



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN
MARITAL EN ASESORES COMERCIALES DE UNA
ENTIDAD FINANCIERA DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Bach. Lily Costa Aznaran

Asesor:

Mg. Edwar Isidro Sánchez Álvarez

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

A mi padre Cesar Costa, madre Dalia Aznarán y abuela Raquel Sánchez quienes a lo largo de mi vida han velado por mi felicidad, bienestar y sobre todo, han depositado su entera confianza en mí.

A mi hermana Annie Costa por su apoyo constante y por ser quien ha compartido conmigo todos los desafíos ahora superados.

AGRADECIMIENTO

A la Directora de la carrera de Psicología, Dra. Romy Díaz Fernández
por proponer una visión distinta en cuanto a la investigación.

A todos los docentes de la escuela profesional de psicología que han
dejado huella con su exigencia y conocimientos a lo
largo de mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Correlación entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera26*

Tabla 2: *Correlación entre las dimensiones cansancio emocional y despersonalización con la variable Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera.....27*

Tabla 3: *Correlación entre la dimensión realización personal con la variable Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera28*

Tabla 4: *Correlación entre las dimensiones interacción marital, aspectos emocionales y aspectos organizacionales con la variable Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera.....29*

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de burnout y satisfacción marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, correspondiente a una investigación No Experimental de tipo Correlacional-Transversal. El tipo de muestreo fue no probabilístico considerando una población – muestra conformada por 50 asesores comerciales. Los datos se recolectaron a partir de los siguientes instrumentos: el Inventario de Burnout de Maslach adaptada a Perú por Wendy G. Vizcardo Vallejos (2017) y la escala de Satisfacción Marital de Pick y Andrade validada en Perú por Jessica Díaz Hernández (2006); los cuales permitieron obtener los siguientes resultados: En cuanto a las variables no existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Marital obteniendo los resultados de $r = 0.166$; $p > 0.05$; de igual forma no existe relación entre la variable Satisfacción Marital y las dimensiones cansancio emocional y despersonalización; por último existe relación positiva moderada entre la variable Satisfacción Marital y la dimensión realización personal.

Palabras clave: Burnout, Satisfacción Marital.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Una de las principales causas de pérdida de clientes de las empresas financieras es la mala calidad del servicio derivada por la mala atención a los clientes, esta última se encuentra vinculada por el Síndrome de Burnout (Aguirre, 2019) que se define como “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, p.397).

La alta competitividad, adicionada a la incertidumbre laboral en un medio altamente demandante que se encuentra sujeto a cambios sobre los enfoques de la vida y de costumbres, condicionan a un ritmo acelerado; que genera evidentemente angustia, agotamiento emocional, dolencias físicas y factores de riesgo en los individuos. (Apiquian,2007)

La población con mayor vulnerabilidad a este síndrome son los profesionales que tienen interacción constante, intensa y duradera con sus clientes, a la vez que se encuentran altamente comprometidos con su trabajo y con elevadas expectativas sobre sus metas, por lo cual el burnout se desarrolla como respuesta a esta sobrecarga laboral (Maslach et al., 2001).

Esencialmente, en el trabajo de un asesor comercial existe un componente interpersonal fuerte y un nivel de estrés elevado por conseguir el logro de metas y objetivos, lo que justifica la relevancia de abordar una investigación en el cual se evalúen los factores que desencadenan situaciones emocionales negativas en términos de burnout, así como las consecuencias que provocan en los sentimientos y acciones de los comerciales. (Vila et al., 2012).

A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) ha reconocido como enfermedad al Síndrome de Burnout ubicándola en el CIE-11 dentro de los problemas asociados al empleo y el desempleo con el código QD85, que entrará en vigencia desde el 01 de enero del 2022, siendo esta una antesala a diversas patologías posteriores a causa del desgaste emocional y la falta de manejo del estrés, en México, el Instituto Mexicano de Seguridad Social ha identificado esta condición afecta al 75% de su población laboral, considera que puede ser potencialmente contagioso al activar los nivel de cortisol en el compañero que observa el desgaste emocional de quien lo padece, así mismo considera que dentro de sus causas se encuentra las condiciones del trabajo, la salud de las finanzas personales, el entorno de violencia, problemas de pareja o de familia; la condición crónica del Burnout conlleva al desgaste emocional, baja productividad y problemas familiares, disminuyendo la calidad de vida de la persona.

En el Perú, el burnout afecta principalmente a trabajadores que mantienen contacto con diversas personas durante su actividad laboral, en trabajadores de instituciones

financieras el síndrome de burnout puede alcanzar hasta el 38% de la población (Rodríguez, 2018), el tiempo de recuperación de los afectados por este síndrome es de en promedio seis meses, durante este tiempo la empresa presenta pérdidas debido a la baja productividad del empleado (Cafferata, 2016), adicionalmente conlleva al deterioro social, familiar y de pareja.

La satisfacción marital es cuando se considera que la relación con la pareja se califica como satisfactoria, tomando en cuenta: realización personal y satisfacción de necesidades (Stekel, 1967).

En México, se ha observado que en la satisfacción de pareja se ve influenciada por tanto por la carencia de trabajo e ingreso económico, como por el exceso de este (Armenta, Sánchez y Días, 2012), esto evidencia que el nivel de estrés laboral puede influenciar en el manejo de la relación de pareja, así como en el grado de satisfacción de ambos.

En Perú, se ha evidenciado que a mayor satisfacción de pareja el colaborador presenta un mejor desempeño laboral (Llanos & Tapia, 2017), este desempeño se traduce en mayor productividad para la empresa, que repercute en la capacidad económica del colaborador.

Se han llevado a cabo algunos estudios sobre la relación de las variables de la presente investigación. Por ejemplo, encontramos que Montalván (2018) en Ecuador realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas”, estudio de tipo cualitativo, la cual contó con una muestra conformada 20 empleados de una compañía importadora y empleando como instrumento el Test de Burnout de Maslach. Concluyó que a través de la aplicación de encuestas identificó la existencia del síndrome de Burnout en el personal de ventas de la compañía Importadora S.A., los cuales se sienten cansados de manera emocional por la presión en el trabajo, despersonalizados por la ausencia de flexibilidad en procesos y las pocas posibilidades de recibir mayores prestaciones en el trabajo.

Méndez (2017) en Guatemala en su tesis titulada “Correlación entre satisfacción laboral y satisfacción marital en un grupo de personas que trabajan en una empresa en la capital” en un estudio de tipo no experimental de diseño correlacional, con una muestra conformada por 30 personas del área administrativa y empleando como instrumentos el instrumento de satisfacción laboral de Fuentes y de satisfacción marital de Navarro, llegó a la conclusión que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital.

