

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en el
personal del área de atención al cliente de una entidad
financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora

Bachiller Liz Katherine Chuquilín Cortez

Asesora

Doctora María del Carmen Llontop Castillo

<https://orcid.org/0000-0003-4110-3025>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA Y POBLACIONES VULNERABLES
SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD OCUPACIONAL

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Mg. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Mg. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Mg. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	6%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	V. González-Quintanilla, M. Toriello-Suárez, S. Gutiérrez-González, A. Rojo-López et al. "Estrés laboral en pacientes migrañosos: diferencias según la frecuencia de las crisis", <i>Neurología</i> 2015	1%

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y nivel correlacional. Para la muestra, se utilizó el tipo de muestreo censal, la cual estuvo conformada por 43 colaboradores del área de atención al cliente de la empresa en mención. La información fue recolectada mediante la encuesta, teniendo para la primera variable, un cuestionario compuesto por 22 ítems; y para la segunda, un cuestionario compuesto por 21 ítems.

El principal resultado establece la existencia de una relación significativa y negativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en la empresa objeto de estudio, al obtener el estadístico $Rho = -0.761$; y, un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo cual indica que el grado de síndrome que presenten los colaboradores va a afectar su desempeño.

Palabras Clave: Síndrome de *Burnout*, Desempeño Laboral, agotamiento, cinismo, eficacia profesional, factores actitudinales, factores operativos.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and the work performance of the staff in the customer service area of a financial entity in the city of Cajamarca, year 2023.

The research methodology was of non-experimental design, quantitative approach, cross section and correlational level. For the sample, the type of census sampling was used, which consisted of 43 employees from the customer service area of the company in question. The information was collected through the survey, having for the first variable, a questionnaire composed of 22 items; and for the second, a questionnaire composed of 21 items.

The main result establishes the existence of a significant and negative relationship between the burnout syndrome and job performance in the company under study, by obtaining the Rho= - 0.761 statistic; and, a significance value of 0.000 less than 0.05, which indicates that the degree of syndrome presented by the collaborators will affect their performance.

Keywords: Burnout Syndrome, Job Performance, exhaustion, cynicism, professional efficacy, attitudinal factors, operational factors

Dedicatoria y Agradecimientos

Agradecer a Dios por permitirme este logro, por guiar cada uno de mis pasos y darme fuerza y voluntad para superar cada obstáculo.

A mi madre, Nilda Cortez, mi motivo e inspiración para continuar desarrollándome personal y profesionalmente, quisiera dedicarle este logro por todo el esfuerzo que hizo durante años por hacer de mí una persona de bien y quien con su ejemplo me ha enseñado a no rendirme y luchar por mis sueños.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	6
I.2.1. Pregunta general	6
I.2.2. Preguntas específicas	6
I.3. Objetivos de la investigación.....	7
I.3.1. Objetivo general	7
I.3.2. Objetivos específicos.....	7
I.4. Justificación de la investigación	7
I.4.1. Justificación Práctica	7
I.4.2. Justificación Metodológica	8
I.5. Alcance de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO.....	8
II.1. Antecedentes.....	8
II.1.1. Antecedentes internacionales	8
II.1.2. Antecedentes nacionales	11
II.2. Bases Teóricas.....	12
II.3. Marco conceptual (terminología).....	33
III. HIPÓTESIS	34

III.1.	Declaración de Hipótesis.....	34
III.1.1.	Hipótesis general.....	34
III.1.2.	Hipótesis específicas.....	34
III.2.	Operacionalización de variables.....	35
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	39
IV.1.	Tipo de investigación.....	39
IV.2.	Nivel de investigación.....	40
IV.3.	Diseño de investigación.....	40
IV.4.	Método de investigación.....	40
IV.5.	Población.....	40
IV.6.	Muestra.....	41
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	41
IV.7.1.	Técnica.....	41
IV.7.2.	Instrumento.....	41
IV.8.	Presentación de resultados.....	43
V.	RESULTADOS.....	45
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	57
VI.1.	Discusión.....	57
VI.2.	Conclusiones.....	60
VI.3.	Recomendaciones.....	61
	Lista de referencias.....	63
	Apéndice.....	67

Índice de tablas

Tabla N° 1: Matriz de Operacionalización de variables.....	36
Tabla N° 2: Categorías de Confiabilidad.....	42
Tabla N° 3: Alfa de Cronbach de la variable Desempeño Laboral.....	43
Tabla N° 4: Niveles de Síndrome de <i>Burnout</i> en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	45
Tabla N° 5: Niveles de las Dimensiones del Síndrome de <i>Burnout</i> en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	46
Tabla N° 6: Niveles de Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	47
Tabla N° 7: Niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	48
Tabla N° 8: Prueba de normalidad de los puntajes del Síndrome de <i>Burnout</i> y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	49
Tabla N° 9: Correlación entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	50

Tabla N° 10: Correlación entre Agotamiento Emocional y Factores Operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	51
Tabla N° 11: Correlación entre Cinismo y Factores Operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	52
Tabla N° 12: Correlación entre Realización Personal y Factores Operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	53
Tabla N° 13: Correlación entre Agotamiento Emocional y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	54
Tabla N° 14: Correlación entre Cinismo y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	55
Tabla N° 15: Correlación entre Realización Personal y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	56

Índice de figuras

Figura N° 1: Teoría Estructural de <i>Burnout</i>	17
Figura N°2: Dimensiones de <i>Burnout</i>	21
Figura N°3: Etapas de la gestión del desempeño.....	27
Figura N°4: Evaluación del desempeño.....	32
Figura N°5: Niveles del Síndrome de <i>Burnout</i> en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	45
Figura N°6: Niveles de las dimensiones del Síndrome de <i>Burnout</i> en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	46
Figura N°7: Niveles de Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	47
Figura N°8: Niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.....	48

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel internacional, son muchas las empresas que buscan tener colaboradores que les permitan generar una mayor rentabilidad, por ello la importancia de mantener dentro de una organización a trabajadores satisfechos, ya que ello contribuye a la creación de un buen clima laboral, mejorado así el rendimiento productivo y por ende la competitividad empresarial. Son los altos mandos los que deben actuar y comprometerse en crear un estilo de trabajo que fomente el bienestar de los colaboradores en toda la estructura de la organización (Ravina, Villena, & Gutierréz, 2017).

Sin embargo, se observa también que son muchas las empresas, que, al buscar ser más competitivas, llegan a tener un alto grado de exigencia frente a sus trabajadores, especialmente en áreas de atención al cliente, donde se les pide un trato de calidad, servicio rápido y un cumplimiento constante de metas. Según Urrea, Vega y García (2017) el tener altos niveles de exigencia en los colaboradores conlleva al surgimiento de sentimientos y emociones fuertes que a la vez son negativas.

El estrés crónico, conocido como síndrome de *burnout*, es uno de los fenómenos que está afectando día a día a considerable cantidad de profesionales a nivel internacional, principalmente a aquellos que mantienen un trato directo con personas, debido a los escenarios que deben enfrentar en su desempeño diario (Ramírez, 2017). Ellos se ven afectados principalmente por la responsabilidad que conlleva tener un contacto directo con el cliente, del mismo modo, manejar las dificultades o peticiones que este requiera; muchas veces incurriendo al maltrato o agresión por parte del usuario a causa de alguna inconformidad con el producto brindado por la empresa (Urrea, Vega, & García, 2021).

Este síndrome se presenta cuando las personas se enfrentan a cargas de trabajo insostenible, y se manifiestan en agotamiento cognitivo y emocional; durante la pandemia, el estrés y la ansiedad se volvieron la condición de muchas personas, en especial de quienes realizaban trabajos remotos, expertos indican que muchos de ellos tuvieron que aumentar en un 30% sus horas laborales para alcanzar un óptimo nivel de producción, ello sin contar con las habilidades que tuvieron que aprender y desarrollar (Harvard Business Review, 2021).

Esta situación ha desencadenado numerosas investigaciones sobre estrés laboral crónico, colocándolo como un factor que predispone y desata múltiples enfermedades relacionadas con problemas de comportamiento y trastornos mentales como la ansiedad, depresión, agotamiento (Díaz, 2020). Una encuesta realizada a 8 100 profesionales reveló que el 70% sufría de los efectos del agotamiento crónico y frustración por problemas en su centro de trabajo (Harvard Business Review, 2021).

Por otro lado, Díaz (2020), menciona que, este tipo de estrés, tema de gran interés mundial, se ha convertido en la enfermedad de siglo XXI, y promete seguir avanzando, ello debido a que estamos en un mundo laboral cada vez más avanzado, globalizado, comunicado y por ende más exigente; desafiando de manera constante nuestros límites y capacidades. Investigaciones encontraron que más de la mitad de los trabajadores habían experimentado el agotamiento en su centro de trabajo, además que altos niveles de estrés provocaban cerca de 120 000 muertes al año; por ello las organizaciones hoy en día no solo necesitan aprender a tratar este fenómeno, sino que necesitan a prender a evitarlo (Jiménez, 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud (2022) un entorno laboral deficiente, con cargas o ritmos de trabajo excesivas, falta de personal, control insuficiente, inseguridad laboral, horario del trabajo e incluso las escasas oportunidades de desarrollo profesional, constituyen un riesgo para la salud mental del trabajador. Situación que genera un elevado coste no solo para los colaboradores, al tener que atenderse en centros médicos especializados, sino también para las empresas, ya que esto representa trabajadores insatisfechos, bajos niveles de desempeño, mayor rotación de personal y junto a ello menor productividad y rentabilidad para la misma. Según un estudio de la Universidad de Stanford, los efectos del estrés producidos en el ambiente de trabajo generan costos de más de \$190 000 millones de dólares al año; por ello es necesario que los directivos no solo se centren en indicadores de eficacia y productividad para medir el desempeño de los trabajadores, sino que deberían tomar en cuenta otros aspectos relevantes y factores socioemocionales sobre el bienestar como la resiliencia y los niveles de felicidad (Harvard Business Review, 2021)

A nivel nacional, gran parte de las empresas se han venido acostumbrando a tomar más importancia a temas relacionados a la prevención de riesgos físicos, dejando de lado el cuidado de la salud mental de su trabajador, tema que durante los últimos tiempos y más aún, durante y después de la pandemia, ha ido tomando relevancia. Varios estudios han reportado en diversos profesionales, malestares relacionados al estrés, cambios de humor repentinos, irritabilidad, tristeza (Sutta, Roman, & Huanca, 2021).

El entorno de trabajo, el desequilibrio entre la vida laboral y familiar, las condiciones de trabajo y sobrecarga laboral, son factores que producen efectos negativos a nivel físico y mental de la persona. Los altos directivos son quienes deben de generar programas que ayuden a los trabajadores a liberarse de situaciones que produzcan un alto grado de estrés, ello debido a que, para lograr un alto nivel de desempeño, se debe buscar el desarrollo personal del trabajador, aspectos relacionados a sus emociones, estados de ánimo y logros.

El *burnout* en el centro de trabajo se produce por la sobrecarga laboral, problemas en la familia, impedimento de dar funciones; en el Perú cerca del 70% de los trabajadores de organizaciones públicas y privadas, entre hombres y mujeres, presentan un alto nivel de estrés; sin embargo, son muy pocas las empresas que cuentan con planes que ayuden a prevenirlo (Mantilla, 2018). Este es un problema que afecta principalmente el desempeño del

trabajador, impacta en su rendimiento y capacidad para llevar a cabo sus labores; ocasionado que tenga errores más frecuentes, lentitud al momento de cumplir con el rol asignado, afectando a su equipo y por ende a la empresa.

Según Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2019) este tipo de estrés aparece cuando no se cuenta con recursos suficientes para contrarrestar a la presión del entorno, es el resultado de la exigencia del entorno, se origina a consecuencia de que la persona es incapaz de actuar frente a los pedidos; provocando como síntomas agotamiento físico y mental, irritabilidad e incluso depresión.

Numerosos estudios nacionales han demostrado que el *burnout* genera diversos malestares en el individuo que la padece, dolores musculares, trastornos psicosomáticos tales como dolores estomacales, afecciones a la piel, problemas en el corazón, mareos, tendencia a la obesidad; e incluso mayor inclinación a las bebidas alcohólicas, falta de capacidad para poder conciliar el sueño, generando que el colaborador, al no descansar las horas necesarias, se sienta desvanecido y con capacidad mermada en poder concentrarse en sus labores (Vidal, 2019). Un colaborador que no posee una buena salud física y emocional, es menos productivo para su organización.

Ante esta situación, en el país, mediante el Reglamento de la Ley de Salud Mental, D.S. 007-2020-SA, se han considerado criterios que debe tomar en cuenta todo empleador en relación al cuidado mental y prevención de riesgos psicosociales tales como el síndrome de *burnout* y *mobbing*. Dentro de estas medidas se establece la implementación de programas que ayuden a mantener el bienestar de la persona en todos los aspectos. Con ello se busca que los colaboradores tengan un mejor desarrollo y condiciones de trabajo adecuadas.

Se conoce que los trabajadores que se encuentran altamente motivados, en buenas condiciones de salud y en un ambiente de trabajo agradable, mejoran de manera considerable sus funciones, obteniendo así altos niveles de desempeño (Huamán, 2018). El recurso humano es indispensable para el logro de la empresa.

Situándonos en la realidad problemática de la investigación, que constituye la entidad financiera caso de estudio, esta evidencia muchas debilidades; una de ellas es la línea de carrera, se da el caso de que las oportunidades de crecimiento son muy tardías, para que un colaborador asuma un puesto de un nivel más alto dentro de la jerarquía de la organización tienen que pasar muchos años, ocasionando bajas oportunidades de desarrollo y con ello desmotivación en el personal. Según García (2018) la línea de carrera es una de las cualidades que más valoran los colaboradores; además es una herramienta de motivación y compromiso. Permite tener colaboradores con mayor iniciativa y mayor orientación a resultados, haciendo crecer de esta manera la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, durante la jornada de trabajo no se programan pautas activas para los colaboradores, considerando que estos pasan largas jornadas de trabajo frente a dispositivos

electrónicos; generando así en ellos peligro de contraer riesgos laborales como estrés ocupacional, fatiga muscular, trastornos osteomusculares y una menor concentración. Según Jaspe, López y Moya (2018) en muchos países consideran las pautas activas como una herramienta para mejorar el desempeño laboral, permite que los colaboradores se sientan más satisfechos, sean más competitivos y eficientes al momento de hacer su trabajo.

Se evidencia también que para la cantidad de público que se atiende a diario, existe un reducido número de personal, haciendo que muchas veces los colaboradores tengan que hacer doble turno durante varios días consecutivos, provocando cansancio y con ello una deficiente atención al cliente. Según Lauraceo (2020), un nivel alto de estrés ataca especialmente cuando se tiene un horario de trabajo extenso y no se ha cambiado de ambiente laboral en un periodo de tiempo largo. Además, es una de las causas que conduce a que sucedan eventos desfavorables en la atención al cliente.

De acuerdo a uno de los últimos estudios realizados por la misma empresa objeto de estudio, en el presente año, el 44% de los detractores de la entidad financiera consideran que el tiempo de espera es muy largo, los trabajadores no son amables con la atención, tienen poca comprensión y que, en muchas ocasiones al momento de atenderse en las agencias, los colaboradores se encuentran de mal humor y la atención se ve ennegrecida con sus actitudes. Lo que representa un riesgo constante no solo para la empresa, sino también para el personal.

Según Vidal (2019) las personas que prestan servicios deben de brindar un trato cordial, amable hacia quienes lo rodean o hacia quienes atienden, sin embargo, la presencia del *burnout* provoca que suceda todo lo contrario, una actitud mal genida y a veces hasta agresiva, ocasionando deficiencias en el desempeño al generar una serie de problemas y dificultades.

Por otro lado, los colaboradores perciben que existe una fuerte presión en cuanto al cumplimiento de metas, ello sin considerar que estas aumentan de mes a mes y en un rango considerable, ocasionando las llamadas “malas ventas”, en las cuales omiten diversos procesos, importantes y necesarios, generando sanciones y con ello desmotivación en los mismos. Durante los últimos meses, y a pesar de establecer diversos sistemas para realizar una venta transparente, son varios los colaboradores que han sido desvinculados de la empresa a causa de estas situaciones a las cuales muchas veces llegan en desesperación al cumplimiento de metas, situación que ha generado miedo y preocupación en los demás.

