiquiatria.com*. Recuperado el 05 de 05 de 2018, de <https://psiquiatria.com>

Marquez, M. (2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 2018, de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. *Evolución conceptual y Estado Actual de la Cuestión* , 23-26.

Martínez, I., y Salanova, M. (2003). Niveles de Burnout y Engagement en Estudiantes Universitarios . *Revista de Educación N° 330*, 361-384.

Maslach , C., y Schaufeli, W. (1996). *Consistency of the Burnout construct across occupations* . Washintong : Stress and Copring.

Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective* . Wshintong DC: Taylor & Francis Ltd. .

Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Pshychologists Press.

Maslach, C., y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout* . San Francisco: Jossey - Bass Publisher.

- Miravalles, J. (2009). *Gabinete de Psicología*. Recuperado el 05 de 05 de 2018, de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Introduccion%20y%20Definicion.html>
- Nunes, P. (11 de Noviembre de 2017). *Knoow.net*. Recuperado el 05 de 05 de 2018, de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-la-equidad/>
- Ovejero Bernal, A., y García Alvarez , A. (1998). La Medida del Feedback Laboral en las Organizaciones. *Job Feedback Survey*, 241-257.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)*. Lima: Cartolan EIRL.
- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas , F., y Cerrada, J. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 33-45.
- Párraga , J. (2005). Eficacia del Programa I.R.L.S. para reducir el síndrome de burnout para mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios . Badajoz, Badajoz, España .
- Peiro, J. M., y Prieto , F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Perry, J. (1953). *Relaciones Humanas*. Small Business.
- Pines, A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective*. Philadelphia: Taylor y Francis .
- Pines, A., y Aronson, E. (1993). *Career Burnout: Causes and Cures* . New York: The Free Press.

Pinilla , A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective*.

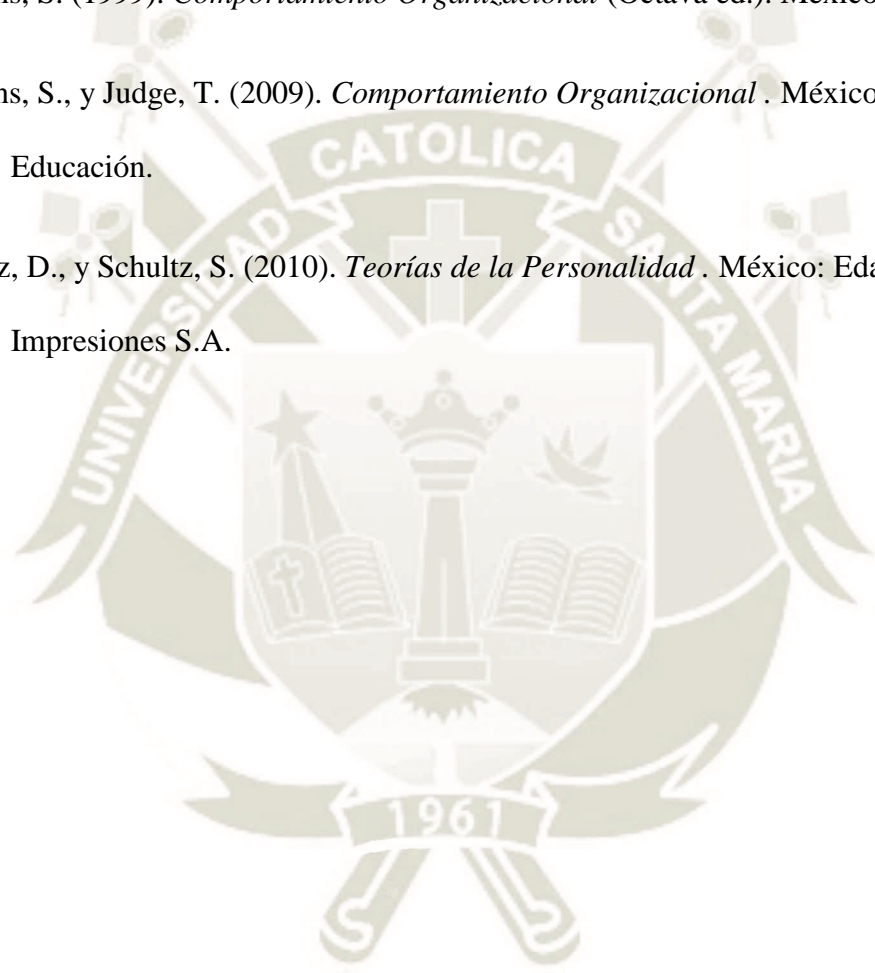
Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Macro E.I.R.L.