Respecto a los antecedentes nacionales, Chambilla y Soto (2019) en Arequipa realizaron una investigación titulada “Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. - Arequipa

2019”. Estudio de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Conecta Retail S.A. de Arequipa 2019. En una muestra conformada por 88 empleados y empleando como instrumentos el Cuestionario de Relaciones Interpersonales y el Inventario de Burnout de Maslach. Concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de Burnout de los trabajadores del área de ventas de la empresa Conecta Retail S.A, siendo esta relación directa y moderada.

Rodríguez (2018) en la ciudad de Lima en su tesis titulada “El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018” estudio de tipo no experimental de diseño, en una muestra conformada por 50 trabajadores ejecutivos, empleando como instrumentos el cuestionario de Síndrome de Burnout y el Cuestionario de desempeño laboral. Llego a la conclusión que existe predominio del nivel medio de Burnout, seguido del nivel alto; en cuanto al desempeño laboral existe predominio del nivel medio, seguido del bajo; finalmente se encontró que existe relación negativa alta entre ambas variables.

Llanos y Tapia (2017) en la ciudad de Chiclayo desarrollaron su tesis titulada “Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad de Chiclayo” estudio de tipo no experimental de diseño correlacional, en una muestra conformada por 100 trabajadores, y empleando como instrumentos el Inventario multifacético de satisfacción marital y la escala de desempeño laboral, llegando a la

siguiente conclusión que estadísticamente no existe relación entre satisfacción marital y desempeño laboral.

En los antecedentes locales, García (2017) en Trujillo realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción marital en trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo” de tipo descriptiva correlacional, no experimental, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo. Tuvo como muestra a 100 trabajadores del área obrera de la municipalidad, empleando como instrumentos: Maslach Burnout Inventory-General Survey y la Escala de Satisfacción Marital. Concluyo que existía una relación parcial entre sus variables siendo altamente significativas entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital .

Ruiz (2019) en Trujillo realizó una investigación titulada “Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019” de tipo correlacional, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019. En una muestra conformada por 40 cajeros y empleando como instrumentos MBI de Maslach y el método de escala gráfica de Chiavenato. Concluyó que los colaboradores que tiene el síndrome de burnout presentan una insatisfactoria calificación de su desempeño laboral.

Acosta y Alvarez (2018) en Trujillo realizaron una investigación titulada “Síndrome Burnout en los asesores de ventas Movistar Chile en la empresa Atento Perú 2017” de tipo descriptivo, tuvo como objetivo medir el síndrome Burnout en los asesores de ventas en la empresa Atento Perú 2017. En una muestra conformada por 40 colaboradores y empleando como instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). Concluyó que existe un alto nivel del síndrome de Burnout en los asesores de ventas.

Asimismo, sobre las variables a estudiar se ha planteado las siguientes enunciaciones: una definición actualizada para el Síndrome de Burnout es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), quienes definen el burnout como una prolongada respuesta a estresores crónicos del ambiente laboral que afectan a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Cansancio emocional: Elemento clave en el Síndrome de Burnout donde el individuo presenta agotamiento emocional y sentimientos de estar emocionalmente sobrepasado.
- Despersonalización: Implica actitudes negativas, cínicas, impersonales y sentimientos distantes.
- Baja realización personal: Disminución de sentimientos de éxitos y a la vez una tendencia a la autoevaluación negativa.

Con respecto a la variable de Satisfacción Marital, comprende a la satisfacción con los aspectos emocionales del cónyuge, satisfacción con la interacción marital y satisfacción con los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge (Pick &

Andrade, 1988, como se citó en Canales 2011). La satisfacción marital se divide en tres dimensiones:

- Interacción marital: Se refiere a la satisfacción que tiene un cónyuge con respecto a la relación de pareja.
- Aspectos emocionales: Se refiere a la satisfacción que tiene un cónyuge con respecto a las reacciones emocionales de su pareja.
- Aspectos organizacionales: Mide la satisfacción de como se organiza su pareja y el establecimiento y cumplimiento de reglas.

En la población estudiada, se pudo observar que los asesores comerciales tenían manifestaciones comportamentales que se vinculan al Síndrome de Burnout, adoptando actitudes distantes hacia el trabajo y respondiendo hostilmente frente a los requerimientos que le solicitaban sus jefaturas inmediatas, dichas manifestaciones se pudieron deber a las metas comerciales competitivas que les asignaban en el rubro en el cual se manejan, pudiendo verse comprometida la permanencia en la empresa o su nivel de ingreso económico que perciben. Estos tipos de comportamiento pudieron repercutir en los demás cuadrantes de su vida, viéndose afectada también la relación marital que mantienen. Según estadística referida por el Área de Gestión de Personas, al cierre del primer semestre la rotación de la división comercial del año 2019 aumentó en un 13% a razón de años anteriores, ocasionando disminución de la productividad, colocación de créditos y recuperación de la cartera en mora.

Por lo expuesto, surge la necesidad de estudiar el nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión cansancio emocional y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión realización personal y Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión Interacción Marital y Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión Aspectos emocionales y Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión Aspectos Organizacionales y Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

1.4.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

H₂: Existe relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

H₃: Existe relación entre la dimensión realización personal y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

H₄: Existe relación entre la dimensión interacción marital y el Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

H₅: Existe relación entre la dimensión aspectos emocionales y el Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

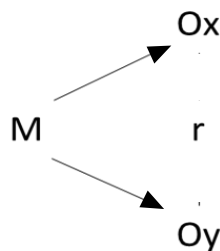
H₆: Existe relación entre la dimensión aspectos organizacionales y el Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación para el presente estudio es No Experimental, Descriptivo de corte transeccional o transversal. Se considera no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, no se dirigen en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras; adicionalmente, se considera descriptivo, porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; y finalmente es de corte transeccional o transversal, debido a que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

El diseño del estudio es transeccional correlacional, puesto que se tiene por finalidad conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular, cuyo esquema es el siguiente (Sánchez y Reyes, 2015)



M: Asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

Ox: Síndrome de Burnout

Oy: Satisfacción marital

r: Relación entre variables

2.2. Población y muestra

La población – muestra estuvo conformada por 50 asesores comerciales de la ciudad de Trujillo, es decir participaron todos los colaboradores de la institución. Hernández citado en Castro (2003, p. 69), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"

Este muestreo es de tipo no probabilístico, puesto que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Criterios de inclusión

- Colaboradores que mantengan una relación de pareja en situación de matrimonio.
- Colaboradores que mantenga una relación de convivencia.
- Colaboradores que tengan como mínimo 6 meses de antigüedad en el cargo.