Existen factores externos que incrementan la problemática descrita anteriormente. Una de ellas es que hay empresas de la competencia que ofrecen mejores ofertas y condiciones de trabajo a los colaboradores, incluso, según la puntuación del Instituto *Great Place To Work* 2021-2022, la cual es una empresa de investigación que ayuda a identificar excelentes lugares de trabajo, dos de ellas están consideradas entre los mejores 10 lugares para trabajar

en el Perú. Ello ocasiona una mayor rotación dentro la organización, generando un aumento de costos, menor productividad, pérdida de talento valiosos y desmotivación en el personal.

Por otro lado, día a día son más los casos de personas que sufren robos en sus cuentas de ahorros a través de un robo cibernético o por suplantación de identidad. Según estudios realizados cerca del 40% de las organizaciones de servicios financieros digitales ha experimentado ataques de fraude exitoso (García A. , 2021), ello provoca una mala reputación en la empresa, eleva el número de reclamos, genera desconfianza por parte de los usuarios, quienes muchas veces llegan a desquitarse con el personal, agrediéndolos verbalmente.

Como consecuencia de los hechos mencionados los colaboradores presentarán altos niveles de estrés y preocupación por la carga laboral que tienen, disminuyendo así su nivel de desempeño. Por otro lado, al estar agotados física y mentalmente, brindarían una inadecuada y lenta atención al cliente, generando malestar, incluso ocasionado que muchos de ellos vayan hacia la competencia por la atención brindada y el tiempo de espera para ser atendido. Además, la constante presión por el cumplimiento de metas originaría que por desesperación los colaboradores incurran en faltas graves al originarse las llamadas “malas ventas”, ventas en las que se omiten algunos procesos o reglas para poder concretarla, ello originaría sanciones graves para los responsables, ocasionando depresión, preocupación y desmotivación. Todo ello repercutiría en el nivel de productividad de la empresa, generando pérdidas económicas para la misma.

No obstante, la entidad financiera cuenta con recursos disponibles que ayudan a mejorar el comportamiento de los colaboradores. La empresa les brinda programas constantes de formación a través de los cuales se busca que el personal adquiera nuevas competencias y desarrollen las existentes, los ayuda a mejorar técnicas para poder concretar las ventas y ampliar los conocimientos acerca de sus productos y algún cambio que haya en ellos. Por otro lado, se cuenta con programas de incentivos, de manera mensual la empresa les brinda una comisión de acuerdo al nivel alcanzado en su planilla de desempeño. Con respecto al desarrollo de sus actividades diarias, la empresa procura en lo posible brindar todas las herramientas digitales y físicas necesarias, de buena calidad, en buen estado y repuestos tan pronto como se necesite.

En cuanto al contexto externo, el sector financiero en el Perú continúa evolucionando favorablemente, las colocaciones han tomado un nuevo impulso desde los últimos cuatro meses del año 2021, se observa que existe una mayor demanda por crédito consumos y por crédito tanto para las empresas de mayor tamaño como en las MYPE (Banco Central de Reserva del Perú, 2022). Ello genera que los colaboradores tengan más oportunidad de colocación de productos activos.

Por otro lado, y como consecuencia de la pandemia COVID-19, existe una tendencia creciente en cuanto al uso de canales digitales, esta situación genera una mejores

condiciones y servicios para los ciudadanos (Avendaño, 2022), además ayuda a descongestionar, en un cierto grado, el nivel de concurrencia del público a la entidad.

Frente a lo descrito anteriormente es necesario una investigación que analice si el agotamiento físico y/o mental del colaborador se relaciona con su desempeño.

De acuerdo a la realidad problemática presentada, es necesario plantear las siguientes interrogantes:

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

- ¿Qué relación existe entre el Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?
- ¿Qué relación existe entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?
- ¿Qué relación existe entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?
- ¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?
- ¿Qué relación existe entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?
- ¿Qué relación existe entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el Síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

I.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Determinar la relación entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Determinar la relación entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Determinar la relación entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Determinar la relación entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Determinar la relación entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Práctica

El alcance práctico se da a causa de que se podrá indagar en la misma entidad la realidad problemática que se vive actualmente, determinar la relación que existe entre las variables y en base a los resultados obtenidos brindar estrategias de mejora. Dentro de la organización, si bien es cierto hay preocupación por el bienestar de los trabajadores, hasta el momento se han hecho investigaciones poco profundas y sin mayor importancia sobre el *burnout*, por lo que dichos resultados y estrategias serán de gran ayuda.

I.4.2. Justificación Metodológica

Mediante esta investigación se buscará determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral. Una vez elaborado, validado y aplicado los instrumentos, los resultados nos servirán para tener un mejor panorama de la relación que pueda existir entre ellas. Del mismo modo, en las recomendaciones se dará propuestas a la entidad para que estos las puedan considerar al momento de realizar alguna mejora en su plan estratégico de gestión del talento humano.

I.5. Alcance de la investigación

El alcance es correlacional, ya que busca establecer si existe una relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. Tiene como objeto de estudio a las 43 personas del área de atención al cliente de las agencias existentes en el distrito de Cajamarca pertenecientes a la entidad, presentará un muestreo probabilístico por conveniencia, ya que la misma población constituirá la muestra. Su ejecución se llevará a cabo en el año 2023, se tomarán los datos en una determinada fecha, por lo que se tendrá una modalidad transversal; se aplicarán los instrumentos, debidamente validados, con el propósito de medir el nivel de cada variable y sus dimensiones. A partir de los resultados se establecerá si es que existe algún tipo de relación entre el síndrome y el desempeño. Por ello, se justifica también un enfoque cuantitativo.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

- Días, García y Yáñez (2022) en el artículo presentado tuvieron como propósito relacionar el *burnout* con desempeño laboral del personal de salud de Guaranda. Dicha investigación fue de corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Como muestra se tuvo un total de 79 trabajadores, y dos encuestas como instrumento de recolección de datos. Uno de ellos el Malash *Burnout* Inventory, en la cual se incluyeron tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y otro para medir el desempeño laboral, el cual fue proporcionado por la misma institución.

Como resultados se halló un nivel medio de prevalencia del síndrome. Con lo que respecta a agotamiento emocional se evidencia un nivel bajo, y con lo que respecta a la despersonalización y realización personal un nivel medio. Por otro

lado, con lo que refiere a la variable desempeño laboral, se encontró un nivel alto. Finalmente, los investigadores concluyeron que existe una correlación significativa positiva entre las variables.

- Chávez (2021) presentó su artículo el cual tuvo como propósito establecer los niveles de *burnout* y determinar su relación con desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una institución del estado en Guayas – Ecuador. Esta investigación fue de corte transversal, no experimental, enfoque cuantitativo y correlacional, cuya muestra estuvo conformada 62 colaboradores. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó el MBI *Human Services Survey* (MBI – HSS) con el cual se midió la intensidad y frecuencia con la que sufren el síndrome. Como resultado se obtuvo que las dimensiones del *burnout*: cansancio emocional y despersonalización representan bajos niveles de *burnout*, mientras que para dimensión de realización personal existen niveles altos. Además de encontró que el cansancio emocional no se relaciona negativamente con el desempeño, mientras que la realización personal tiene relación directa con el desempeño, de manera que causa afectación.

Se concluye que los colaboradores no se sienten agotados emocionalmente o afectados por cargas laborales temporales, ello gracias a la equitativa distribución de actividades; por otro lado, los bajos niveles de despersonalización muestran un personal comprometido con su trabajo; finalmente la realización personal en niveles altos conlleva a que el personal se sienta limitado a poder desarrollarse y alcanzar sus objetivos, conllevando a descontentos consigo mismos y con sus compañeros.

- Salgado y Lería (2020) en su artículo presentado buscaron establecer la relación entre el *burnout*, satisfacción y calidad de vida profesional en un grupo de funcionarios chilenos. Esta fue una investigación de corte transversal, nivel correlacional y diseño no experimental. Se tuvo como muestra a 169 profesionales, y se usó la Escala de SL y el Cuestionario VP. Como resultados: el 88.8% muestra un nivel medio del *burnout*, puntuaciones altas en apoyo directivo y carga de trabajo. Se encontró una correlación fuerte indirecta entre cansancio emocional, motivación intrínseca y calidad de vida; una correlación positiva entre realización personal con carga de trabajo y motivación intrínseca. En cuanto a la despersonalización, una correlación positiva con satisfacción con el ambiente físico y prestaciones recibidas.

Finalmente se determinó que hay una correlación directa entre calidad de vida profesional y satisfacción laboral; y que no existe una relación entre el síndrome con las otras dos variables.

- Rivas y Barraza (2018) en su artículo presentado buscó establecer la relación del síndrome de *burnout* y cuatro variables laborales: turno de trabajo, situación laboral, horas extras y tipo de servicio. Fue un estudio de nivel correlacional, corte transversal y diseño no experimental. Se tuvo como muestra a un grupo de 204 profesionales de la ciudad de Durango - México. Como resultados, se encontró que existe un nivel medio en la dimensión cansancio emocional (56%), esta es influenciada principalmente por la situación laboral; un nivel leve con lo que refiere a las dimensiones despersonalización y falta de realización (46% y 40%), estas son influenciadas por el turno, situación laboral y realización de horas extras.

Finalmente se concluyó que son las condiciones laborales las que desencadenan situaciones estresantes a los trabajadores y que a la larga generan el síndrome, afectando el desempeño laboral de los colaboradores.

- Palacios (2018) presentó su artículo en el que determinó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de una institución de salud en Ecuador. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, a una muestra total de 312 colaboradores. Como resultados se obtuvo que entre cada una de las dimensiones de clima organizacional con desempeño laboral existe una correlación positiva (autorrealización= 0.171, involucramiento personal= 0.205, supervisión= 0.128, comunicación= 0.192 y condiciones laborales= 0.195). Con ello se llega a la conclusión que sí hay una relación positiva entre ambas variables, el clima laboral es un factor muy importante e influyente en el nivel de desempeño dentro de los colaboradores, un buen clima laboral determina un alto nivel de desempeño.

II.1.2. Antecedentes nacionales

- Custodio (2022) en su investigación presentada determinó la relación entre el síndrome de *burnout* y su desempeño laboral en el personal de salud de Áncash. Fue una investigación de nivel correlacional, enfoque cuantitativo no experimental y de corte transversal. Se tuvo como muestra un total a 42 personas, y como instrumento de recolección de datos el test Malash *Burnout* Inventory y el cuestionario de desempeño laboral de Aquino 2017. Como resultado se obtuvo que todo el personal muestra un nivel alto de agotamiento emocional (100%), un nivel medio de despersonalización (97.62%) y realización personal (64.29%). Además, se encontró que el 21.43% presenta un nivel bajo de desempeño laboral, el 61.90% un nivel regular y el 16.67% un nivel alto.

Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre las variables, y que esta relación es directa ($r=-0.497$).

- Lauraceo (2020) su artículo buscó establecer la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral de un grupo de personal de salud en Puno. Esta fue una investigación correlacional y diseño no experimental, se tuvo como muestra a todos los trabajadores del establecimiento de salud. Para la recolección de datos se aplicó el test Malash *Burnout* Inventory y el cuestionario de autoevaluación del desempeño. Como resultados de obtuvo que el personal presenta un nivel medio de *burnout* con una puntuación de 7.09; un bajo nivel de agotamiento emocional, lo que indica que el personal no se siente cansado emocionalmente con su trabajo; un nivel medio en despersonalización, lo cual muestra una actitud de frialdad y distanciamiento en un grado moderado hacia las personas que atienden; y la realización personal de nivel bajo con sentimientos de auto eficiencia y realización personal. Mientras que el desempeño se muestra en un nivel alto, con una puntuación de 35.71. El investigador concluye que no hay relación entre ambas variables al establecerse una correlación estadística no significativa ($r=0.063$).
- Pando y Tapia (2019) presentaron su investigación a través de la cual se buscó hallar la relación entre síndrome de *burnout* y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Cajamarca. Fue un estudio correlacional, cuantitativo y no experimental, además se tuvo una muestra conformada por 56 colaboradores de las áreas de ventas y operativa. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó el Inventario de Maslach *Burnout* Inventory y un cuestionario de desempeño laboral. Como resultados se obtuvo que el personal presenta niveles bajos del síndrome, especialmente en la dimensión despersonalización. En cuanto a la variable desempeño, se encontró en niveles

altos en la dimensión nivel de conocimiento de puesto, un nivel alto en relación al nivel de rendimiento y de planificación y resolución de procesos.

Finalmente, concluye que hay una correlación negativa significativa entre las variables.

- Vidal (2019) en su estudio presentado tuvo como finalidad encontrar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. de Poroto, Trujillo. Este estudio presentó un diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, con una población de 52 docentes y 2 cuestionarios, el *Malash burnout Inventory* y una escala del desempeño. Los hallazgos muestran que: el 58% de los pedagógicos tienen el síndrome de *burnout* en nivel alto y un 56% consideran tener un desempeño alto. Este estudio concluye que existe correlación moderada inversa entre ambas variables ($r = -0.447$). Se evidencia también que la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral presenta una correlación débil inversa; en cuanto a la dimensión despersonalización y desempeño, una correlación moderada inversa; y entre la dimensión realización del personal y desempeño, una correlación débil.
- Cajo (2017) en su tesis buscó establecer la relación entre síndrome de *burnout* con desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Este estudio fue de enfoque cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional. Se contó con una muestra conformada por 60 médicos quienes resolvieron dos cuestionarios, el *Malash Burnout Inventory*) y una escala para desempeño. Como resultado se obtuvo que un 26,7% del personal evidencia un nivel alto de síndrome de *burnout* y un 55% indica tener un eficiente desempeño. Por otro lado, se encontró una correlación negativa alta entre las variables, donde $\rho = -0,765$ y el valor de significancia $p = 0,00$. Este resultado permite concluir que, a una menor presencia del Síndrome de *Burnout*, habrá mayores niveles de desempeño.

II.2. Bases Teóricas

II.2.1. Síndrome de *Burnout*

Actualmente, en un mundo tan globalizado, si una organización busca ser competitiva y eficaz dentro del mercado no solo necesita colaboradores motivados y comprometidos, sino también equipos con calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, ello muchas veces no sucede así, llegando a desencadenarse una serie de enfermedades y trastornos. El *burnout* ha escalado a temas de gran interés en la sociedad, un daño laboral de carácter psicológico que ha generado grandes costes para las personas y organizaciones.

En Cruz (2013) Este síndrome hace referencia a aquel trabajador que no tiene un buen día, se siente preocupado y sufre de agotamiento; generalmente se relaciona con el tipo de actividad profesional de la persona, y se desarrolla en un contexto de trabajo emocional en el que existe una exigencia de mostrar emociones que desea la sociedad durante la atención de servicios que se brindan. Es así que en diversas situaciones el trabajador tendrá que manifestar emociones de acuerdo a lo que el usuario le esté contando o transmitiendo, impidiéndose mostrar lo que realmente siente, generándose así un malestar que conlleva al estrés.

La OMS definió al *burnout* como un fenómeno laboral, una consecuencia del estrés laboral prolongado que no se ha gestionado con éxito, un fenómeno adscrito al entorno laboral y que toda organización debe abordar (Harvard Business Review, 2021). Por su parte, Maslach y Jackson mencionan que este se identifica por sentir poca energía, aumento de desapego respecto a la labor que realizan o sentimientos de negativismo relacionados al trabajo y una disminución de la eficacia profesional que se genera principalmente en profesionales que atienden personas (El-Shaili, 2015). Es así que los directivos deben preocuparse en establecer sistemas y políticas que tomen en cuenta la seguridad psicológica de los colaboradores, así como lo hacen con su seguridad física; si hay reglas que protegen a las personas de trabajar en lugares peligrosos, debería haber también reglas que los protejan de trabajar en entornos emocionalmente tóxicos.