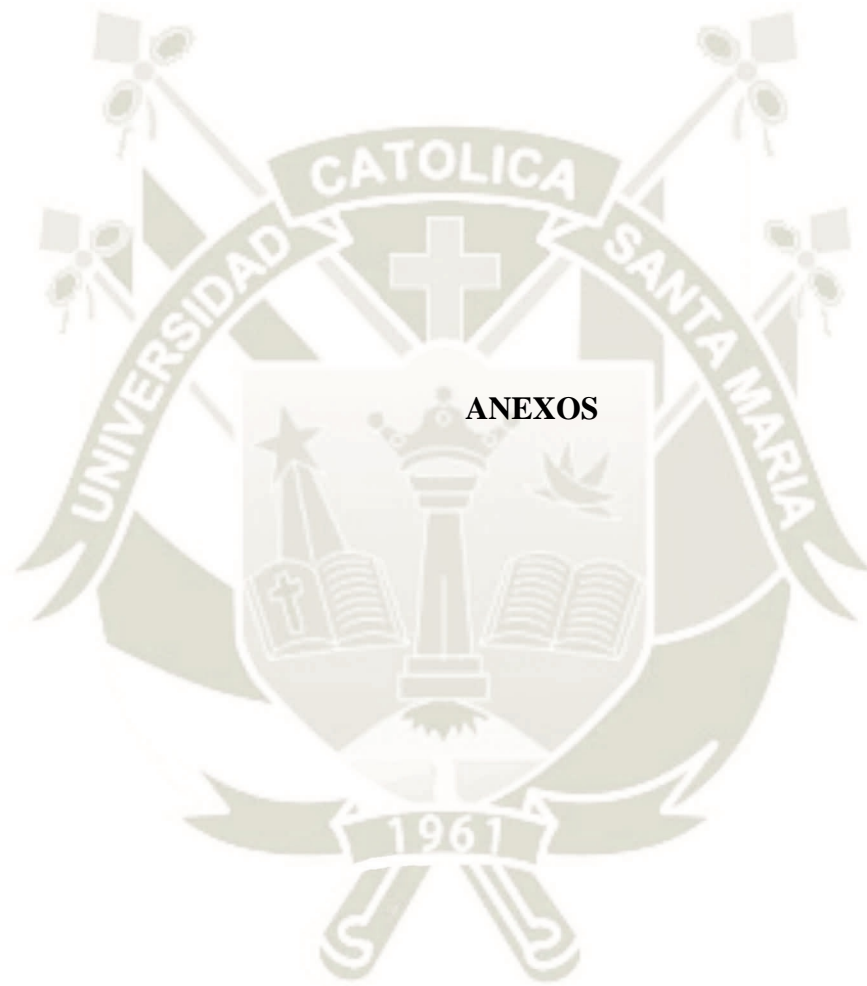
Ramos, F., y Buendía , J. (2001). *Empleo, estrés y salud* . Madrid: Pirámide.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (Octava ed.). México: Pretience Hall.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson  
Educación.

Schultz, D., y Schultz, S. (2010). *Teorías de la Personalidad* . México: Edamsa  
Impresiones S.A.





Anexo 01

**INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT**

**Instrucciones**

La siguiente es una encuesta que permitirá conocer si Usted tiene el síndrome de Burnout. El síndrome de Burnout es un estado de desgaste laboral que afecta tu salud física y mental, así como a sus clientes. Responda con sinceridad a las siguientes preguntas marcando X en la alternativa que se ajusta a tu rutina laboral. Sus datos serán manejados con reserva y confidencialidad. Al final de la ficha debe asignarse un código que puede ser una palabra de su agrado, en base a ese código se le entregarán los resultados de esta evaluación... ¡¡¡MUCHAS GRACIAS por su colaboración!!!