Criterio de exclusión

- Colaboradores que tengan menos de 6 meses de convivencia o matrimonio.
- Colaboradores que no deseen colaborar con la evaluación.
- Cuestionarios incorrectamente contestados.
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas:

Para la elaboración de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, por lo tanto, la técnica utilizada fue la encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.3.2. Instrumentos.

Para el presente estudio de investigación se utilizó como instrumentos el Inventario Burnout de Maslach & Jackson; además de la Escala de Satisfacción Marital de Pick & Andrade.

Instrumento 1: Inventario de Burnout MBI

La evaluación del Burnout se realizó mediante el Inventario de Burnout (MBI), elaborado por Maslach y Jackson (1981) adaptado por Vizcardo (2017), de procedencia peruana, la cual tiene como objetivo determinar la presencia o no de burnout mediante la evaluación del cansancio emocional, despersonalización y realización personal, su aplicación es para adultos que laboran.

El instrumento evalúa la presencia de Burnout mediante la evaluación del cansancio emocional, despersonalización y realización personal, consta de 22 ítems, 9 reactivos evaluación el cansancio emocional, 5 reactivos evaluación despersonalización y 8 reactivos evalúan relación personal.

Su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración promedio de 15 minutos.

El instrumento consta de 22 ítems de alternativa múltiple, en una escala tipo Likert en un rango de 7 adjetivos que se puntúan de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6), las puntuaciones directas se trasladan a los percentiles de la tabla de baremos procesada en la investigación (anexo 8) determinando los niveles que corresponden a cada escala. Se determina el Síndrome de Burnout solo si el nivel de cansancio emocional y despersonalización corresponde a la categoría alta y realización personal a categoría baja.

- Cansancio emocional (9 reactivos) ítems 1.2.3.6.8.13.14.16.20.
- Despersonalización (5 reactivos) ítems 5.10.11.15.22
- Realización personal (8 reactivos) ítems 4.7.9.12.17.18.19.21

Las escalas se determinan con las categorías de Bajo, Medio, Alto. Con respecto al síndrome de Burnout General se determina con la categoría de presenta, no presenta.

Las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en su versión original, Maslach et al. (1981) hallaron un Alfa de Cronbach de 0.68 para la dimensión de cinismo, 0.73 para desgaste emocional y 0.78 para baja eficacia profesional; sin embargo, no hallaron el alfa para la prueba completa. Millán de Lange y D'Aubeterre (2012), en cambio reportaron valores alfa de 0.83, 0.70 y 0.81, para las mismas dimensiones, añadiendo un Alfa para la prueba en su conjunto, de 0.84, en una muestra

de 233 participantes provenientes del área metropolitana de Caracas, del sector público y privado.

En cuanto a las propiedades psicométricas de la prueba en su versión adaptada, el Maslach Burnout Inventory, tuvo un validez factorial en una muestra conformada por 220 trabajadores de una empresa de transportes de Lima realizada por Vizcardo (2017) Se obtuvieron como resultados en los índices de la V de Aiken por encima del 0,90 y una $p < 0.05$ en la prueba binomial, confirmando el adecuado nivel de validez de contenido; e cuanto a la confiabilidad por el alfa de Cronbach dio un resultado de 0,914, demostrando ser confiable; además se realizó confiabilidad por dos mitades, dando como resultado 0,893 de correlación entre ambas mitades; en el análisis factorial se obtuvieron tres factores que explican el 50,39% de la varianza total con adecuada estabilidad. Finalmente, no se demostraron diferencias significativas a nivel de ocupación por lo que se realizaron baremos generales para la muestra. En conclusión, se puede inferir que la prueba se encuentra validada para ser aplicada dentro del campo estudiado.

Instrumento 2: Escala de Satisfacción Marital ESM

La Escala de Satisfacción Marital (ESM) desarrollado Pick y Andrade (1998) y adaptado por Diaz (2006) en la ciudad de Trujillo, la cual tiene por objetivo evaluar el nivel de satisfacción marital con la pareja.

La escala ESM consta de 24 ítems, que evalúan la satisfacción en la interacción marital, satisfacción con los aspectos emocionales del cónyuge y la satisfacción en los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge. El tipo de ítems es de alternativa múltiple, son las siguientes: Me gustaría que pasara de manera muy diferente (puntaje 1); Me gustaría que pasara de manera algo diferente (puntaje 2); Me gusta cómo está pasando (puntaje 3); y las puntuaciones directas se trasladan a los percentiles de la tabla de baremos procesadas en esta investigación (anexo 2) determinando los niveles que corresponden a cada escala, su aplicación puede ser individual o colectiva con una duración aproximada de 20 minutos.

Calificación

El instrumento posee 24 reactivos, dividido en los siguientes factores:

- Satisfacción con la interacción marital (10 reactivos) ítems 1.3.5.9.10.12.16.17.22.24.
- Satisfacción con los aspectos emocionales del cónyuge (5 reactivos) ítems 4.15.18. 19..21
- Satisfacción con los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge (9 reactivos). ítems 2.6.7.8.11.13.14.20.23

Con respecto a los niveles de Satisfacción Marital de manera general se determina con Satisfecho e Insatisfecho. Las escalas de cada instrumento se determinan con las categorías de Bajo, Medio, Alto.

Según Pick y Andrade (1988) un análisis de la confiabilidad de la escala de satisfacción marital, considerando los 24 ítems que contiene, con una población de 155 personas, arrojó un alfa de Cronbach de = .901 lo cual indica una alta consistencia interna de la escala con un nivel de significación al 0,000. Lo anterior, es consistente con el nivel de fiabilidad de la escala en su aplicación original, la cual registra un alfa que varía entre = .81 y = .90. Además, se aplicó el método de las mitades partidas, estableciéndose para la primera mitad de los ítems, un alfa de Cronbach de = .852 y en la segunda mitad un = .828, cumpliendo con las exigencias de similaridad y altos niveles de 87 confiabilidad. Por su parte, el coeficiente de Spearman – Brown utilizado en ítems de nivel ordinal, declara que la ESM es un instrumento de alta confiabilidad.