Por su parte Martínez (2010) indica que este síndrome se desarrolla a nivel individual, cuando el trabajador se esfuerza demasiado y en periodos de tiempo prolongado por responder de manera esperada a la presión del entorno laboral; mientras que a nivel organizacional la impresión de que no hay un buen rendimiento conlleva a no cumplir con las expectativas del usuario, absentismo laboral y renuncias imprevistas. Allí la importancia de que en las empresas se trabajen planes de acción que permitan conocer y mejorar el estado físico y emocional de cada uno de sus miembros, pues ello de alguna manera influye en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Cruz (2013) menciona que es importante que exista un buen vínculo entre los miembros del equipo, adecuado modo de supervisión, oportunidades de aprendizaje y de ascenso con las que el trabajador cuente. Sin lugar a duda, estas son cualidades

que una persona valora mucho en una empresa y que lo ayudan en su bienestar emocional.

Harvard Business Review (2021) menciona que los directivos generalmente suelen fijarse únicamente en medidas como el compromiso y la productividad para medir el bienestar de los trabajadores; sin embargo, es allí donde también puede desencadenarse el síndrome; ello a que muchas veces son los colaboradores de alto rendimiento, con excelente cumplimiento de objetivos y productividad y a los que se les describe como comprometidos, los más estresados y desgastados. Con ello podemos observar que un colaborador que se encuentra altamente comprometido y motivado no necesariamente suele presentar buenos resultados en cuanto a factores socioemocionales.

Este síndrome inicialmente se había considerado propio de profesionales que trabajan en la atención y cuidado de individuos, trabajadores que tiene un contacto directo con personas; sin embargo, numerosas investigaciones han comprobado que este síndrome puede estar presente y desarrollarse en todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales (Topa, Moriano, & García, 2019). Es así que personas que se desempeñan en áreas administrativas y hasta en los niveles gerenciales de una organización, están en riesgo de sufrir de este fenómeno.

Entre la amplia gama de profesionales propensos a sufrir este síndrome están no solo los trabajadores de la salud, educadores, bomberos, trabajadores sociales, sino también el personal de atención al cliente y los vendedores. Los primeros debido a que la conducta agresiva del consumidor puede ser un estresor social que conlleva un daño emocional en el colaborador, pues las constantes exigencias del cliente se descargan en el trabajador provocando así disgustos; y los vendedores, debido a que vivir de forma constante con la presión de vender y llegar a una meta mensual, sin la seguridad de que le cliente compre, así como de tener que mantener una actitud agradable y dominio de emociones, originan el *burnout* (El-Shaili, 2015).

II.2.1.1 Teorías del Síndrome de *Burnout*

Son varias las teorías que pretenden dar respuesta cuestiones de cómo se desarrolla el *burnout*. En Topa, Moriano y García (2019) se mencionan las siguientes teorías:

II.2.1.1.1 Teoría social cognitiva del yo

En Topa, Moriano y García (2019) se menciona que esta teoría desarrollada por Harrinsson, Pines y Cherniss se enfoca en otorgar importancia a variables de carácter

individual: la autoeficacia, la autoconfianza y el auto concepto. El *burnout* se desencadena cuando la persona tiene dudas con respecto a su eficacia para alcanzar los objetivos profesionales.

De acuerdo con el autor, hay 5 circunstancias que provocan el desarrollo de las expectativas de ineficiencia o crisis de eficacia:

- Experiencias negativas de fracaso en el pasado
- Falta de modelos de referencias que hayan pasado una situación similar y la hayan superado
- Falta de esfuerzos externos por el trabajo
- Falta de feedback sobre el trabajo que se realiza
- Dificultades en el trabajo

Es así entonces que las crisis de autoeficacia mantenidas en el tiempo generan agotamiento emocional y despersonalización como una forma de afrontamiento al estrés.

II.2.1.1.2 Teoría de Intercambio social

Esta teoría desarrollada por Buunk, Schaufeli, Hobfoll y Freddy supone que el *burnout* se desarrolla cuando se percibe un desequilibrio entre los esfuerzos y los resultados obtenido en el trabajo; esta percepción que puede darse con los clientes, compañeros, jefes y organización, consume los recursos emocionales del profesional generando un agotamiento emocional (Topa, Moriano, & García, 2019).

Menciona el autor que los profesionales han intentado hacer frente a dicho agotamiento desarrollando estrategias de despersonalización; sin embargo, ello origina como efectos secundarios un mayor desequilibrio al desatender la relación con los clientes y compañeros, reducen el compromiso con la organización y aumenta su absentismo.

II.2.1.1.3 Teoría organizacional

En Topa, Moriano y García (2019), se menciona que esta teoría desarrollada por Cox, Kuk, Leiter y Winnubst considera que el síndrome de *burnout* es una consecuencia de la existencia y aparición de estresores laborales relacionadas con factores organizacionales, acompañados con inadecuadas estrategias de afrontamiento individual. Entre los principales factores se mencionan:

- Clima organizacional
- Estructura burocrática
- Estrés de rol

- Dirección ineficaz
- Equipos enfrentados
- Inequidad socio laboral
- Falta de promoción
- Sobrecarga laboral
- Falta de apoyo
- Funciones del rol

Por otro lado, Martínez (2010) establece que estos factores causantes del síndrome van a variar según la estructura de la organización; por ejemplo, para organizaciones burocráticas mecánicas se puede originar un agotamiento emocional, mientras que para organizaciones burocráticas profesionalizadas puede desarrollarse el *burnout* por conflictos interpersonales y funciones de rol.

II.2.1.1.4 Teoría demandas y recursos

En Topa, Moriano y García (2019), se indica que esta teoría desarrollada por Demerouti, Bakker, Schaufeli y Nachreiner propone que el *burnout* se desarrolla cuando existe descompensación entre las demandas laborales y los recursos personales u organizacionales derivados del trabajo. Entre las principales demandas están la sobrecarga de trabajo, el trabajo emocional, la presión y los conflictos interpersonales. El autor menciona que cuando la recuperación a dichas demandas es insuficiente, se desarrolla un estado de agotamiento físico y mental. En cuanto a los recursos laborales, estos se relacionan con la parte física del trabajo que llega a disminuir reducir los requerimientos máximos del trabajo, por lo que pueden ser decisivos en el logro de objetivos. Así, cuando las demandas exceden los recursos se produce fatiga, y si este desequilibrio se mantiene en el tiempo, la fatiga se desarrolla a un nivel crónico dando como resultado el *burnout*.

II.2.1.1.5 Teoría estructural

Esta teoría, mencionada en Topa, Moriano y García (2019) y desarrollada por Gil Monte y Peiró plantea que es una reacción al estrés prolongado en el trabajo, el cual se origina al no funcionar las estrategias de afrontamiento a las que recurre el colaborador, conllevando ello al fracaso profesional y al desarrollo de sentimientos de frustración y junto a ello el desarrollo de actitudes de despersonalización. Es así que dichos factores

traerán consecuencias negativas tanto en la salud de la persona como en las organizaciones.

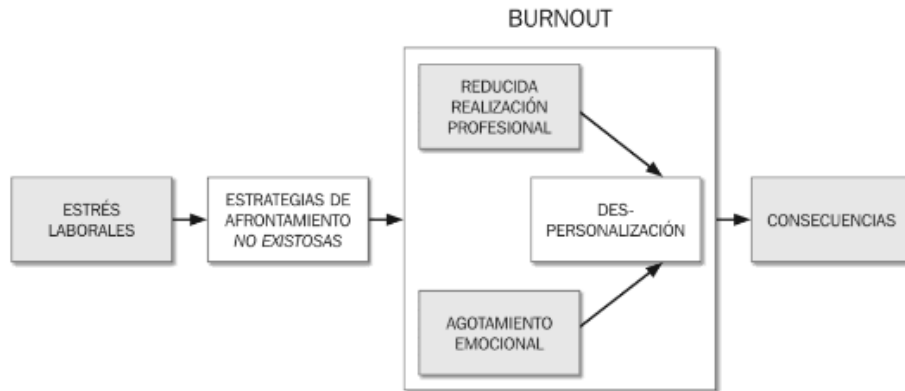


Figura 1: Teoría Estructural de *Burnout* (Topa, Moriano, & García, 2019)

II.2.1.1.6 Teoría del contagio emocional

Esta teoría, mencionada en Topa, Moriano y García (2019) y expuesta por Hatfield, Cacioppo y Rapson plantea que el *burnout* se desarrolla dentro y fuera del trabajo debido al contagio de emociones, ello debido a que supone que hay creencias y emociones compartidas las cuales se desarrollan durante el contacto con otras individuos. Como personas solemos imitar las expresiones fáciles, posturas y movimientos de otras personas, conectamos emocionalmente con ellas, por lo que, si los individuos se encuentran en un mismo ambiente es habitual que estos experimente emociones en grupo, como la tristeza, miedo o agotamiento.

II.2.1.2 Dimensiones

II.2.1.2.1 Agotamiento Emocional

Según Cruz (2013) nos dice que los síntomas que más afectan al trabajador son el agotamiento, la pérdida de recursos emocionales, la persona se siente incapaz a nivel afectivo. Por otro lado, para Maslach, Schaufeli y Leiter esta dimensión hace referencia al cansancio emocional originado por los trabajos realizados, los colaboradores sienten

que se han agotado sus energías debido al constante contacto con los clientes y en situaciones no favorables (Caldas, 2018).

Para Topa, Moriano y García (2019) este agotamiento se relaciona con la sensación de estar extenuado debido a excesivos esfuerzos psicológicos que se realizan en el lugar de trabajo, así como una disminución de los propios recursos emocionales.

Se puede decir que las exigencias emocionales que la persona realiza en el trabajo son motivos por los cuales esta puede llegar a estresarse en un nivel considerable, afectando de esta manera su salud y la manera en que se desempeña en su lugar de trabajo.

Por su parte Cólica (2017) considera que el agotamiento provoca una continua pérdida de energía vital y un desequilibrio entre la labor hecha y el cansancio que se vive. Es así que la persona afectada muestra irritabilidad, pierde la capacidad de disfrutar su tarea, además al sentirse emocionalmente cansado, siente que no puede dar más de sí mismo y va perdiendo su energía para el trabajo.

Para Harvard Business Review (2021) este agotamiento comprende una fatiga física, cognitiva y emocional, la cual debilita la capacidad del trabajador para realizar su trabajo en el nivel esperado y se sienta a gusto con lo que hace, en un estado de cansancio hay dificultad para poder concentrarse, incluso hay tareas que en su momento fueron agradables y ahora parecen arduas. Es así que esta dimensión puede ser causa de las exigencias de la cultura organizativa, largas horas de trabajo, muchas cosas por hacer, intensa presión.

En este sentido, y de acuerdo a lo mencionado por los autores, se determina que el agotamiento se basa en tres características: fatiga, cansancio y frustración. Ello quiere decir que estos factores explican el agotamiento que presentan aquellos individuos afectados por el *burnout*.

II.2.1.2.2 Cinismo

Maslach, Schaufeli y Leiter definieron esta dimensión como el trato distante que el individuo aplica a las personas que atiende, desarrolla sentimientos y actitudes no apropiadas hacia los usuarios, culpa a la gente que atiende en el trabajo de los problemas que pueda tener; por ello se considera que esta dimensión afecta al trabajador a nivel social (Caldas, 2018).

Cruz (2013) considera que el individuo utiliza este recurso para poder afrontar situaciones extremas de estrés emocional, la persona crea mecanismos de defensa como el distanciamiento con su grupo de trabajo, consigo mismo, con los clientes y se muestra poco colaborativo. El trabajador desarrolla sentimientos negativos y conductas de indiferencia, el cliente puede llegar a pensar que se comporta con él de una manera injusta, incluso se puede hablar hasta de una deshumanización.

Harvard Business Review (2021) esta es una forma de distanciarse psicológicamente del trabajo. La persona se siente insensible, no muestra interés en sus tareas, proyectos, clientes y equipo de trabajo. De este modo, el cinismo puede ser una señal de que ya no hay conexión con el trabajo, no se disfruta ni se siente orgullosos de lo que hace. Menciona el autor que la despersonalización puede ser consecuencia de una sobrecarga de trabajo, o del surgimiento de conflictos, injusticias y la escasa intervención en la toma de decisiones.

Cólica (2017) la persona procura ser lo más indiferente posible, hay un distanciamiento efectivo de aquello que considera causa problemas; hay un desinterés y preocupación hacia los usuarios, adoptan conductas distantes e insensibles que llevan a una pérdida de compromiso con lo que hace y sus ideales, con el riesgo de que este distanciamiento se transforma luego en deshumanización y se trate al usuario como un objeto y no como persona. Esto hace que los demás perciban la actitud del trabajador como cinismo, cuando en realidad está pasando un sufrimiento que procura disimular de esa manera, se podría decir que adopta una forma de autodefensa que se va convirtiendo en problemas para el cumplimiento de sus labores.

Es así que esta dimensión se resume en tres características que presenta el trabajador: deshumanización, endurecimiento emocional y culpabilidad, conductas que se han puntualizado por los autores como cinismo.

II.2.1.2.3 Realización Personal

Topa, Moriano y García (2019) mencionan que esta variable refiere a que los trabajadores se sienten incapaces de realizar un trabajo de manera eficaz, tienden a evaluar de manera negativa la labor que desempeñan.

Maslach, Schaufeli y Leiter nos dicen que la ineficacia se presenta con una baja autoestima, cuando el trabajador se evalúa negativamente, afectando su capacidad para desarrollar su labor e interactuar con las demás personas; existe un sentimiento de

desilusión, fracaso, lo que origina un sentimiento de insatisfacción con los resultados, y en general, a no sentirse realizado con el trabajo (Caldas, 2018). Es así que el individuo se siente insatisfecho consigo mismo y con los resultados de su trabajo.

Harvard Business Review (2021) la ineficacia engloba sentimientos de ser incompetentes con una falta de logros y rendimiento, la persona siente que sus habilidades disminuyen, se preocupan por su mal desenvolvimiento. Cuando una persona no rinde al máximo debido a la falta de energía, y ha perdido su vínculo con el trabajo, entonces aparece la ineficacia.

Para Cruz (2013) el individuo evalúa de forma negativa su propio trabajo, se siente insatisfecho consigo mismo, deprimido, con baja autoestima y con una sensación de fracaso profesional y en la in

teracción con las personas que atiende, empeorando el servicio que se ofrece. La persona ve que el trabajo no le sale, no tiene buenas relaciones con los demás, empieza a sentirse mal y termina haciéndolo todo sin éxito. Por otro lado, menciona el autor que se presenta una ineficacia también cuando se carece de los recursos y el apoyo necesario para hacer bien las labores: disponer de suficiente tiempo, formación, autonomía, buenas relaciones con personas cuya participación es importante para tener éxito o cuando no existe un reconocimiento significativo, lo que hace dudar al trabajador de la calidad de su trabajo y sentir que nadie lo aprecia.

Para Cólica (2017) en esta dimensión predominan los sentimientos de incompetencia para la tarea, se persiste en las labores solo por razones de subsistencia. El trabajador piensa que no sirve para su trabajo, que hay algo en ello que les impide ser competentes para esas labores, consideran que el problema está en ellos.

Es así que esta dimensión se caracteriza principalmente por una baja autoestima, falta de energía del colaborador y fracaso en las relaciones interpersonales.

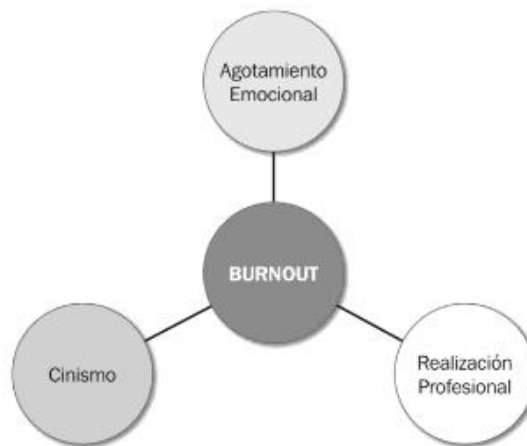


Figura 2: Dimensiones de *Burnout* (Topa, Moriano, & García, 2019)

Es importante señalar que estas dimensiones no son completamente independientes, existe un orden causal entre ellas. Se menciona que altos niveles de agotamiento lleva a altos niveles de cinismo; asimismo, refiere que el agotamiento y el cinismo son las dimensiones claves del *burnout*, mientras la realización personal se considera como un antecedente del *burnout* o incluso como una consecuencia (Topa, Moriano, & García, 2019).