<b>FICHA DE REGISTRO PARA LLENAR POR EL TRABAJADOR</b>											
<b>DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR</b>											
Nombre					Edad		Género				
Nombre de la Empresa				Lugar de residencia (distrito)							
Cargo				Ocupación			Profesión				
Área en que trabaja					Tiempo de servicio	5 años	10 años	+ de 10 años			
Ingresos mensuales	menos del mínimo	el mínimo	más del mínimo	Estado civil			N° de hijos				
<b>INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH</b>											
N°					Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
01	Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo.										
02	Me siento cansado /a al final de la jornada de trabajo.										
03	Me siento fatigado /a cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.										
04	Puedo entender con facilidad como piensan mis clientes.										
05	Creo que trato a algunos clientes con indiferencia.										
06	Trabajar todo el día con clientes es un esfuerzo para mí.										
07	Trato eficazmente los problemas de los clientes.										
08	Me siento agotado por mi trabajo.										
09	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.										
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.										
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca personalmente.										
12	Me siento muy activo /a.										

13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurra a mis clientes.							
16	Trabajar directamente con los clientes me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los clientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas.							

Tipo de desgaste	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Leve	<19	<6	>39
Moderado	19-26	6-9	39-34
Severo	>26	>9	<34
<b>ESCALAS DE CALIFICACIÓN</b>			<b>RESULTADOS</b>
Agotamiento emocional : 1,2,3,6,8,13,14,16,20			
Despersonalización: 5,10,11,15,22			
Realización personal y en el trabajo: 4,7,9,12,17,18,19,21			

### Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar

saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la sub-escala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la sub-escala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las sub-escalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub-escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada sub-escala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el constructor de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

## **CORRECCIÓN DE LA PRUEBA**

Sub-escala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto. Sub-escala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto. Sub-escala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems.

Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la sub-escala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la sub-escala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la sub-escala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro



Anexo 02

**ESCALA DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**  
**Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Grado de instrucción: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
Centro laboral: \_\_\_\_\_ Área de trabajo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

**Instrucciones**

Esta escala mide la satisfacción en el trabajo. Por favor marque una "X" la alternativa de respuesta que refleja su grado de satisfacción, según las preguntas. Llene sus datos personales y responda con sinceridad las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

	<b>CUESTIONARIO</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo.							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3	Tus compañeros de trabajo.							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5	Tu superior inmediato.							
6	Responsabilidad que se te ha asignado.							
7	Tu salario.							
8	La posibilidad de usar tus capacidades.							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
10	Tus posibilidades de promoción.							
11	El modo en que tu empresa está gestionada.							
12	Atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13	Tu horario de trabajo.							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15	Tu estabilidad en el empleo.							

Factores intrínsecos: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 / Factores extrínsecos: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:

- Sub-escala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Sub-escala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

### **Aplicación**

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación, se propone la siguiente formulación: "Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho ...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

### **Valoración**

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Por tanto, esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Anexo 03

### **Consentimiento Informado**

La presente Investigación busca investigar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el Burnout de los trabajadores de Interbank de la ciudad de Arequipa.

Si usted accede a participar de este estudio, se le aplicaran dos pruebas psicológicas, las cuales medirán su nivel de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, se le pedirá que lea atentamente las indicaciones y si tiene dudas respecto a algo realice las consultas pertinentes. Las preguntas las deberá resolver de acuerdo a su opinión personal y criterio, tendrá un tiempo de 35 minutos aproximadamente.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtenga de las pruebas aplicadas es de manejo estrictamente confidencial y anónimo, y no se usara para otro propósito fuera de esta investigación.

Asimismo, las respuestas que usted emita serán codificadas con un número de identificación, volviendo a hacer énfasis en que será una evaluación anónima.

Usted puede retirarse del procedimiento en cualquier momento, sin que ello lo perjudique de alguna manera.

Agradezco su participación y colaboración.