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento adaptado por Díaz (2006) el cual realizó una investigación para determinar la validez y confiabilidad de la Escala de Satisfacción Marital de Pick y Andrade. La muestra considerada fue de 120 parejas del grupo de Bodas de Cana del distrito de la Esperanza-Trujillo. Se concluyó que la consistencia interna de la Escala de Satisfacción Marital de cada uno de los factores se evaluó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados para cada factor: Satisfacción con la interacción marital = .89, Satisfacción con los aspectos emocionales del cónyuge = .81 y Satisfacción con los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge = .86. Así mismo, se halló la validez de la construcción de la prueba mediante el coeficiente Mc Nemar, aceptando los ítems mayores a 0.21. Siendo los resultados encontrados: En interacción marital se obtiene

una correlación ítem test, que oscila entre 0.32 y 0.66. Los aspectos emocionales del cónyuge, presenta una correlación, que oscila entre 0.50 y 0.87. Y en los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge se muestra una correlación que fluctúa entre 0.50 y 0.68. Habiendo el estudio obtenido resultados semejantes a los de la versión original.

2.4. PROCEDIMIENTO

Para la recolección de datos se coordinó con la Gerente de Gestión de Personas de la organización los permisos necesarios para la aplicación de los 02 cuestionarios, posteriormente, acudí a cada centro de trabajo de los colaboradores explicando el propósito de la aplicación de los instrumentos, respetando a quienes no deseaban ser parte de la investigación (Richaud, 2007), además del anonimato de los colaboradores participantes y de la institución.

Con la información recogida de cada participante se elaboró una base de datos en Microsoft Excel para hallar los resultados de cada una de las pruebas aplicadas, para su posterior migración al paquete SPSS v.24.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió al análisis de los resultados mediante tablas y figuras de la distribución y frecuencia de los datos de la variable y las dimensiones, finalmente se realizó la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre ambas variables. Últimamente, sobre los aspectos éticos a todos los asesores comerciales se les entregó un consentimiento informado, todo ello según el

Código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú y el Manual de Normas del
American Psychological Association.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo.

Variables		r	Sig.
Síndrome de Burnout	Satisfacción Marital	0.166	0.248

Nota: r: Coeficiente de correlación, Sig.: Significancia.

En la tabla 1, se aprecia que no existe relación entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Satisfacción Marital ($r = 0.166$; $p > 0.05$) en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Tabla 2.

Correlación entre las dimensiones cansancio emocional y despersonalización con la variable Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Variable Satisfacción Marital	Rho de Spearman	Sig.
Cansancio emocional	Satisfacción Marital	0.118	0.413
Despersonalización	Satisfacción Marital	0.058	0.691

En la tabla 2, se aprecia que no existe relación entre la dimensión de cansancio emocional y la variable Satisfacción Marital ($r = 0.118$; $p > 0.05$); de igual manera, se evidencia que no existe relación entre la dimensión despersonalización emocional y la variable Satisfacción Marital ($r = 0.058$; $p > 0.05$) en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Tabla 3.

Correlación entre la dimensión realización personal con la variable Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera

Variables		Estadísticos	
Dimensión del Síndrome de Burnout	Variable Satisfacción Marital	Pearson	Sig.
Realización Personal	Satisfacción Marital	0.300	0.034*

*p<0.05

En la tabla 3, se aprecia que existe relación positiva moderada entre la dimensión realización personal y la variable Satisfacción Marital ($r = 0.300$; $p < 0.05$) con lo que podemos afirmar que a mayor realización personal, mayor satisfacción marital en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Tabla 4.

Correlación entre las dimensiones interacción marital, aspectos emocionales y aspectos organizacionales con la variable Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Variables		Estadísticos	
Dimensiones de Satisfacción Marital	Variable Síndrome de Burnout	Rho de Spearman	Sig.
Interacción Marital	Síndrome de Burnout	-0.121	0.402
Aspectos Emocionales	Síndrome de Burnout	0.185	0.197
Aspectos Organizacionales	Síndrome de Burnout	0.165	0.253

En la tabla 4, se aprecia que no existe relación entre las dimensiones Interacción Marital ($r = -0.121$; $p > 0.05$), Aspectos Emocionales ($r = 0.185$; $p > 0.05$) y Aspectos Organizacionales ($r = 0.165$; $p > 0.05$) con la variable Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. La hipótesis general se rechaza, encontrándose los resultados de $r = 0.166$; $p > 0.05$, la cual nos indica que el 90% de los asesores no presenta el síndrome de Burnout, como se aprecia en la tabla 5, esto puede deberse a que las características de personalidad filtradas para ocupar el puesto de asesor comercial implican las de tolerancia a la presión y autocontrol lo que garantiza un mejor manejo y resistencia al estrés laboral (Alles, 2007). En cuanto a satisfacción marital encontramos que 42% presenta un predominio del nivel alto de satisfacción, seguido del nivel medio con 40% y solo el 18% presenta un nivel bajo de satisfacción marital como se aprecia en la tabla 7, según Arias, et al. (2018) refieren que las parejas con bajo nivel de estrés laboral presentan mejores niveles de satisfacción marital, podemos apreciar que existe un nivel de relación positivo débil ($r = 0.166$; $p > 0.05$) como observamos en la tabla 1.

Al respecto McQueen (2018) afirma que las personas aprenden estrategias de forma consciente e inconsciente que les permiten afrontar las dificultades laborales, las cuales aplican en su relación de pareja para afrontar diversos problemas y conservar una adecuada relación, donde las personas con capacidad de tolerancia a la presión y resiliencia afrontan mejor los diversos estímulos estresantes (Alles, 2007)

La primera hipótesis específica que dice “Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo”, se rechaza. Se puede explicar debido a que si bien encontramos que el 68% de los colaboradores presenta un bajo cansancio emocional, también observamos que el 18% presenta alto cansancio emocional, como se aprecia en la tabla 6, y en cuanto a satisfacción marital encontramos que 42% presenta un predominio del nivel alto de satisfacción, seguido del nivel medio con 40% y solo el 18% presenta un nivel bajo de satisfacción marital como se aprecia en la tabla 7. Este resultado coincide con lo mencionado por Cruz (2015) quien afirma que el manejo del cansancio emocional permite una mejor satisfacción marital.

Referente a la segunda hipótesis específica que indica “existe relación entre la dimensión despersonalización y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo”, se rechaza, en cuanto a despersonalización encontramos que el 56% de los colaboradores presenta un nivel bajo, mientras que el 26% presenta un nivel alto, como se aprecia en la tabla 6, por otro lado en cuanto a satisfacción marital encontramos que 42% presenta un predominio del nivel alto de satisfacción, seguido del nivel medio con 40% y solo el 18% presenta un nivel bajo de satisfacción marital como se aprecia en la tabla 7. Al respecto, Criado (2018) afirma que las personas con alta tolerancia a la presión pueden mantener su propia individualidad permitiéndole un adecuado equilibrio emocional y relación con las demás personas, esto se corrobora en los hallazgos obtenidos en la presente investigación.