II.2.1.3 Causas del Síndrome de *Burnout*

Para Harvard Business Review (2021) entre las principales causas que provocan este síndrome están:

- Sobrecarga de trabajo: Cuando se tiene una carga de trabajo que no se ajusta a las capacidades, no se obtiene un trabajo con eficacia, no hay oportunidades para descansar y recuperarse, y no se dispone de tiempo para el crecimiento y desarrollo profesional.
- Percepción de falta de control: Cuando el colaborador siente que carece de autonomía y falta de recursos, se ve perjudicado su bienestar.
- Recompensas: Si las recompensas extrínsecas e intrínsecas del trabajo no corresponde al esfuerzo y tiempo que la persona le dedica, entonces es probable que sienta que la inversión que realiza en ello no vale la pena.
- Comunidad: Una relación laboral sin apoyo y confianza en la organización generan un desagradable clima laboral.
- Equidad: Si un colaborador considera que no recibe un trato justo y equitativo generará un alto nivel de estrés en él.
- Discrepancia de valores: Cuando una persona valora mucho algo que la empresa no valora, la motivación para realizar un buen trabajo disminuye significativamente.

Cada una de las causas influyen en la aparición de este síndrome, un conjunto de factores que provocan su aparición a lo largo de una experiencia laboral de varios años. Como podemos ver, el síndrome de *burnout* es un fenómeno que se va desarrollando por diversos factores y a lo largo del tiempo, así para Cruz (2013) el *burnout* se desarrolla en las siguientes fases:

- Fase de entusiasmo e idealismo: La persona ingresa a su puesto con muchas expectativas, hay un sobre esfuerzo en su desempeño. Se dan varios factores estresantes al mismo tiempo.
- Fase de estancamiento: No hay una relación equilibrada entre el esfuerzo y la recompensa, lo que conlleva a la ansiedad y fatiga. Hay una disminución de la actividad y se planean cambios de vida profesional.
- Fase de frustración: Mucha fatiga, bajo rendimiento, el trabajador siente que las recompensas de la organización no son suficientes. Se vuelve impaciente y empieza los conflictos laborales y sociales y con ello los problemas de salud.
- Fase de apatía: Distanciamiento del trabajador con los clientes, cinismo, tendencia a evitar actividades que lo estresan. Hay una falta de interés en su labor y una escasa relación social.
- Fase de quemado: La persona siente una frustración continua en su trabajo, el cambio emocional es prolongado, con una vida llena de insatisfacciones y frustraciones

Es así que en cada una de las etapas se presentan síntomas a nivel físico como problemas de sueño, trastornos gastrointestinales; a nivel psicológicos como ansiedad, depresión, irritabilidad; a nivel conductual como actitud defensiva y agresiva, que afectan de manera profunda a la salud y bienestar del colaborador.

Este síndrome podría evitarse si dentro de cada organización los líderes crearan estrategias de prevención contundentes. Como líderes tienen que indagar en los colaboradores qué es lo que hace falta para que ellos se sientan motivados y no caigan en la frustración.

II.2.1.4 Consecuencias del Síndrome de *Burnout*

Para Topa, Mariano y García (2019) este síndrome trae repercusiones adversas el individuo y la organización:

Individuales:

- Afecta la salud de la persona: Trastornos psicossomáticos relacionados con la fatiga crónica y malestar general; falta de sueño, dolores musculares, dolores de cabeza; aumento de consumo de alcohol, de medicamentos.
- Cambios en el carácter y en la conducta: Agresividad, dificultades para concentrarse, cambios de humor, frustración, depresión.
- Afecta a las relaciones sociales: y por ende aumentan los problemas personales debido al cambio de sus relaciones.
- Disminuye la motivación por el trabajo, y junto a ello aumenta las incapacidades laborales.
- Existe un sentimiento de culpa, debido a que la persona se da cuenta de que no está atendiendo de manera correcta su trabajo y no está obteniendo los resultados que desea.

Por otro lado, Topa, Moriano y García (2019) mencionan que este síndrome se puede desarrollar en cuatro niveles:

1. Leve: Se presenta cierto grado de cansancio y menos poco operativos.
2. Moderado: Se presenta dificultades de concentración y un aumento de sueño. Además, aparece el distanciamiento, irritabilidad, cinismo, poca motivación que hacen que el individuo se sienta frustrado e incompetente con una autovaloración negativa.
3. Grave: Constantes faltas al trabajo y despersonalización. Incluso, el individuo llega a consumir sustancias tóxicas como el alcohol.
4. Extremo: Se observa conductas de aislamiento y agresividad.

Es así que el *burnout* afecta varias áreas, las emociones, pensamientos, comportamiento y salud. Todo ello invade la vida social y familiar del individuo, quien finalmente opta por aislarse.

Organizacionales:

- Deterioro del ambiente laboral, la persona se verá poco dispuesta a trabajar con el equipo para el cumplimiento de objetivos organizacionales, se mostrará agresivo, conflictivo generando un mal clima laboral.
- Menor calidad en el servicio, el trabajador tendrá un inadecuado comportamiento frente a los clientes, será distante, frío, generando así al aumento de quejas y baja satisfacción por parte del cliente.
- Absentismo laboral, el individuo tratará de evitar su trabajo de diferentes maneras. Disminuirá su rendimiento, aumentará la impuntualidad y terminará por faltar.
- Accidentes de trabajo, existe una alta posibilidad de que haya mayor riesgo de accidentes e incidentes a causa de que el individuo no está en buenas condiciones para realizar sus labores.

Son las organizaciones entornos formados por individuos, los cuales van transmitiendo sus percepciones, por ello el riesgo de que exista un efecto contagio entre los miembros, haciendo del síndrome un fenómeno global que se aprende.

II.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se ha convertido en un tema fundamental para el éxito de cualquier organización, todos los colaboradores en sus distintos niveles dentro de la empresa se enfocan por alcanzar las metas y objetivos establecidos. Es así que Chiavenato (2020) lo define como aquellas características del comportamiento o rendimiento del individuo de acuerdo con la visión de la organización. Así también Jáuregui y Louffat (2019) consideran que el desempeño es el conjunto de acciones relevantes para los objetivos de una organización en particular, y que son realizadas por un trabajador.

Cada persona ejecuta y cumple una determinada actividad con objetivos negociados y establecidos de modo que alcancen resultados excelentes para la organización, para ello el desempeño humano debe ser excelente también, de lo contrario perjudica no solo a la organización sino también a la persona.

Cuando se hace referencia a resultados tiene que ver con el fruto final que la persona alcanza dentro de un determinado periodo, toda organización espera de sus colaboradores el constante cumplimiento de metas. Mientras que capacidades se relaciona con las competencias del colaborador, las habilidades que aporta. Las empresas se preocupan por medir, evaluar y cuidar las competencias de cada uno de sus miembros.

Por su parte Topa, Laguía y García (2022) menciona que el desempeño puede hacer referencia a dos aspectos: conductuales o aspectos relacionados al resultado. Los conductuales que tienen que ver con lo que el individuo hace en la situación laboral; es decir las actividades que realiza dentro de su jornada y con su actitud. Y los aspectos afines con el resultado se relaciona con las consecuencias del comportamiento individual, los resultados alcanzados, los cuales pueden ser exitosos o no.

Las empresas necesitan de personas con un alto desempeño para el logro de objetivos, de manera que puedan entregar al cliente el producto o servicio de calidad, conllevando a sacar una ventaja competitiva frente a los competidores. El desempeño es importante no solo para la organización, sino también para el propio individuo, ello debido a que tener un alto desempeño implica una satisfacción y sentimientos de orgullo, en cambio un bajo desempeño que no permite alcanzar las metas, puede considerarse un fracaso personal. Por otro lado, un alto desempeño, permite que la persona sea reconocida dentro de la empresa y con ello obtener más beneficios económicos o de otro tipo. Ello sin considerar más posibilidades de ascenso y mejores oportunidades profesionales.

Para Chiavenato (2020) todo desempeño debe ser planeado, organizado y liderado previamente para luego ser evaluado de acuerdo a determinado estándares. Es así que este puede ser evaluado según diversos indicadores establecidos previamente; así como también puede ser bueno, regular o deficiente frente a los supuestos. Una alta productividad depende de un buen desempeño, y través de este se consigue eficiencia, eficacia y una excelencia operacional en el negocio. El autor menciona también que los líderes son los responsables del cuidado del desempeño de cada colaborador, es una responsabilidad de línea indelegable. Son los líderes quienes acompañan el camino para que estos puedan mejorar continuamente su desempeño y desarrollarse profesionalmente.

II.2.2.1 Teorías del desempeño

II.2.2.1.1 Teoría según Campbell

La teoría de Campbell menciona que el desempeño es la acción y no el producto de la acción, es lo que una organización contrata de una persona para que haga bien (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020). Es decir, son comportamientos observables que hacen las personas y que son importantes para la consecución de objetivos. Se considera también que el desempeño es multidimensional, debido a que está compuesto por múltiples acciones y no puede ser definido con una sola variable.

En Ojeda (2022) la teoría de Campbell establece que el desempeño se ve afectado por ocho elementos a través de los cuales se detalla su estructura en todos los trabajos:

- Competencias técnicas específicas del puesto, referidas a las capacidades técnicas que se necesitan en el puesto.
- Competencias en tareas no específicas, es decir, tareas que son esperadas por el empleador.
- Competencias en comunicación escrita y oral, habilidades que todo trabajador debe de tener para desenvolverse ante cualquier tipo de audiencia.
- Demostrar esfuerzo, el cual implica compromiso con el trabajo
- Mantener disciplina personal, en el que se incluyen elementos éticos y de responsabilidad laboral.
- Conducta colaborativa para la performance del equipo, referido al grado en que los colaboradores se desempeñan correctamente, apoyan a sus compañeros y contribuyen al logro de objetivos colectivos.
- Supervisión y liderazgo, ya que son los líderes los encargados de fijar objetivos, acompañar, enseñar y recompensar al talento como consecuencia de su desempeño.

- Gestión, en el cual se incluyen elementos como la articulación de factores humanos, la coordinación, el control, la obtención de recursos, entre otros.

Esta teoría brinda un enfoque del desempeño hacia el comportamiento del talento, a través del cual se busca entender el desempeño laboral y en consecuencia comprender su influencia en el logro de objetivos organizacionales.

II.2.2.1.2 Teoría del desempeño contextual

En Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), esta teoría desarrollada por Borman y Motowidlo se menciona al desempeño contextual como las acciones que el colaborador realiza y que no están relacionadas a las funciones principales de su puesto, pero que son relevantes para el logro de resultados organizacionales, dichas acciones son:

- Persistir con esfuerzo extra para lograr el cumplimiento de tareas
- Ofrecerse de manera voluntaria para desarrollar tareas que no son parte del puesto
- Cooperar con lo demás
- Apoyar y defender los objetivos organizacionales

En otras palabras, esta teoría considera al desempeño como comportamientos que la persona realiza de manera voluntaria para ayudar al bienestar de la empresa.

II.2.2.1.3 Teoría de la motivación – cognitiva

En Castillo (2020), Earley y Shalley (1991) proponen esta teoría a través de la cual se explica el procedimiento del desempeño laboral. Este se ve afectado por las metas de la organización y la manera en cómo estas se convierten en acciones para su cumplimiento en base a lo siguiente:

- Los individuos trabajan por metas
- Los procesos motivacionales son periódicos
- Los individuos realizan tareas en un contexto social que influye en la manera en la que actúan

Según este modelo, existen dos partes del desempeño: la formulación, evaluación e internalización de las metas; y el desarrollo y ejecución de planes de acción (Castillo, 2020).

Lo que se plantea en esta teoría es el proceso a través del cual las metas de la organización influyen en la manera que la que los colaboradores desarrollan sus actividades y cómo las ejecutan, llegando a alcanzar el resultado deseado.

II.2.2.2 Gestión del desempeño

Chiavenato (2020) menciona que todo desempeño dentro de cualquier organización debe tener una correcta planeación, implementación, liderazgo y ejecución, y retroalimentación. Una buena gestión del desempeño influye en las relaciones entre la empresa y los colaboradores, afectando ello de manera significativa el éxito organizacional.

Planeación	Implementación	Liderazgo y ejecución	Realimentación
Definición del ecosistema	Preparación de los liderazgos	Estilo de administración	Realimentación constante
Modelado del trabajo	Construcción de ecosistema	Desempeño	Revisión del desempeño
Variedad	Capacitación y desarrollo de los colaboradores	Creación de valor	Evaluación de resultados
Autonomía	Incentivos	Apoyo y sostén	Metas alcanzadas
Significado	Instrumentalización	Supervisión	Mapeo del perfil de las competencias
Identidad	Herramientas de trabajo	Acompañamiento	Asesoría
Realimentación	Software	Orientación	Desarrollo
Acompañamiento	Aplicaciones	Motivación	Incentivos
Definición de objetivos	Tecnologías	Incentivos	Recompensas
Escenarios futuros	Administración por objetivos	Interacciones	Escenarios futuros
Indicadores		Conexiones	Previsiones
Métricas		Agilidad	
Propuesta de valor			

Figura 3: Etapas de la gestión del desempeño (Chiavenato, 2020)

La primea etapa de planeación implica:

- El modelado del trabajo que es la manera en que se planeó y organizó el trabajo del colaborador.
- La definición del lugar de trabajo, que tiene que ver con el ambiente físico y social del lugar en el que se desarrolla la actividad. Cuestiones esenciales como la higiene y seguridad en el trabajo, la comodidad física y psicológica; así como también las relaciones fluidas son elementos que permiten la cooperación.
- La definición de metas y objetivos del desempeño, todo líder como administrador de su personal es el encargado de alinear los objetivos del desempeño de su equipo con los organizacionales; así como también de comunicar con claridad su articulación.
- Los indicadores y métricas, se debe de plantear objetivos individuales en forma de indicadores. Dichos objetivos deben ser mesurables, de manera que se pueda saber cuándo han sido alcanzados

La segunda etapa es la implementación, la cual tiene que ver con que el colaborador cuente con los medios necesarios para poder desempeñarse, se toma en cuenta las competencias, capacitaciones, actitudes, así como también la disponibilidad de recursos como instrumentos, tecnología.

El liderazgo y ejecución, en esta etapa se refuerza el desempeño de los talentos, involucra el apoyo del líder, el entrenamiento, la motivación, incentivos, el reconocimiento.

Finalmente, la retroalimentación, en esta etapa se analizan objetivamente los resultados obtenidos del desempeño de manera periódica a través de una relación estrecha entre el administrador y el colaborador. Se da una retroalimentación sobre las metas alcanzadas y las deseadas, y en base a ello se crean planes de acción para su mejoría, los cuales pueden incluir capacitación, coaching, mentoring para mejorar sus competencias y habilidades al máximo.

Es así que todo este proceso debe de repercutir de manera positiva en el comportamiento y actitudes del individuo; ayudando a la determinación de su éxito en el afán de cumplir los objetivos establecidos y recibir reconocimiento por su trabajo, contribuyendo así al cumplimiento estratégico de la organización.

II.2.2.3 Dimensiones

Según Chiavenato (2020) el desempeño laboral se compone de las siguientes dimensiones:

II.2.2.3.1 Factores operativos

Los factores operativos referidos a los procedimientos o recursos que se usan para realizar una determinada labor, son componentes relacionados a la realización del trabajo como: la productividad, calidad, comprensión de situaciones y conocimiento del trabajo (Chiavenato, 2020).

La productividad, según Juez (2020), mide el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos, cuando menor cantidad de recursos se haya invertido para obtener la misma o mejor ganancia, mayor será la eficiencia. En otras palabras, la producción tiene que ver con el volumen y cantidad de trabajo ejecutados durante la jornada laboral para lo cual es importante tener un buen nivel de eficiencia y eficacia, es decir, aprovechar bien los recursos con los que se cuenta para llegar a la meta. Se considera un indicador de qué tan bien se están aprovechando los recursos.

Un alto grado de productividad permite que la calidad de vida social mejore, ello debido a que con una buena productividad la rentabilidad y sueldos son positivamente afectados

y ello permite un mayor grado de satisfacción en los colaboradores, haciendo que día a día se esfuercen más por cumplir con su tarea; además de que contribuyen a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado.

Por otro lado, Chiavenato (2020) indica que la calidad se relaciona con el esmero que la persona coloca en su trabajo, es el cuidado y preocupación por la manera en que presenta la tarea, tomando en cuenta la frecuencia de los errores. En otras palabras, es el cumplimiento de determinados requerimientos para satisfacer las expectativas del entorno, omitiendo errores.

A través de un trabajo de calidad se puede alcanzar los objetivos establecidos al realizarse las tareas de manera correcta, es un estándar personal, la búsqueda paso a paso de la excelencia profesional en cada tarea que realizamos.

Una persona que realiza su trabajo con calidad lleva a cabo sus actividades de manera exitosa, minimizando al máximo la posibilidad de cometer errores, poniendo un alto grado de dedicación y cuidado en lo que hace, actúa con dedicación y compromiso, llegando así a marcar la diferencia entre los demás.

En cuanto a la comprensión de situaciones, Chiavenato (2020) menciona que es la capacidad para resolver problemas, la agilidad que tiene el individuo para dar solución a situaciones inesperadas, tomando las acciones correspondientes con la finalidad de superar el problema y vencer la dificultad que atrasan el logro de los objetivos.

Un colaborador capaz de identificar el problema, proponer soluciones, encontrar el camino correcto a través del pensamiento crítico, y además de ello dar seguimiento y evaluar la implementación de tal solución, es un colaborador con autoeficacia y empoderamiento.

Para Chiavenato (2020) el conocimiento del trabajo, se define como pericia en el trabajo, es el grado de conocimiento de las actividades a realizar, es saber comprender las responsabilidades específicas del puesto, conocer bien la labor a realizar para poder desarrollarla eficazmente, por ello se puede decir que el conocimiento de un trabajo se relaciona con el desempeño real requerido. Implica también mantenerse al tanto de los cambios que haya en las funciones del trabajo. En otras palabras, el conocimiento del trabajo es producto de las habilidades y experiencia que permiten demostrar la destreza del colaborador.

Así también, para Alles (2015), el conocimiento del trabajo se relaciona con la capacidad de poseer, actualizar y demostrar los conocimientos y experiencias que se requieran para realizar determinadas funciones, y avivar el interés por aprender y compartir con los demás.

Así pues, dentro de la organización es importante se le asegure y brinde al trabajador no solo las herramientas y materiales físicos, sino también se tenga la certeza de que estos tengan la experiencia, información correspondiente y necesaria para que puedan ejecutar correctamente su labor de modo que lleven su desempeño al máximo nivel.

II.2.2.3.2 Factores actitudinales

Los factores actitudinales se definen como aquellas características que permiten que una persona resulte útil para desempeñarse de manera competitiva en su trabajo, son un conjunto de rasgos o atributos que hacen distintivo a un individuo, tales como: la cooperación, creatividad y capacidad de realización (Chiavenato, 2020).

La cooperación, el cual hace referencia a las relaciones interpersonales, según Alles (2015) este tiene que ver con la capacidad del individuo para brindar apoyo a los demás miembros de la organización, responder a sus requerimientos, y resolver sus problemas, aunque estas no hayan sido solicitadas.

Es decir, es la capacidad de llevarse bien con otras personas y de apoyarlas con el afán de favorecer al bienestar de la organización, de manera que permita generar relaciones basadas en la confianza.

Hace referencia también a la participación activa en las tareas encomendadas, fomentando así buenas relaciones con su entorno, contribuyendo al éxito de la empresa.

Cuando se coopera no se compete, si no que se suman esfuerzos para obtener un bien común, por ello la cooperación implica realizar un trabajo en equipo, colaborar con los demás, con la finalidad de lograr cumplir la estrategia organizacional. Además, genera compañerismo, lo cual estimula el entusiasmo para que salga bien el trabajo.

Por otro lado, la creatividad hace referencia a la capacidad para innovar, dar soluciones nuevas y diferentes con el objetivo de resolver problemas que se presentan en el puesto de trabajo, empresa y clientes, de manera que se agregue valor a la empresa (Alles, 2015).

Tener colaboradores creativos, con ideas nuevas, valiosas y que además sepan comunicarlas hacen que se puedan diferenciar de la competencia en cuanto al entorno laboral, permiten que la organización tenga una visión externa que fomente aspiraciones positivas para los trabajadores. Por otro lado, la creatividad permite que la persona pueda afrontar y adaptarse a nuevos entornos, más aún en tiempos de adversidad, haciendo de esta manera que la empresa sea también más competitiva frente a la competencia, por ello es importante que los altos directivos sepan fomentarla y motivar a ejercerla.

Finalmente, la realización la cual se define como la capacidad de hacer, de poder realizar las tareas planificadas y terminadas en el tiempo establecido. A todo colaborador se le pueden presentar obstáculos, los cuales implica superarlos.

II.2.2.4 Evaluación de desempeño

Para Chiavenato (2020) todo trabajo exige desempeño, así que todo desempeño debe ser planeado, organizado, liderado y evaluado de acuerdo a determinados estándares. El autor menciona que cuando se mide el desempeño es posible saber en qué situación uno se encuentra y lo que se debe hacer para mejorar.

La evaluación del desempeño no se debe realizar con la finalidad de juzgar al trabajador, sino que se le debe apoyar con la intención de crear condiciones que ayuden a incrementar sus capacidades y competencias de manera que sirvan como impulso para mejorar.

Para Alles (2017), es un proceso estructurado a través del cual se mide el desempeño de los colaboradores, además menciona que en este se diseñan las diferentes maneras de medir el desempeño de la persona para luego controlar su utilización.

A través de la evaluación es posible encontrar problemas dentro de cada área de la organización, permitiendo así establecer métodos y programas que permitan mejorar continuamente el desempeño, es un importante recurso que ayuda no solo a mejorar el desempeño como tal, sino que contribuye a mejorar la calidad del trabajo y de vida en la organización.

Por su parte Chiavenato (2020) menciona que esta consiste en una valoración de la manera de actuar del individuo en función de las actividades que realiza, las metas a alcanzar, sus competencias y su potencial desarrollo.

Asimismo, a través de la evaluación se puede mejorar las relaciones que existe entre los jefes y subordinados, debido a que permite se tenga una mejor comprensión de los roles asignados, ayudando así a mantener un adecuado dialogo acerca de lo que se espera de cada uno y de lo que se debe mejorar en el camino para alcanzar la meta.

La evaluación del desempeño

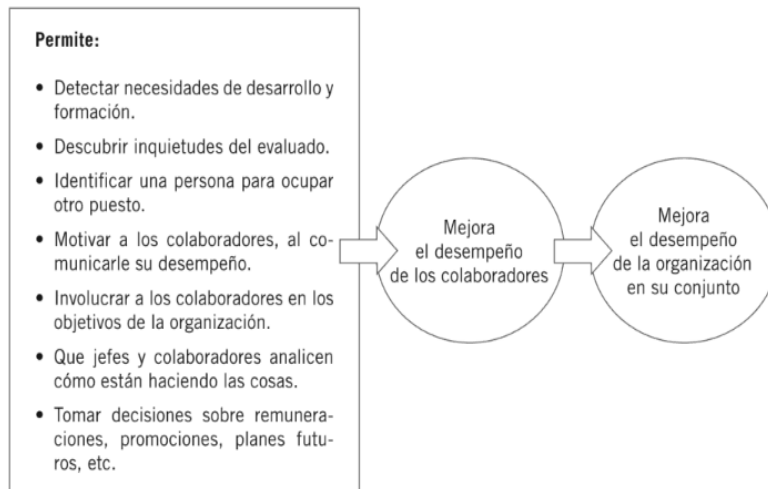


Figura 4: Evaluación del desempeño (Alles, 2017)

Es así que través de este proceso se estima la excelencia de una persona y la aportación que este hace al negocio, hay mejorar a nivel individual y de organización. Sin una evaluación de desempeño, la persona no podría seguir avanzando, no sabrían hacia dónde y cómo ir.

Para Chiavenato (2020) otros beneficios de la evaluación de desempeño son:

- Brinda una retroalimentación, debido a que permite que el colaborador conozca los resultados de su desempeño, actitudes y competencias.
- Mejora las relaciones del colaborador con los demás miembros de la organización y ayudan a que estos conozcan cómo evalúan su desempeño.
- Mejora la percepción que la persona tiene de sí misma al conocer lo que los demás piensan de él.
- Brinda información valiosa al gerente para que este pueda asesorar a los colaboradores a través de coaching o mentoring.

II.2.2.4.1 Modelos de evaluación de desempeño

A través de la evaluación el colaborador disminuye el nivel de incertidumbre acerca de su desempeño, facilita el intercambio de ideas entre jefe y subordinado, además muestra su talento a la organización y demás grupos de interés, por ello la importancia de realizarla de manera periódica. Frente a ello, Chiavenato (2020) menciona que dicha evaluación puede ser realizada por diversos actores:

- Autoevaluación: En este modelo cada colaborador evalúa constantemente su actuación, eficiencia y eficacia de acuerdo a ciertos parámetros establecidos previamente. Cada persona evalúa sus necesidades para poder mejorar su desempeño, así como sus debilidades y fortalezas, de manera que pueda cumplir las metas y superar las expectativas.
- El gerente o líder: En este caso es el propio gerente con apoyo del área GDH, ello debido a que el gerente no posee los conocimientos especializados para poder desarrollar un plan sistemático que permita evaluar personas. Es el área de GTH quien le da el soporte para dar seguimiento y controlar el sistema.
- Evaluación interactiva: Este modelo involucra como actores de la evaluación del desempeño al gerente y al talento. El gerente ofrece condiciones posibles para el crecimiento profesional, actúa como coach, guía y orienta; mientras que el talento procura alcanzar los resultados que ambos desean.
- Evaluación 360: En este modelo la evaluación del desempeño lo realizan todas aquellas personas que tienen una interacción con el colaborador, el gerente, los pares, los compañeros, los clientes, los proveedores, todas las personas de su alrededor. A través de este modelo se obtiene información más enriquecida que sirve para ajustar al talento a las demandas que recibe de su entorno laboral.

II.3. Marco conceptual (terminología)

Definición de variables relacionadas con el presente estudio:

- **Síndrome:** Conjunto de síntomas que aparecen juntos en el tiempo y constituye un estado determinado clínicamente (Cruz, 2013)
- **Estrés laboral:** Hace referencia a las respuestas físicas y de comportamiento producto de las presiones relacionadas al trabajo, las cuales se mantienen activas en periodos cortos (El-Shaili, 2015).

- **Estrés crónico:** Aquel que se produce durante un periodo prolongado de tiempo, es una reacción duradera en la cual se producen cambios psicofísicos prolongados (Pérez, 2018).
- **Agotamiento emocional:** Hace referencia a la sensación de estar extenuado debido a excesivos esfuerzos psicológicos que se realizan en el lugar de trabajo (Topa, Moriano, & García, 2019).
- **Cinismo:** Referido al trato distante que el individuo aplica a las personas que atiende (Caldas, 2018).
- **Eficacia:** Es la actuación para alcanzar los objetivos propuestos (Chiavenato, 2020).
- **Factores operativos:** Componentes relacionados a la realización del trabajo como: la productividad, calidad, comprensión de situaciones y conocimiento del trabajo (Chiavenato, 2020).
- **Factores actitudinales:** Se definen como aquellas características que permiten que una persona resulte útil para desempeñarse de manera competitiva en su trabajo (Chiavenato, 2020).
- **Talento:** Hace referencia a la persona que posee un valor diferencial competitivo (Chiavenato, 2020).
- **Desempeño:** Son comportamientos y resultados que presenta un colaborador en un determinado periodo (Alles, 2017).
- **Comportamiento:** Referido a aquello que realiza o dice una persona en diferentes situaciones (Alles, 2017).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa negativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

III.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa negativa entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

- Existe relación significativa negativa entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Existe relación significativa positiva entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Existe relación significativa negativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Existe relación significativa negativa entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Existe relación significativa positiva entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

III.2. Operacionalización de variables

El presente estudio se desarrollará en dos etapas:

1. Descriptiva por cada variable.

- **Variable 1 (X):** Síndrome de *Burnout*
- **Variable 2 (Y):** Desempeño laboral

2. Inferencial

Según a los datos obtenidos de la prueba de normalidad, las hipótesis se contrastan mediante el uso de pruebas no paramétricas como el coeficiente de correlación RHO de Spearman, pues al menos una dimensión o variable con Sig. menor a 0.05, indica que no todas las mediciones siguen una distribución normal.

Tabla 1
Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Variable X Síndrome de <i>Burnout</i>	Maslach, Schaufeli y Leiter y Jackson lo definen como un síndrome psicológico ocasionado como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y organizacional, el cual se caracteriza por la presencia de agotamiento, cinismo y eficacia profesional en el individuo (Caldas, 2018).	Es el del nivel de manifestación de agotamiento, cinismo y eficacia profesional en los colaboradores según el test MBI - Maslach y Jackson
Variable Y Desempeño Laboral	Desempeño laboral se define como el conjunto de capacidades del comportamiento o rendimiento de una persona de acuerdo con la visión de la organización (Chiavenato 2020).	Es el nivel de manifestación de factores operativos y actitudinales en los colaboradores

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems
----------	-------------	-----------	-------

<p>Variable X</p> <p>Síndrome de <i>Burnout</i> (Maslach, Schaufeli, Leiter y Jackson citado en Caldas 2018)</p>	<p>Agotamiento Emocional</p>	<p>Fatiga</p> <p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar</p> <p>Me siento desgastado por mi trabajo</p>
		<p>Cansancio</p> <p>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</p> <p>Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo</p> <p>Creo que estoy trabajando demasiado</p> <p>Me siento acabado</p>
		<p>Frustración</p> <p>Me siento frustrado en mi trabajo</p> <p>Trabajar directamente con personas me produce estrés</p>
	<p>Cinismo</p>	<p>Deshumanización</p> <p>Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales</p>
		<p>Endurecimiento Emocional</p> <p>Me he vuelto más insensible con la gente desde que asumí el puesto</p> <p>Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente</p> <p>No me preocupa lo que necesiten mis clientes, solo me interesa vender</p>
		<p>Culpabilidad</p> <p>Siento que los clientes me culpan por sus problemas</p>
	<p>Realización Personal</p>	<p>Autoestima</p> <p>Creo que influye positivamente con mi trabajo en la vida de las personas</p> <p>He conseguido muchas cosas útiles en mi puesto de trabajo</p>
		<p>Energía</p> <p>Trato muy eficazmente los problemas de los clientes</p> <p>Me siento muy activo</p> <p>Me siento estimulado después de atender a mis clientes</p>

Variable Y Desempeño Laboral (Chiavenato 2020)	Factores Operativos	Relación interpersonal	<p>Comprendo fácilmente cómo se siente el cliente</p> <p>Puedo crear fácilmente una atmósfera agradable con mis clientes</p> <p>En mi trabajo trato los problemas con mucha calma</p>
		Productividad	<p>Considero que alcanzo sin dificultad el nivel de meta en ventas esperado por la organización</p> <p>Considero que cumplo con mis responsabilidades dentro del tiempo establecido</p> <p>Considero que con mi trabajo contribuyo al cumplimiento de objetivos de la empresa</p>
		Calidad	<p>Considero que me esfuerzo lo suficiente para cumplir con mi trabajo</p> <p>Considero que trato de minimizar los errores en la ejecución de mi trabajo</p> <p>Considero que le dedico suficiente tiempo a mi trabajo</p> <p>Considero que muestro interés por mejorar constantemente en mi trabajo</p> <p>Considero que actúo transparentemente de acuerdo las políticas de venta establecidas por la empresa</p>
		Comprensión de situaciones	<p>Considero que soy capaz de manejar los problemas con eficiencia</p> <p>Considero que puedo identificar con facilidad la necesidad del cliente</p> <p>Considero que doy soluciones apropiadas a situaciones inesperadas</p>
		Conocimiento del trabajo	<p>Considero que estoy al tanto de los cambios que puedan haber en mis funciones de trabajo</p> <p>Considero que participo activamente de las capacitaciones para mejorar mis habilidades y conocimientos</p> <p>Considero que conozco todos los</p>

procedimientos que hay que llevar a cabo para la realización de mis funciones

Factores Actitudinales	Cooperación	<p>Considero que comparto mis conocimientos y experiencias con el equipo de trabajo</p> <p>Considero que tengo iniciativa para ayudar en el desarrollo de ciertas actividades</p> <p>Considero que tengo adecuadas relaciones interpersonales con mi equipo</p>
	Creatividad	<p>Considero que apporto ideas nuevas para la mejora de algún procedimiento</p> <p>Considero que me adapto fácilmente ante cualquier cambio en mi puesto</p>
	Capacidad de realización	<p>Considero que alcanzo las metas que se establecen para mi puesto a pesar de los obstáculos que se me puedan presentar</p> <p>Considero que planifico las actividades que tengo que realizar y las termino a tiempo</p>

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, ello debido a que se busca aportar conocimientos en cuanto a la relación que hay entre el Síndrome de *Burnout* y Desempeño Laboral en los colaboradores de una entidad financiera. Según CONCYTEC (2019) este tipo de investigaciones pretenden incrementar los conocimientos acerca de fenómenos que pueden ser observados o de relaciones que establezcan los entes, y sin el afán de darles alguna aplicación.