Referente a la tercera hipótesis específica indica que “Existe relación entre la dimensión realización personal y la Satisfacción Marital en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo” , se acepta, encontramos que el 46% de los colaboradores presenta nivel alto, mientras que el 30% presenta un nivel bajo de realización personal, como se aprecia en la tabla 6, en cuanto a la variable satisfacción marital encontramos que existe un predominio del nivel alto con 42%, seguido del nivel medio con 40% y solo el 18% presenta un nivel bajo de satisfacción marital como se aprecia en la tabla 7, observamos que existe un nivel de relación positivo y moderado ($r = 0.30$; $p < 0.05$) como observamos en la tabla 3. Muños (1978) afirma que la realización personal permite desarrollar relaciones de pareja más estables y duraderas donde se tienen vivencias con mayor satisfacción, esto se corrobora en los hallazgos obtenidos en la presente investigación.

Referente a la cuarta hipótesis específica “ Existe relación entre la dimensión interacción marital y el Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo” , se rechaza, En cuanto al objetivo de determinar la relación entre la dimensión Interacción Marital, y Síndrome de Burnout en los asesores comerciales, si bien encontramos que en la dimensión interacción marital el 44% de los colaboradores presenta un nivel medio, también observamos que el 28% presenta un nivel alto, como se aprecia en la tabla 8, en cuanto a síndrome de burnout encontramos que el 10% presenta síndrome de burnout, y 90% no presenta, como se aprecia en la tabla 5, según los resultados observamos que no existe relación entre la dimensión Interacción Marital y la variable Síndrome de Burnout ($r = -0.121$;

$p > 0.05$) como observamos en la tabla 4. Al respecto Avilés y Gallegos (2015) afirman que la mayor cantidad de interacción marital que abarca aspectos relacionales y sexuales es un agente protector del burnout, esto se corrobora en los hallazgos obtenidos en la presente investigación, donde podemos afirmar que existe relación negativa entre interacción marital y burnout, es decir a mayor interacción marital menor síndrome de burnout.

Referente a la quinta hipótesis específica que indica “Existe relación entre la dimensión aspectos emocionales y el Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo”, se observa que el 44% presenta un nivel alto, seguido del nivel medio con 38%, como se aprecia en la tabla 8; y en cuanto a síndrome de burnout encontramos que 10% presenta síndrome de burnout, y el 90% no presenta, como se aprecia en la tabla 5. Se observa que no existe relación entre la dimensión aspectos emocionales y la variable satisfacción marital ($r = 0.185$; $p > 0.05$) como observamos en la tabla 4. Esto puede deberse a que se ha encontrado que una relación de pareja valorada como satisfactoria favorece a facilitar la jornada y desarrollar mejores funciones parentales, académicas, profesionales y sociales (Boland y Foginstand, 1987 citado en Martínez, Manzanares, Núñez, Espinoza y Samaniego, 2011), así mismo la presencia de satisfacción en el trabajo promueve el desarrollo de estados de ánimo positivos decantando en fortalecer los aspectos emocionales de la persona.

Finalmente, referente a la sexta hipótesis específica que dice “Existe relación entre la dimensión aspectos organizacionales y el Síndrome de Burnout en asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo”, se rechaza, existe un predominio del nivel medio en la dimensión aspectos organizacionales con 44% como se aprecia en la tabla 8, en cuanto a síndrome de burnout encontramos que 10% presenta síndrome de burnout, y el 90% no presenta, como se aprecia en la tabla 5. Vega (2017) afirma que existen diversas causas que pueden afectar la satisfacción marital y el síndrome de burnout sólo se puede considerar una más sin ser determinante, esto se corrobora en los hallazgos obtenidos en la presente investigación.

4.2 Conclusiones

- No existe relación entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo con una $r = 0.166$ y una significancia $p > 0.05$.
- No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = 0.118$ y una significancia $p > 0.05$.
- No existe relación entre la dimensión despersonalización y Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = 0.058$ y una significancia $p > 0.05$.

- Existe relación positiva moderada entre la dimensión realización personal y Satisfacción Marital en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = 0.30$ y una significancia $p < 0.05$.
- No existe relación entre la dimensión interacción marital y Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = -0.121$ y una significancia $p > 0.05$.
- No existe relación entre la dimensión aspectos emocionales y Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = 0.185$ y una significancia $p > 0.05$.
- No existe relación entre la dimensión aspectos organizacionales y Síndrome de Burnout en los asesores comerciales de una entidad financiera de Trujillo, con una $r = 0.165$ y una significancia $p > 0.05$.

REFERENCIAS

- Acosta, D., & Alvarez, H. (2017). Síndrome Burnout en los asesores de ventas Movistar Chile en la empresa Atento Perú 2017. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Perú, Universidad Privada del Norte)
- Aguirre, S. E (2019) El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018 (Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública, Perú, Universidad Cesar Vallejo)
- Alles, M. (2007). Dirección estratégica de recursos humanos. Vol. 2. España: Gránica.
- Apiquian, G. A (2007) El síndrome de Burnout en las empresas. Presentado en Mérida.
- Arias, W. L. (2018). Impacto de la familia en el trabajo: Un estudio predictivo de trabajadores de una universidad de Arequipa. *Perspectiva de Familia* 3, 45-78.
- Armenta, C., Sánchez, R., & Díaz, R. (2012). ¿De qué manera afecta el contexto afecta la satisfacción con la pareja? *Revista Suma Psicológica* (19)2. 51-62.
- Avilés, A. S., & Gallegos, C. A. (2015). Relación entre el burnout, satisfacción de pareja y satisfacción sexual, en personas pertenecientes a la ciudad de Chillán. (Memoria para optar el título de psicóloga, Chile, Universidad del Bio-Bio).

Cafferata, G. (2016). Burnout: Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado. Extraído de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/burnout-empresas-perder-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-119028-noticia/?ref=gesr>

Canales, C. (2011). Perfil de la víctima de la violencia conyugal con respecto al funcionamiento familiar, la satisfacción marital y las actitudes ante el agravio. Tesis de posgrado en la facultad de educación, Universidad Montemorelos, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/197/1/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20Carmen%20Canales.pdf>.

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

Chambilla, C. D., & Soto, A. (2019). Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. - Arequipa 2019. (Tesis para obtener el título de Ingeniera en Relaciones Industriales. Perú, Universidad Nacional de San Agustín.)