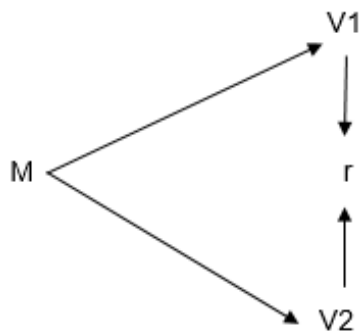
Por otro lado, presenta un enfoque cuantitativo, ya que se emplean métodos de medición y análisis matemático estadístico para hallar los resultados.

IV.2. Nivel de investigación

Es de nivel correlacional ya que busca conocer la relación entre las variables haciendo uso de la prueba de hipótesis. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un estudio de este nivel pretende conocer el grado de asociación entre dos variables.

IV.3. Diseño de investigación

En cuanto al diseño, es no experimental. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trata de estudios en los que los fenómenos se observan tal y suceden en el contexto natural para su respectivo análisis, sin manipular las variables. Se considera también, de corte transversal, ya que la toma de datos se da en un solo espacio de tiempo, con la finalidad de describir y analizar el comportamiento de las variables de estudio en un momento específico.



Donde:

M: Muestra

V1: Observación de la variable 1 (Síndrome de Burnout)

V2: Observación de la variable 2 (Desempeño Laboral)

r: Relación entre variables

IV.4. Método de investigación

Es de método hipotético - deductivo, ya que se obtienen conclusiones a partir de una serie de premisas las cuales se asumen como verdaderas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es así que este estudio presenta una serie de hipótesis las cuales buscan probarse.

IV.5. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es un grupo de elementos que llevan en común ciertas características. Es así que el presente estudio tiene como población al personal del área de atención al cliente de la entidad financiera objeto de estudio, siendo estos un total de 43 personas.

IV.6. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta es un grupo representativo de la población y en la cual se ha de recolectar los datos. Es así que, en el presente estudio, para determinar la muestra, se ha hecho uso del muestreo censal, ello debido a que el instrumento se aplica a todos los colaboradores pertenecientes a la probación en estudio, los cuales son 43.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la técnica es un procedimiento que permite hacer un registro sistemático y confiable de comportamientos observables que son de interés para el estudio. Es así que en este estudio se utiliza la encuesta, a través de ella se busca recolectar información sobre cada una de las variables en estudio para su posterior análisis.

IV.7.2. Instrumento

El instrumento de este estudio es el cuestionario, uno para cada variable. El primero de ellos, conformado por 22 ítems para medir a la variable síndrome de *burnout* en sus 3 dimensiones: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

Y el segundo, conformado por 21 ítems, con el cual se busca medir la variable desempeño laboral a través de sus 2 dimensiones: factores operativos y factores actitudinales.

Ambos instrumentos estudiados, y con preguntas planteadas acorde con la realidad a estudiar.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez es el nivel en el que los instrumentos miden la variable que procura medir. Es así que en la presente investigación los instrumentos de las variables en estudio fueron validados a través del juicio de expertos.

Además, en cuanto a la variable Síndrome de *Burnout*, el instrumento ha sido validado también en diferentes países como Irán (Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi y Sagedhi), Brasil, (Carlotto y Cãmara), España (Salanova, Llorens Pieró y Grau) (Topa, Moriano, & García, 2019). Por otro lado, en lo que refiere al nivel de confiabilidad; esta presenta una consistencia interna y fiabilidad cercana al 0,9 (Caldas, 2018) .

Mientras que para medir la confiabilidad del instrumento referido a la variable Desempeño Laboral, se usa el coeficiente alfa de Cronbach. Para ello, se realiza una prueba piloto a un total de 20 colaboradores pertenecientes a la organización, posteriormente se analiza los datos con el programa SPSS27 y el apoyo de la siguiente interpretación:

Tabla 2

Categorías de Confiabilidad

ESCALA	CATEGORÍA
$r=1$	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
$r=0$	Confiabilidad Nula

Nota: Información obtenida de Córdoba (2012)

Para el cuestionario desempeño laboral se obtuvo un indicador de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.880, de categoría: confiabilidad alta.

Tabla 3

Alfa de Cronbach de la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos Desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	21

Nota: Elaboración propia

IV.8. Presentación de resultados

Una vez establecida la validación y confiabilidad de los instrumentos, se procede a aplicar la encuesta a todo el personal objeto de estudio.

Los datos obtenidos se procesan, asignando inicialmente el valor correspondiente a cada respuesta dada por los colaboradores. Se vacía la información en unas hojas de Excel y con la ayuda de la estadística descriptiva se obtienen datos correspondientes a la frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas. Posteriormente, con ayuda de un experto estadístico, se hace el cálculo de correlación, el cual nos permite conocer la relación entre variables, así como también entre sus respectivas dimensiones; para ello se emplea el programa estadístico IBM SPSS Versión 27.

Para los instrumentos se hace uso de la Escala de Likert con la finalidad de poder medir las respuestas brindadas por parte de cada uno de los participantes.

La variable Síndrome de *Burnout* se tuvo una escala del 0 al 6, en donde:

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año, o menos
- 2: Una vez al mes, o menos
- 3: Unas pocas veces al mes, o menos
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

Para organizar los resultados en esta primera variable se han establecido dos niveles: bajo y alto. En Caldas (2018) se menciona que el Síndrome se daría si en las dimensiones Agotamiento y Cinismo existiera una puntuación alta y baja en la dimensión realización personal:

- Subes cala agotamiento emocional: La puntuación máxima es 30 y se considera alta por encima de los 33.
- Sub escala cinismo: La puntuación máxima es 30 y se considera alta por encima de los 20.
- Sub escala realización personal: La puntuación máxima es 48 y se considera baja por debajo de los 33.

Del mismo modo, existe un Síndrome de *Burnout* bajo, si las puntuaciones son menores o igual a 86, y alto de 87 a más.

Mientras que para la variable Desempeño Laboral se tuvo una escala del 1 al 5, donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

Para organizar los resultados en la segunda variable se han establecido el nivel bueno, moderado y leve.

- Se considera bueno, las respuestas marcadas con valor 4 y 5; es decir, siempre y casi siempre.
- Se considera moderado, las respuestas marcadas con valor 3; es decir, a veces.
- Se considera leve, las respuestas marcadas con valor 1 y 2; es decir, nunca y casi nunca.

Los resultados se presentan a continuación, dando respuestas a los objetivos planteados inicialmente.

V. RESULTADOS

V.1. Análisis descriptivo de las variables Síndrome de *Burnout* y Desempeño Laboral

Tabla 4

Niveles de Síndrome de Burnout en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Categoría	Frecuencia	%
Alto	35	81%
Bajo	8	19%
Total	43	100%

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra en estudio

En el tabal 4 se muestra que la mayor parte del personal presenta un nivel de síndrome de *burnout* alto, con una frecuencia de 35; mientras que la menor parte presenta el Síndrome en un nivel bajo, siendo la frecuencia de 8.

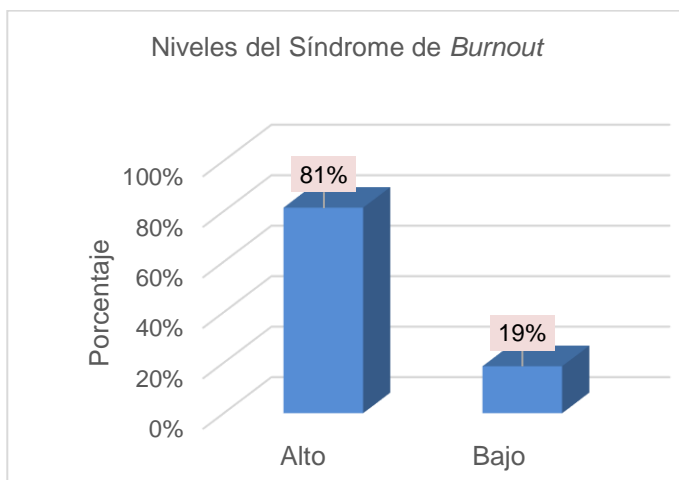


Figura 5: Niveles del Síndrome de Burnout en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Tabla 5

Niveles de las Dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Dimensiones/ <i>Burnout</i>	S.	Categoría	Frecuencia	%
--------------------------------	----	-----------	------------	---

Agotamiento Emocional	Bajo	19	44%
	Alto	24	56%
Cinismo	Bajo	3	7%
	Alto	40	93%
Realización personal	Baja	34	79%
	Alta	9	21%
Total		43	100%

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra en estudio

De la Tabla 5 se observa que la mayoría presenta un alto agotamiento emocional con una frecuencia de 24, alto cinismo con una frecuencia de 4 y baja eficiencia profesional, siendo la frecuencia 34.

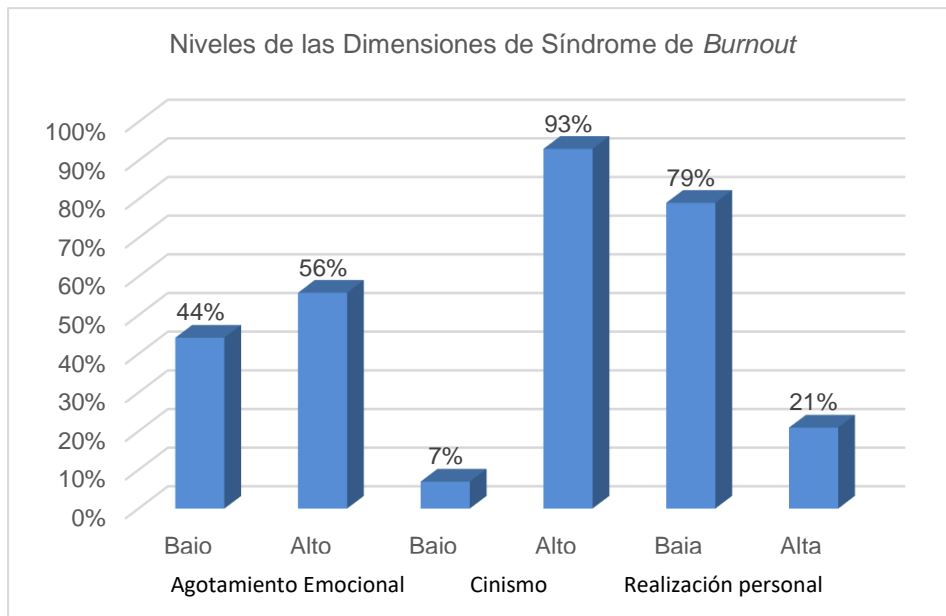


Figura 6: Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Tabla 6

Niveles de Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Categoría	Frecuencia	%
Leve	21	49%

Moderado	13	30%
Bueno	9	21%
Total	43	100%

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra en estudio

De la Tabla 6, se observa que el 49% del personal de la entidad considera tener un nivel de desempeño leve, el 30% moderado y el 21% lo considera bueno

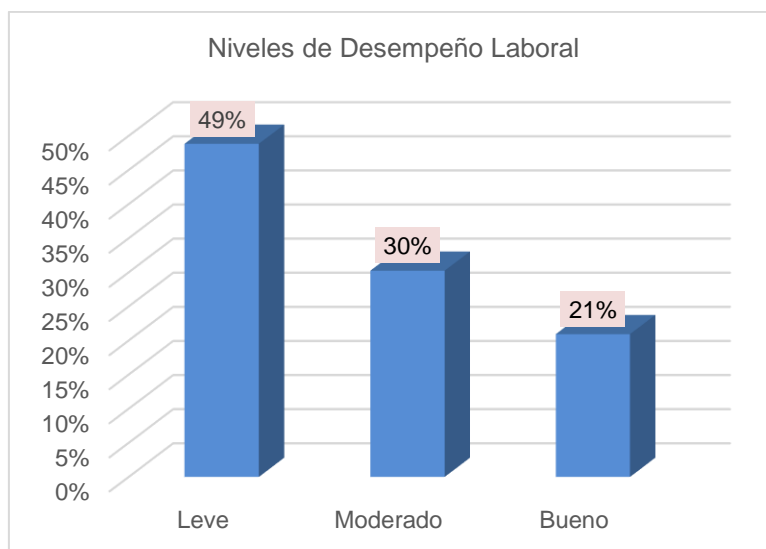


Figura 7: Niveles de Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Dimensiones/ D. Laboral	Categoría	Frecuencia	%
Factores operativos	Leve	7	16%
	Moderado	21	49%
	Bueno	15	35%
Factores actitudinales	Leve	8	19%
	Moderado	16	37%
	Bueno	19	44%
Total		43	100%

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra en estudio

La Tabla 7 muestra que la mayoría de las personas, en cuanto a la dimensión Factores Operativos, un 49% considera tener un nivel moderado, mientras que el 16% lo considera leve. Mientras que para la dimensión Factores Actitudinales, el 44% lo considera bueno y el 19% leve.

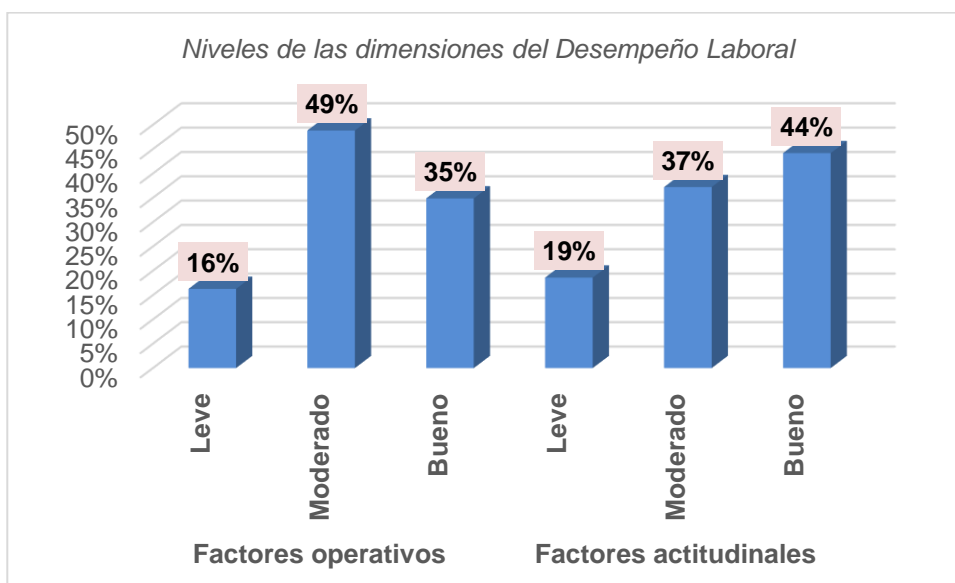


Figura 8: Niveles de las dimensiones del Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

V.2. Análisis Inferencial

- Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de los puntajes del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Variables/dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome <i>Burnout</i>	0.960	43	0.142
Agotamiento Emocional	0.981	43	0.681
Cinismo	0.913	43	0.003
Realización personal	0.967	43	0.239
Desempeño laboral	0.949	43	0.057
Factores operativos	0.970	43	0.322
Factores actitudinales	0.960	43	0.143

Nota: Elaboración propia

La tabla 8 muestra datos que ayudan a determinar la normalidad de las variables. Debido a que la población de estudio fue menor a cincuenta se aplica el criterio de la prueba Shapiro – Wilk, la cual muestra una significancia menor a 0.05 (Cinismo), por lo tanto, se considera que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplica una prueba no paramétrica para comprobar las hipótesis, en cuyo caso se usó la prueba Rho de Spearman.

- Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Tabla 9

Correlación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Correlación rho de Spearman	Desempeño laboral
Síndrome de <i>Burnout</i>	-0.761
Sig.	0.000
N	43

Nota: Elaboración propia

* Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$r = -0.761$ (ver tabla 9)

$Sig. = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.000$

En la tabla 9 se muestra la relación del síndrome de *burnout* y desempeño laboral, con un Spearman de -0.761; siendo esta negativa (inversa) alta. Del mismo modo, el valor $Sig. = 0.000$ menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específicas

- H1: Existe relación significativa entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.
- H0: No existe relación significativa entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 10

Correlación entre Agotamiento Emocional y Factores Operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Correlación Rho de Spearman	Factores Operativos
Agotamiento Emocional	-0.579
Sig.	0.000

Nota: Elaboración propia

* Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$r = -0.579 \quad (\text{ver tabla 10})$$

$$\text{Sig.} = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.000$$

La tabla 10 muestra la relación encontrada entre agotamiento emocional y factores operativos, con un Spearman de -0.579; siendo esta una correlación negativa (inversa) moderada. Del mismo modo, el valor Sig.=0.000 menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre el agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1.

- H2: Existe relación significativa entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- H0: No existe relación significativa entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 11

Correlación entre Cinismo y Factores Operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Rho de Spearman	Factores Operativos
Cinismo	-0.116
Sig.	0.229

Nota: Elaboración propia

*Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$r = -0.116$ (ver tabla 11)

$Sig. = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.229$

La tabla 11 muestra la relación encontrada entre cinismo y factores operativos, con un Spearman de -0.116; siendo esta negativa (inversa) baja. Del mismo modo, el valor $Sig. = 0.229$ mayor a 0.05 nos indica que no hay relación significativa entre el cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. Por ende, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 2.

- H3: Existe relación significativa entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.
- H0: No existe relación significativa entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 12

Correlación entre Realización Personal y Factores Operativos el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Correlación Rho de Spearman	Factores Operativos
Realización Personal	0.359
Sig.	0.009

Nota: Elaboración propia

*Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$r = 0.359 \quad (\text{ver tabla 12})$$

$$\text{Sig.} = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.009$$

La tabla 12 muestra la relación entre realización personal y factores operativos, con un Spearman de 0.359; siendo esta positiva baja. Del mismo modo, el valor Sig.=0.009 menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

- H4: Existe relación significativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.
- H0: No existe relación significativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 13

Correlación entre Agotamiento Emocional y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Rho de Spearman	Factores Actitudinales
Agotamiento Emocional	-0.417
Sig.	0.003

Nota: Elaboración propia

*Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$r = -0.359 \quad (\text{ver tabla 13})$$

$$\text{Sig.} = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.003$$

La tabla 13 muestra la relación de agotamiento emocional y factores actitudinales, con un Spearman de -0.417; siendo esta negativa (inversa) moderada. Del mismo modo, el valor Sig.=0.003 menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal de del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4.

- H5: Existe relación significativa entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.
- H0: No existe relación significativa entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 14

Correlación entre Cinismo y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Correlación Rho de Spearman	Factores Actitudinales
Cinismo	-0,477
Sig.	0.001

Nota: Elaboración propia

*Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$r = -0.477 \quad (\text{ver tabla 14})$$

$$\text{Sig.} = P(T_{(43-2)} > T'_{(43-2)}) = 0.001$$

La tabla 14 muestra la relación de cinismo y factores actitudinales, con un Spearman de -0.477; siendo esta negativa (inversa) moderada. Del mismo modo, el valor Sig.=0.001 menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5.

- H6: Existe relación significativa entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023
- Ho: No existe relación significativa entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023

Tabla 15

Correlación entre Realización personal y Factores Actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

Rho de Spearman	Factores Actitudinales
Realización Personal	0,572
Sig.	0.000

Nota: Elaboración propia

*Nivel de significación 0.05 o 5%

Prueba $T_{(n-2)}$ para correlación:

$$r = 0.572 \quad (\text{ver tabla 15})$$

$$\text{Sig.} = P(T(43-2) > T'_{(43-2)}) = 0.000$$

La tabla 15 muestra la relación de realización personal y factores actitudinales, con un Spearman de 0.572; siendo esta una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el valor Sig.=0.000 menor a 0.05 nos indica que hay relación significativa entre realización personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 6.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Los resultados de este estudio muestran que hay relación significativa y negativa entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral. Ello significa que el personal del área de atención al cliente de la entidad financiera de la ciudad de Cajamarca al tener un mayor grado del síndrome, menor será el desempeño que estos muestren en el desarrollo de sus actividades diarias, repercutiendo ello en el nivel de producción de la empresa. Los resultados encontrados no se relacionan con lo hallado por Lauraceo (2020), quien menciona en su investigación que no hay una relación, es decir un alto nivel de *burnout* no afecta en alguna manera en el desempeño laboral del personal, ello puede deberse a que en su estudio tiene como muestra a un grupo no homogéneo, sus instrumentos fueron aplicadas a todo el personal que labora en la institución y de todas las áreas (profesionales y no profesionales). Caldas (2018) menciona que este síndrome se presenta en aquellos profesionales con un alto idealismo profesional y que desarrolla su trabajo centrado en el trato a los demás.

Por otro lado, la investigación desarrollada por Días, García y Yáñez (2022) muestra resultados parecidos al del presente estudio, en ella se encontró que los trabajadores que tenían un mejor desempeño en su puesto, presentaban bajos niveles de *burnout*, concluyendo que existe una relación entre ambas variables, por ello la importancia de mantener dentro de la organización a trabajadores con buena salud física y mental, pues ello permite que estos tengan mejores niveles de producción y contribuyan de esta manera al alcance de objetivos organizacionales. Así mismo, Pando y Tapia (2019) mencionan en su investigación que la presencia de este síndrome genera a su vez deficientes condiciones laborales y dificultades ambientales, haciendo que la persona se sienta cansada, sin interés generando así respuestas emocionales inadecuadas que afectan no solo al colaborador sino también a sus compañeros, originando desmotivación en el grupo, dificultando el trabajo en equipo y por ende el logro de logro de objetivos al tener un bajo rendimiento. En lo mismo coinciden Rivas y Barraza (2018) quienes afirman y concluyen también en su estudio que la presencia del síndrome en el personal es un tema de preocupación por los efectos que causa en la salud y en el desempeño del colaborador, trabajadores con síntomas de *burnout* tendrán un impacto negativo en la producción y calidad de su labor, afectando de manera directa a la organización.

En cuanto a la relación que existe entre agotamiento emocional y factores operativos, se halló que esta es significativa y negativa, resultado que se relaciona la investigación de Cajo (2017) donde se encontró que el 43.3% de los colaboradores muestran un nivel de agotamiento bajo, mientras que el 55% consideran cumplir su trabajo a tiempo, ser eficientes en con el desarrollo de sus tareas diarias, además un 51.7% indica conocer las funciones y los cambios que puedan haber en su puesto de trabajo y desarrollarlas con calidad. Ello indica que un bajo nivel de agotamiento emocional en la persona genera que este tenga un alto nivel de productividad al cumplir sus objetivos laborales de manera esperada. Esta investigación también guarda relación

con lo mencionado por Harvard Business Review (2021) donde se indica que una persona sin fatiga física y emocional evita que se debilite su capacidad para realizar sus tareas de manera eficaz y se sienta a gusto con lo que hace.

Cólica (2017) menciona que una persona afectada por el cansancio físico y emocional, con sentimientos de frustración muestra irritabilidad con las personas con las que lo rodean, llega a sentir de que no puede dar más de sí mismo, es así que la irritación puede influir en la manera en cómo se desempeña dentro de su equipo. Esto se relaciona con hallazgos de la presente investigación, en donde se encontró que hay relación significativa y negativa entre agotamiento y factores actitudinales con un nivel de Spearman de -0.579 y un $\text{Sig.}=0.000$ menor a 0.05 ; resultados que se asemejan a lo hallado por Custodio (2022), quien encontró también una relación significativa entre ambas dimensiones. Ello quiere decir que, aquellos colaboradores que presenten un nivel alto de agotamiento emocional tendrán una menor disposición para cooperar dentro de la organización, menor iniciativa y capacidad para realizar las actividades encomendadas y por ende un menor desempeño. Esto se ve reflejado también en la investigación de Chávez (2021) en la que se encontró que los colaboradores presentaban un menor grado de agotamiento debido a la existencia de un alto grado de colaboración y capacidad en los equipos de trabajo; un equipo cooperativo es un equipo productivo.

Con lo que respecta a las dimensiones cinismo y factores actitudinales se halló que hay relación significativa y negativa, ello quiere decir que un colaborador que manifieste un alto grado de cinismo se mostrará poco activo en su puesto de trabajo. Estos resultados se asemejan al estudio hecho por Salgado y Lería (2020), quienes encontraron que el cinismo o grado de despersonalización hacen que el colaborador se sienta insatisfecho y desmotivado dentro de la organización; ocasionando así que no encuentre gusto por realizar su trabajo, muestre poco interés en ayudar a sus compañeros sin esperar nada a cambio o que se establezca metas que lo inspiran a avanzar. Lo mismo menciona Harvard Business Review (2021), cuando una persona se muestra insensible es porque ya no tiene conexión con lo que hace, se muestra indiferente ante sus tareas, ante las personas de su equipo y a las que atiende.

Es así entonces que se puede entender que el cinismo puede llegar incluso a originar un mal clima laboral dentro de la empresa, siendo este una dificultad para que el colaborador aumente su productividad. Tal y como lo hallado por Palacios (2018) donde encontró que el clima organizacional es uno de los principales factores a considerar en el desarrollo y cumplimiento metas, ello debido a que el trabajo productivo que las personas puedan realizar depende de las facilidades que se le brinde, ya que su accionar se ve influenciado por su entorno y el ambiente que lo rodea. Hacer que el colaborador tenga sentimientos y actitudes apropiadas hacia los demás, permite entonces tener un ambiente de trabajo agradable, y un ambiente de trabajo agradable permite oportunidades de crecimiento y desarrollo para la empresa al asegurar un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Vidal (2019) muestra un panorama diferente en los resultados de su investigación y con lo que respecta a las dimensiones cinismo y factores operativos, menciona que el cinismo o despersonalización hace que la persona tenga interacciones no gratas en su equipo de trabajo, con un trato grosero y poca sensibilidad hacia los demás, provocando ello rendimiento por debajo de lo esperado. Estos resultados se contrastan con los obtenidos en la presente investigación en la que se halló un Spearman de -0.116 ; siendo esta (inversa) baja con un valor de significancia de 0.229 lo que nos indica que no existe una relación significativa entre el cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de la entidad en estudio. Ello se puede interpretar en que los trabajadores del área de atención al cliente de la entidad en estudio pueden mostrarse insensibles, distantes y poco colaborativos con las personas con las que se relaciona día a día; sin embargo, ello no quita que este tenga conocimiento de las funciones o cambios que haya en su puesto de trabajo, o que sea capaz de comprender y dar soluciones apropiadas a problemas que se le pueda presentar en sus labores diarias, su actitud con los demás no cambia de manera drástica el desempeño que este pueda tener.

Por otro lado, lo hallado por Días, García y Yáñez (2022), muestra que el 76% de los profesionales de la institución en la que realizaron su estudio, tenían un nivel medio en cuanto a la dimensión realización personal por tanto, tenían también una mejor productividad y con ello un mejor desempeño en sus tareas. Hallazgos que se relacionan con los de este estudio, en el que se muestra una relación significativa y directa entre las dimensiones realización personal y factores operativos, ello se traduce en que el personal del área de atención al cliente de la empresa objeto de investigación, al presentar bajos niveles de realización personal, sentirse sin energía, con baja autoestima al ver que su trabajo no les sale y sensación de fracaso profesional; ocasiona de cierta manera que hagan todo sin éxito y sean menos productivos, hagan un trabajo sin calidad, solo por hacer, siendo incapaces de comprender situaciones que les presente día a día.

Por último, cuanto a lo que refiere realización personal y factores actitudinales, se encontró que existe una relación directa y significativa, es decir que mientras los colaboradores presenten un alto grado de eficacia más útil resultará para el desempeño competitivo en su trabajo. Estos resultados se relacionan con lo hallado por Chávez (2021) quien concluye en su investigación que un grado no apropiado de eficacia profesional ocasiona que la persona se sienta descontento consigo mismo, limitada a alcanzar sus motivaciones personales, no consiguen el éxito en su trabajo dado que tienden a evaluarse negativamente. Y ello afecta de manera directa el desempeño del colaborador, ya que este se mostrará menos cooperativo, sin iniciativas y capacidad para concluir un trabajo de calidad. Por ello, menciona el autor, es imprescindible que los altos mandos elaboren, ejecuten, evalúen y den seguimiento a estrategias que permitan disminuir los niveles de estrés, pues ello causa afectaciones en el personal y consecuencias graves en su salud y también en su desempeño.

VI.2. Conclusiones

- Objetivo general, el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente $Rho = -0.761$ y un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, el cual permite concluir que hay relación significativa; es decir, el desempeño que puedan llegar a tener los colaboradores se relaciona con el nivel de síndrome que estos puedan presentar.
- Objetivo específico 1: el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente $Rho = -0.579$ y un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, la cual indica que hay relación significativa entre agotamiento emocional y factores operativos.
- Objetivo específico 2: los resultados arrojaron un coeficiente $Rho = -0.116$ y un valor de significancia de 0.229 mayor a 0.05, ello permite concluir que no hay relación significativa entre cinismo y factores operativos, rechazando de esta manera la hipótesis específica 2 y aceptando la hipótesis nula.
- Objetivo específico 3: el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente $Rho = -0.359$ y un valor de significancia de 0.009 menor a 0.05, el cual permite concluir que hay relación significativa entre realización personal y factores operativos; por tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.
- Objetivo específico 4: los resultados arrojaron un coeficiente $Rho = -0.417$ y un valor de significancia de 0.003 mayor a 0.05, ello permite concluir que hay relación significativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales, aceptando de esta manera la hipótesis específica 4 y rechazando la hipótesis nula.
- Objetivo específico 5: el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente $Rho = -0.477$ y un valor de significancia de 0.001 menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5, la cual indica que hay relación significativa entre cinismo y factores actitudinales.
- Objetivo específico 6: el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente $Rho = 0.572$ y un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, el cual permite concluir que hay relación significativa entre realización personal y factores actitudinales; por tanto, se acepta la hipótesis específica 6 y se rechaza la hipótesis nula.

VI.3. Recomendaciones

Al quedar demostrada la existencia del síndrome de *burnout* y su relación con el desempeño laboral, se recomienda a la empresa:

Realizar intervenciones a nivel organizacional, que permitan reducir elementos estresantes del trabajo y un aumento en los recursos laborales a través de la aplicación de ciertas estrategias como:

- El desarrollo e implementación de intervenciones a medida, la manera en que se manifiesta los síntomas del síndrome y qué dimensión varía en cada unidad de trabajo, por ello es necesario diseñar intervenciones específicas una vez que se ha analizado las causas, consecuencias y síntomas.

Entre ellas se puede considerar la creación de evaluaciones que no solo permitan medir el desempeño de los colaboradores, sino que de vez en cuando se realicen pruebas que ayuden a detectar indicios de la presencia del síndrome en la organización, de manera que se pueda contrarrestar a tiempo.

- El cultivo del sentimiento de comunidad, a través de la realización de actividades en los procesos de trabajo que permitan el apoyo entre compañeros y equipo.

Para ello se puede tomar en cuenta promover la realización de actividades de recreación fuera de las horas laborales, de preferencia al aire libre, de modo que se pueda mejorar la integración entre los miembros de la organización, fortaleciendo así las relaciones interpersonales, ello ayuda a reducir los niveles de estrés y a mantener una salud física y mental.

Por otro lado, es importante también la creación de programas para el desarrollo de líderes y la empatía en ellos, de manera que estos puedan escuchar y entender las necesidades, deseos y puntos de vista de su equipo, permitiendo así que este pueda conectar con cada colaborador y en base a ello actuar de manera adecuada.