Criado, A. (2018). La satisfacción marital: su relación con la diferenciación del self y la posición en la fratría (Tesis de Licenciatura, Madrid, Universidad Pontificia de

Comillas). Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/31694/TFM001032.pdf>

Cruz, C. (2015). Deterioro de las relaciones de pareja producto del estrés. *Psicología Iberoamericana*, 23(1), 5-6.

Diaz, H.J (2006) Escala de satisfacción marital. Recuperado el 2 de junio del 2018, de <https://es.scribd.com/doc/239725570/Escala-de-Satisfaccion-Marital-Pick-Andrade>

Instituto Mexicano de Seguridad Social (2020). Estrés Laboral, extraído de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>.

Llanos, L. D. & Tapia, Y. C. (2017). Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo. (Tesis para optar al Título de Licenciada en Psicología. Perú, Universidad Señor de Sipán)

Martínez, N., Manzanares, M., Núñez, J., y Samaniego, M. (2011). Relaciones de género y satisfacción marital en comunidades rurales de Texcoco, estado de México. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XXI (1),39-64.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

McQueen, M. (2018). *Momentum*. España: Empresa activa.

Mendez, N. B. J. (2017). *Correlación entre satisfacción laboral y satisfacción marital en un grupo de personas que trabajan en una empresa en la capital*. (Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología, Guatemala, Universidad Rafael Landívar. Guatemala)

Millan De Lange, A & D'aubeterre, L.M (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología n.1 pp.103-128*

Montalván, A. M. (2018). *Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas*. (Tesis para la obtención de grado de Maestría, Ecuador, Universidad Católica de Guayaquil)

Muñoz, M. C. (1978). Satisfacción e insatisfacción matrimonial: influencia de los factores de balance marital y de auto-realización. *Revista latinoamericana de psicología*, 10(9), 337-350.

Organización Mundial de la Salud (2019). Clasificación Internacional de Enfermedades. Extraído de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Richaud, M. (2007). La ética en la investigación psicológica. *Enfoques*, 9 (1 – 2), 5 - 18.

Rodríguez, P. G. (2018). El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos. 2018. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Perú, Universidad San Ignacio de Loyola)

Ruiz, B. C. (2019). Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Veá Trujillo-2019. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Perú, Universidad César Vallejo).

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la investigación científica (5ta ed.). Business Support Aneth.

Stekel, W. (1967). El Matrimonio Moderno. España: Ediciones Libera.

Vega, J. C. (2017). Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción marital en docentes. (Tesis para optar el título de Psicóloga, Ecuador, Universidad Técnica de Ambato).

Vila, L & Kuster, I (2012). Background and effects of burnout-engagement of the sales representative. *Revista ScienceDirect v.15 pp.154-167*

Vizcardo, V. W. (2017). “Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016”. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Perú, Universidad César Vallejo).

ANEXOS

Anexo N° 1

Tabla 5.

Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según presencia del síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	N	%
Burnout	5	10%
No Burnout	45	90%
Total	50	100%

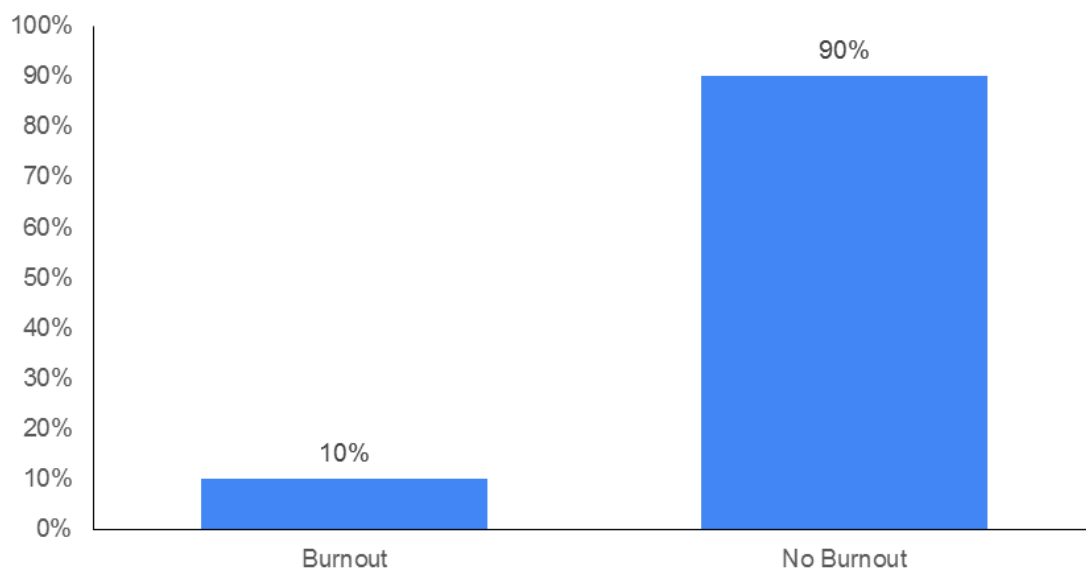


Figura 1. Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según presencia del síndrome de Burnout

En la tabla 5, existe predominio de colaboradores sin Burnout en un 90%, mientras que sólo el 10% presenta Burnout. Los asesores comerciales de una entidad financiera en su gran mayoría no presentan Burnout.

Anexo N° 2

Tabla 6.

Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según niveles en componentes del síndrome de Burnout

Nivel	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	N	%	N	%	N	%
Alto	9	18%	13	26%	23	46%
Medio	7	14%	9	18%	12	24%
Bajo	34	68%	28	56%	15	30%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

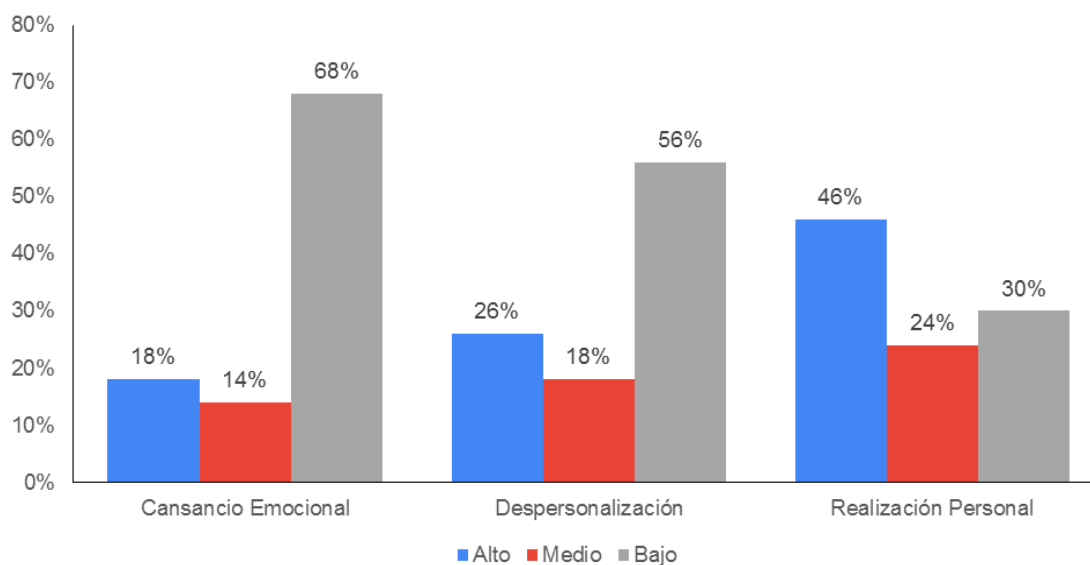


Figura 2. Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según niveles en componentes del síndrome de Burnout

En la tabla 6, se aprecia un predominante nivel bajo en los componentes cansancio emocional (68%), despersonalización (56%) y predominio del nivel alto en el componente realización personal (46%) en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Anexo N° 3

Tabla 7.

Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según nivel de satisfacción marital

Satisfacción Marital	N	%
Altamente Satisfecho	21	42%
Moderadamente Satisfecho	20	40%
Poco Satisfecho	9	18%
Total	50	100%

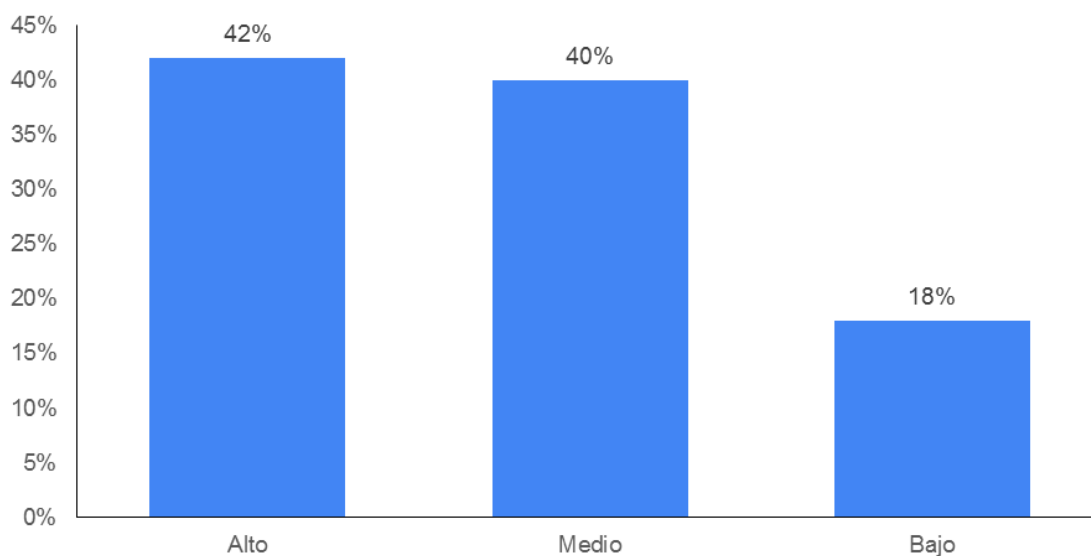


Figura 3. Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según nivel de satisfacción marital

En la tabla 7, se observa que los asesores comerciales de una entidad financiera en la variable satisfacción marital, en su mayoría se encuentran altamente satisfechos con un 42%, seguido de moderadamente satisfechos con 40% y en menor medida poco satisfechos en un 18%.

Anexo N° 4

Tabla 8

Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según niveles en factores de satisfacción marital

Nivel	Interacción Marital		Aspectos Emocionales		Aspectos Organizacionales	
	N	%	N	%	N	%
	Alto	14	28%	22	44%	14
Medio	22	44%	19	38%	22	44%
Bajo	14	28%	9	18%	14	28%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

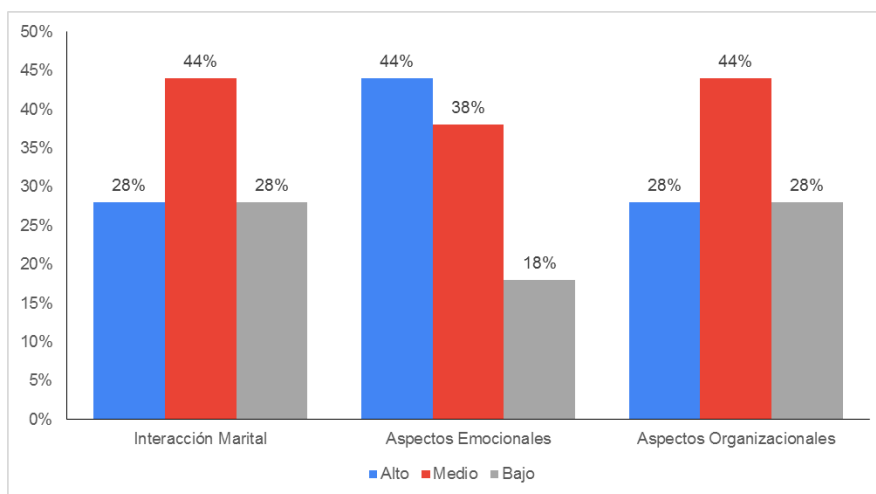


Figura 4. Distribución de asesores comerciales de una entidad financiera según niveles en factores de satisfacción marital.

En la tabla 8, se aprecia un predominante nivel Alto en la dimensión Aspectos Emocionales con 44%, mientras que en las dimensiones Interacción Marital y Aspectos Organizaciones se aprecia el predominio del nivel Medio con 44% en cada una de las dimensiones mencionadas en los asesores comerciales de una entidad financiera.

Anexo N° 5

Tabla 9.