- Promoción de recursos para promover la resiliencia y el autocuidado, tales como el entrenamiento en resiliencia, ejercicio físico o nutrición adecuada.

Se sugiere también intervenciones a nivel individual como la gestión del tiempo, la orientación y el coaching, de manera que se pueda aumentar los recursos personales para enfrentar el síndrome y disminuir sus niveles. Se puede considerar la creación de programas de coaching que ayuden a reforzar la autoestima de cada miembro de la organización, de modo que estos puedan reconocer y gestionar correctamente sus emociones, indagar cómo se sienten física e intelectualmente.

Así como también, la realización y definición de horarios en la agencia para el desarrollo de pautas activas durante la jornada laboral, de manera que el colaborador pueda tomar un tiempo para recuperar energía suficiente a través de diferentes técnicas de relajación, y en consecuencia mantenga un buen ritmo de trabajo a lo largo de su jornada.

Por otro lado, se recomienda a futuros investigadores la realización de estudios similares en otras entidades del mismo sector, pero incluyendo a su vez variables sociodemográficas como la edad, sexo, estado civil, así como también la antigüedad de años en el puesto que ocupan; de manera que se pueda hacer una comparación con los resultados encontrados en la presente investigación y ver si estos tienen la misma tendencia.

Lista de referencias

- Alles, M. (2015). *Diccionario de comportamientos*. Buenos Aires Ediciones Granica.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires Ediciones Granica.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima Edición BCR.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de la investigación valor agregado* 7 (1), 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Cajo, J. (2017). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en los médicos del hospital nacional Hipólito Unanue, 2017 - [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación]*.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1369/TM%20CE-Du%203163%20C1%20-%20Cajo%20Salvador%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caldas, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. España: Ministerio de educación y formación profesional.
- Castillo, J. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE-[Tesis de grado, Universidad Católica de Chimbote]*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia-[Tesis de Posgrado, Universidad Estatal de Milagro]*.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5871>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cólica, P. (2017). *Neurociencias y psicología del estrés laboral*. Córdoba: Editorial Brujas.
- CONCYTEC. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del SINACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta_del_nuevo_Reglamento_del_investigador.pdf
- Córdova, I. (2012). *Estadística aplicada a la investigación*. Lima: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.

- Cruz, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Custodio, G. d. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash 2022*-[Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3291888>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2019). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. *Revista Eugenio Espejo* 14(2), 11-18
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Días, S., García, S., & Yáñez, Á. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19*. *Horizonte de Enfermería* 33(2), 123-131
<http://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993>
- Díaz, G. (2020). Estresores Laborales en Profesionales de Enfermería del Hospital Regional del Pilar. *SCIENTIAMERICANA, Revista Multidisciplinaria*, 6(2) 47-58.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/scientiamericana/article/view/302>
- El-Shaili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: El manual moderno.
- García, A. (2021). *Cuáles son los principales riesgos operativos para los bancos*. Conexión Esan <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-los-principales-riesgos-operativos-para-los-bancos>
- Harvard Business Review. (2021). *Cómo superar el Burnout*. Barcelona: Reverté Management.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hi Education.
- Huamán, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Belenpampa, Cusco*-[Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2957805>
- Jaspe, C., López, F., & Moya, S. (2018). *La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en actividades administrativas*. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES* 2(7), 175-186
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968096002/html/>
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional*. México: Pearson education.
- Jiménez, J. (2021). *La solución al agotamiento*. Barcelona: McGraw-Hill.

- Juez, J. (2020). *Productividad extrema: cómo ser más eficientes, producir más y mejor*. Julio Juez.
- Lauraceo, C., & Lauraceo, T. (2020). *Síndrome de burnut y desempeño laboral en el personal de salud*. *Revista Innova Educación* 2(4), 543-554.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Mantilla, J. d. (2018). *El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú, S.A. Lima, 2018* - [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2929766>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de *burnout*: evolución conceptual, estado actual de la cuestión. *Vivat academia* 112, 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Ojeda, H. (2022). *Gestión del desempeño: fuegos antiguos en altares modernos*. Buenos Aires: Temas grupo editorial SRL.
- OMS. (2022). *La salud mental en el trabajo*. Organización mundial de la salud.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Palacios, D. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. *Revista ECA Sinergia* 10(1), 70-84.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588561543005/>
- Pando, J., & Tapia, Y. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa FERREYROS S.A. de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de grado, Universidad CES].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1110/Tesis%20Sindrome%20Burnout%20y%20Desempe%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, L. (2018). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- Ramírez, M. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador*. *INFAD Revista de Psicología* 4(1), 241-251.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537025>
- Ravina, R., Villena, F., & Gutierrez, G. (2017). Una aproximación teórica para mejorar los resultados de innovación en las empresas desde la perspectiva del "Happiness Management". *Revista de Ciencias de la Administración y Economía* 7(14), 113-129.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504553252006>

- Rivas, E., & Barraza, A. (2018). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales*. Revista Enfermería Universitaria 15(2), 136-146
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136&lang=es
- Salgado, J., & Lería, F. (2020). *Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionario de la salud pública chilenos*. Revista Universidad y Salud 22(1), 6-16.
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000100006&lang=es
- Sutta, D., Roman, N., & Huanca, C. (2021). *SARS-COV-2 como detonante del síndrome de desgaste profesional en el personal de un centro de salud*. Obtenido de Revista Cubana de Salud Pública: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2589>
- Topa, G., Moriano, J., & García, C. (2019). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Sanz y Torres S.L.
- Topa, G., Moriano, J., Laguía, A., García, C., & Molero, F. (2022). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres S.L.
- Urrea, A., Vega, M., & García, J. (2021). *Burnout en atención al cliente en call center*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34644/1/2021_burnout_atencion_cliente_callcenter.pdf
- Vidal, L. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Poroto, Trujillo - 2019* - [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2952586>

Apéndice

Formato 1.

ENCUESTA SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado, por favor dedique unos minutos de su tiempo participando del siguiente cuestionario, la información que proporcione será utilizada para medir el Síndrome de *Burnout* en el personal de la organización. Recuerde que sus respuestas serán procesadas de forma anónima y confidencial, y solo serán empleadas con fines de investigación.

Según el grado que corresponda, marque el número que refleje su respuesta.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año, o menos	Una vez al mes, o menos	Unas pocas veces al mes, o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Ítem	Preguntas	Grado de respuesta						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente cómo se siente del cliente							
5	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
8	Me siento "quemado por mi trabajo"							
9	Creo que influye positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que asumí el puesto							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa lo que necesiten mis clientes, solo me interesa vender							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera agradable con mis clientes							
18	Me siento estimulado después de atender a mis clientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi puesto de trabajo							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas con mucha calma							
22	Siento que los clientes me culpan por sus problemas							

Formato 2.

ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

Estimado, por favor dedique unos minutos de su tiempo participando del siguiente test, la información que proporcione será utilizada para medir el Desempeño Laboral del personal de la organización. Recuerde que sus respuestas serán procesadas de forma anónima y confidencial, y solo serán empleadas con fines de investigación.

Según el grado que corresponda, marque el número que refleje su respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Ítem	Preguntas	Grado de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Considero que alcanzo sin dificultad el nivel de meta en ventas esperado por la organización					
2	Considero que cumplo con mis responsabilidades dentro del tiempo establecido					
3	Considero que con mi trabajo contribuyo al cumplimiento de objetivos de la empresa					
4	Considero que me esfuerzo lo suficiente para cumplir con mi trabajo					
5	Considero que trato de minimizar los errores en la ejecución de mi trabajo					
6	Considero que le dedico suficiente tiempo a mi trabajo					
7	Considero que muestro interés por mejorar constantemente en mi trabajo					
8	Considero que actúo transparentemente de acuerdo las políticas de venta establecidas por la empresa					
9	Considero que soy capaz de manejar los problemas con eficiencia					
10	Considero que puedo identificar con facilidad la necesidad del cliente					
11	Considero que doy soluciones apropiadas a situaciones inesperadas					
12	Considero que estoy al tanto de los cambios que puedan haber en mis funciones de trabajo					
13	Considero que participo activamente de las capacitaciones para mejorar mis habilidades y conocimientos					
14	Considero que conozco todos los procedimientos que hay que llevar a cabo para la realización de mis funciones					
15	Considero que comparto mis conocimientos y experiencias con el equipo de trabajo					
16	Considero que tengo iniciativa para ayudar en el desarrollo de ciertas actividades					
17	Considero que tengo adecuadas relaciones interpersonales con mi equipo					

18	Considero que apporto ideas nuevas para la mejora de algún procedimiento					
19	Considero que me adapto fácilmente ante cualquier cambio en mi puesto					
20	Considero que alcanzo las metas que se establecen para mi puesto a pesar de los obstáculos que se me puedan presentar					
21	Considero que planifico las actividades que tengo que realizar y las termino a tiempo					

Formato 3.
Matriz de consistencia

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Liz Katherine Chuquilín Cortez				FECHA: 12 / 11 / 2022
TÍTULO: Síndrome de <i>Burnout</i> y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Qué relación existe entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y el Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y el Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa negativa entre el Síndrome de <i>Burnout</i> y Desempeño Laboral en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Síndrome de <i>Burnout</i>	Básica
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:

¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa negativa entre agotamiento emocional y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023		Correlacional
				3. Diseño de la Investigación:
				No experimental
¿Qué relación existe entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa negativa entre cinismo y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Variable 2:	4. Método:
			Desempeño Laboral	Hipotético - Deductivo
				5. Población:
¿Qué relación existe entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa positiva entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Desempeño Laboral	43 colaboradores pertenecientes al área de atención al cliente de la empresa del sector financiero
				6. Muestra:
				43 colaboradores pertenecientes al área de atención al cliente de la empresa del sector financiero
¿Qué relación existe entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa positiva entre realización personal y factores operativos en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Desempeño Laboral	7. Unidad de Estudio:
				Colaborador perteneciente al área de atención al cliente de la empresa del sector financiero
				8. Técnica de Recolección:
				Encuesta

entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023		
				9. Instrumento de Recolección:
				Cuestionarios
¿Qué relación existe entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa negativa entre agotamiento emocional y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023		
¿Qué relación existe entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	Existe relación significativa negativa entre cinismo y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023		
¿Qué relación existe entre realización personal y	Determinar la relación que existe entre realización personal y	Existe relación significativa positiva entre realización		

factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023?	factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023	personal y factores actitudinales en el personal del área de atención al cliente de una entidad financiera de la ciudad de Cajamarca, año 2023		
--	---	--	--	--

		y organización al, el cual se caracteriza por la presencia de agotamiento, cinismo y eficacia profesional en el individuo (Caldas, 2018).	test MBI - Maslach y Jackson		sienten que se han agotado sus energías debido al contacto continuo con personas a las que tienen que atender y en condiciones no favorables (Caldas, 2018)	Frustración	Me siento frustrado en mi trabajo Trabajar directamente con personas me produce estrés	vez al mes, o menos 3: Unas pocas veces al mes, o menos 4: Una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana
				Cinismo	Maslach, Schaufeli y Leiter definieron esta dimensión como el trato distante que el individuo	Deshumanización	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	vez a la semana
						Endurecimiento Emocional	Me he vuelto más insensible con la gente desde que asumí el puesto Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	6: Todos los días

					aplica a las personas que atiende, desarrolla sentimientos y actitudes no apropiadas hacia los usuarios, culpa a la gente que atiende en el trabajo de los problemas que pueda tener (Caldas, 2018)		No me preocupa lo que necesiten mis clientes, solo me interesa vender	
						Culpabilidad	Siento que los clientes me culpan por sus problemas	
				Realización personal	Maslach, Schaufeli y Leiter mencionan que la falta	Autoestima	Creo que influye positivamente con mi trabajo en la vida de las personas He conseguido muchas cosas útiles en mi puesto de trabajo	

					de eficacia se presenta con una baja autoestima, cuando el trabajador se evalúa negativamente, afectando su capacidad para desarrollar su labor y a su habilidad para relacionarse con las personas que atiende; existe un sentimiento de no sentirse realizado con el	Energía	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes Me siento muy activo Me siento estimulado después de atender a mis clientes	
						Relación interpersonal	Comprendo fácilmente cómo se siente el cliente Puedo crear fácilmente una atmósfera agradable con mis clientes En mi trabajo trato los problemas con mucha calma	

					trabajo (Caldas, 2018)			
Desempeño o Laboral	Variable cualitativa ordinal	Desempeño laboral se define como aquellas característic as del comportamie nto o rendimie nto del individuo de acuerdo con la visión de la organización (Chiavenato 2020).	El desempeño laboral se medirá a través del nivel de manifestaci ón de factores operativos y actitudinale s en los colaborador es	Factores Operativos	Los factores operativos referidos a los procedimient os o recursos que se usan para realizar una determinada actividad, en especial cuando se adquieren de su práctica y requieren actividad	Productividad	Considero que alcanzo sin dificultad el nivel de meta en ventas esperado por la organización Considero que cumplo con mis responsabilidades dentro del tiempo establecido Considero que con mi trabajo contribuyo al cumplimiento de objetivos de la empresa	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi Nunca
						Calidad	Considero que me esfuerzo lo suficiente para cumplir con mi trabajo Considero que trato de minimizar los errores en la ejecución de mi trabajo Considero que le dedico suficiente tiempo a mi trabajo	3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

					(Chiavenato, 2020)	<p>Considero que muestro interés por mejorar constantemente en mi trabajo</p> <p>Considero que actúo transparentemente de acuerdo las políticas de venta establecidas por la empresa</p>	
						<p>Comprensión de situaciones</p> <p>Considero que soy capaz de manejar los problemas con eficiencia</p> <p>Considero que puedo identificar con facilidad la necesidad del cliente</p> <p>Considero que doy soluciones apropiadas a situaciones inesperadas</p>	
						<p>Conocimiento del trabajo</p> <p>Considero que estoy al tanto de los cambios que puedan haber en mis funciones de trabajo</p> <p>Considero que participo activamente de las capacitaciones para mejorar mis habilidades y conocimientos</p> <p>Considero que conozco todos los procedimientos que hay que</p>	

							llevar a cabo para la realización de mis funciones
				Factores Actitudinales	Los factores actitudinales se definen como aquellas características que permiten que una persona resulte útil para desempeñar se de manera competitiva en su trabajo, son un conjunto de rasgos o	Cooperación	Considero que comparto mis conocimientos y experiencias con el equipo de trabajo Considero que tengo iniciativa para ayudar en el desarrollo de ciertas actividades Considero que tengo adecuadas relaciones interpersonales con mi equipo
						Creatividad	Considero que apporto ideas nuevas para la mejora de algún procedimiento Considero que me adapto fácilmente ante cualquier cambio en mi puesto
						Capacidad de realización	Considero que alcanzo las metas que se establecen para mi puesto a pesar de los obstáculos que se me puedan presentar

					atributos que hacen distintivo a un individuo (Chiavenato, 2020)		Considero que planifico las actividades que tengo que realizar y las termino a tiempo	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

Formato 5.

Validación de experto

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2023

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: *VÁSQUEZ RUIZ ALEJANDRO*
- 4.2 Grado académico: *DOCTOR*
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: *ADMINISTRACIÓN*
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA*
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Encuesta del Desempeño Laboral
- 4.6 Autor del Instrumento: Liz Katherine Chuquilín Cortez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del Desempeño Laboral en una empresa del sector financiero					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos del Desempeño Laboral según Chiavenato					✓
8. COHERENCIA	Entre los indios, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 = 20

Cajamarca, 24 de febrero del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
Escuela Académica Profesional de Administración

[Firma]
Dr. Admón. Alejandro Vásquez Ruiz
DIRECTOR

Formato 6.

Validación de experto 2

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2023

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: SANCHEZ CACERES, VICTOR
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES, ADMISNITRACION DE LA EDUCACION, ESTADISTICA MULTIVARIABLE
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE PRINCIPAL
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Encuesta del Desempeño Laboral
- 1.6 Autor del Instrumento: Liz Katherine Chuquillín Cortez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del Desempeño Laboral en una empresa del sector financiero					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos del Desempeño Laboral según Chizavenato					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: adecuado y pertinente

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100


LIC. VICTOR SANCHEZ CACERES
COESPE 37
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Cajamarca, 22 de febrero del 2023