Prueba de Hipótesis

Pruebas de Normalidad

Prueba de Normalidad de los componentes del síndrome de Burnout

Componente	Z de K-S	Sig.
Cansancio emocional	.138	.019
Despersonalización	.160	.003
Realización personal	.110	.180*
Síndrome de Burnout	.114	.127*

* $p > 0.05$

En la tabla 9, se aprecia una distribución simétrica en el componente de realización personal presenta distribución normal ($p > 0.05$), por otro lado el componente cansancio emocional y despersonalización no presentan distribución normal ($p < 0.05$)

Anexo N° 6

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la satisfacción marital y sus factores

Factores	Z de K-S	Sig.
Interacción Marital	.128	.039
Aspectos Emocionales	.174	.001
Aspectos Organizacionales	.190	.000
Satisfacción Marital	0.115	.093*

* $p > 0.05$

En la tabla 10, se observa la variable Satisfacción Marital presenta distribución normal ($p > 0.05$), mientras que las dimensiones Interacción Marital, Aspectos Emocionales y Aspectos Organizacionales No presentan distribución Normal ($p > 0.05$).

Anexo N° 7

Tabla 11

Baremos de la Escala de Satisfacción Marital

PC	PD				PC
	Interacción	Aspectos emocionales	Aspectos organizacionales	Satisfacción Marital	
1	15	7	14	38	1
5	15	7	14	38	5
10	15	8	14	38	10
15	18	8	14	42	15
20	18	8	15	42	20
25	18	9	15	43	25
30	19	9	15	43	30
33	19	9	15	43	33
35	19	9	15	43	35
40	19	9	16	44	40
45	19	10	17	45	45
50	19	10	17	46	50
55	19	10	17	46	55
60	19	10	17	46	60
65	20	10	17	46	65
66	20	10	18	46	66
70	20	10	19	47	70
75	21	11	19	48	75
80	24	12	19	55	80
85	24	12	19	55	85
90	24	12	19	55	90
95	25	13	20	58	95
99	28	15	23	66	99

Anexo N° 8

Tabla 12

Baremos de las Escalas del Síndrome de Burnout

PC	PD			PC
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	
1	7	1	11	1
5	8	2	12	5
10	8	2	12	10
15	8	2	13	15
20	21	10	13	20
25	30	10	13	25
30	31	10	13	30
33	31	10	14	33
35	32	10	14	35
40	34	10	15	40
45	34	10	17	45
50	34	10	18	50
55	34	10	18	55
60	35	11	18	60
65	36	12	20	65
66	37	12	20	66
70	37	12	21	70
75	37	12	22	75
80	37	12	24	80
85	37	12	26	85
90	42	12	26	90
95	42	13	26	95
99	42	14	26	99

Anexo N° 9

Tabla 13

Estadísticos de confiabilidad del Síndrome de Burnout

Componentes	Alfa Cronbach	de N de Ítems	M	V	DE	EEM
Cansancio Emocional	,80	9	13,6	101,2	10,1	4,5
Despersonalización	,62	5	5,7	29,3	5,4	3,3
Realización personal	,71	8	36,3	82,7	9,1	4,9

Anexo N° 10

Tabla 14

Estadísticos de confiabilidad de la Satisfacción marital

Factor	Alfa Cronbach	de N de ítems	M	V	DE	EEM
Interacción marital	,92	10	22,8	34,9	5,9	1,7
Aspectos Emocionales	,85	5	11,4	9,0	3,0	1,1
Aspectos Organizacionales	,89	9	19,7	24,5	4,9	1,6
Satisfacción marital	,96	24	53,8	176,1	13,3	2,6

Anexo N° 11 Escala de Burnout de Maslach

ESCALA MASLACH ENCUESTA PERSONAL

DATOS GENERALES

Edad:

Género:

Tiempo de trabajo:

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca:.....	0	Pocas veces al año o menos	1
Una vez al mes o menos:.....	2	Algunas veces al mes:.....	3
Una vez a la semana:.....	4	Pocas veces a la semana	5
Diariamente:.....	6		

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. Me siento frustrado por el trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

ANEXO N° 12: Escala de Satisfacción Marital

ESCALA DE SATISFACCION MARITAL

DATOS GENERALES

Edad: Género: Tiempo de trabajo: Estado civil:

Cada uno de nosotros espera diferentes cosas de su matrimonio, y en base a lo que espera, le gusta o no le gusta lo que está pasando.

A continuación, se presenta una lista con tres opciones de respuesta. Por favor conteste cada una de las preguntas en base a la siguiente lista de opciones.

1. Me gustaría que cambiara
2. Me gustaría que cambiara un poco
3. No me gustaría que cambiara

El tiempo que mi cónyuge dedica a nuestro matrimonio	1	2	3
La frecuencia con la que mi cónyuge me dice algo bonito	1	2	3
El grado el cual mi cónyuge me entiende	1	2	3
La frecuencia con la que mi cónyuge me abraza	1	2	3
La atención que mi cónyuge pone a mi apariencia	1	2	3
La comunicación con mi cónyuge	1	2	3
La conducta de mi cónyuge en frente de otras personas	1	2	3
La forma como me pide que tengamos relaciones sexuales	1	2	3
El tiempo que me dedica a mi	1	2	3
El interés que mi cónyuge pone en lo que yo hago	1	2	3
La forma en que se comporta cuando está enojado (a)	1	2	3
La forma en que se comporta cuando está enojado (a)	1	2	3
La forma en que se comporta cuando está preocupado (a)	1	2	3
La forma en que se comporta cuando esta de mal humor	1	2	3
La reacción de mi cónyuge cuando no quiere tener relaciones sexuales	1	2	3
El tiempo que dedica a si mismo (a)	1	2	3
La forma como mi cónyuge se organiza	1	2	3
Las prioridades que mi cónyuge	1	2	3
La forma como pasa el tiempo libre	1	2	3
La puntualidad de mi cónyuge	1	2	3
El cuidado que mi cónyuge tiene su salud	1	2	3
El tiempo que pasamos juntos	1	2	3
La forma con que mi cónyuge trata de solucionar sus problemas	1	2	3
Las reglas que mi cónyuge hace para que se sigan en casa	1	2	3

Anexo N° 13

Carta de Consentimiento informado

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación titulada “Identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial de Trujillo”, la misma que está registrada en la Universidad Privada del Norte.

Además, mediante la presente afirmo que se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre la identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial de Trujillo.
- El procedimiento consistió en coordinar con los responsables de la organización los permisos necesarios para la aplicación de los cuestionarios. Luego, se reunió a los colaboradores y se explicó el propósito de la aplicación de los instrumentos.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración
- Soy libre de rehusarme en participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se revelará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.

Sin embargo, se me ha informado que los resultados agrupados de manera conjunta con los demás participantes serán publicados en el repositorio de tesis digitales de la Universidad Privada del Norte sin que mi nombre se revele. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya un riesgo o peligro potencial para mi persona o para los demás. Además de haberme aclarado que la firma del presente documento da fe de mi aceptación.

Nombres y Apellidos:

Firma: