

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de una  
entidad financiera en la ciudad de Chiclayo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Adriana Morote Bermudez**

**ASESOR**

**Luis Alberto Ubillus Ubillus**

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

**Chiclayo, 2023**

**Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de  
una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo**

PRESENTADA POR:

**Adriana Morote Bermudez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Linda Marita Cruz Pupuche

PRESIDENTE

Julio Mario Bancos Anteparra

SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus

VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme e impulsarme incondicionalmente a cumplir mis sueños.

## **Agradecimientos**

A mí por no darme por vencida en la realización de esta tesis, a mis padres y hermanos por motivarme día a día.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---



FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://www.horizontemedico.usmp.edu.pe">www.horizontemedico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.esan.edu.pe">www.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## Índice

Resumen .....	6m
Abstract .....	7
Introducción .....	8
Revisión de literatura .....	10
Materiales y métodos .....	13
Resultados .....	16
Referencias .....	21
Anexos.....	24

## Resumen

El Síndrome de Burnout es un estado de estrés emocional, el cual tiene tres dimensiones que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, lo cual puede derivar en frustración personal que afecta la satisfacción en el ámbito laboral. En ese contexto, el objetivo principal del presente trabajo de investigación fue analizar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Chiclayo.

En cuanto a la metodología, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, tuvo un nivel explicativo y se trató de una investigación no experimental. Además, se empleó dos instrumentos: el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC. Los mismos, fueron aplicados a una población de 105 colaboradores de 7 agencias del banco, de los cuales se determinó que el burnout influye de manera negativa sobre la satisfacción de cada uno de ellos.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, entidad bancaria

### **Abstract**

Burnout Syndrome is a state of emotional stress, which has three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, which can lead to personal frustration that affects satisfaction in the workplace. In this context, the main objective of this research work was to analyze the influence of the Burnout Syndrome on the job satisfaction of the workers of a banking entity in the city of Chiclayo.

Regarding the methodology, a quantitative approach study was carried out, of an applied type, it had an explanatory level and it was a non-experimental investigation. In addition, two instruments were used: the Maslach Burnout Syndrome Questionnaire and the Job Satisfaction Scale SL - SPC. They were applied to a population of 105 employees from seven bank agencies, of which it was determined that burnout negatively influences the satisfaction of each of them.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Job Satisfaction, banking entity

## **Introducción**

Actualmente, las organizaciones se encuentran en un entorno cambiante, enfrentan variaciones constantes en los comportamientos y exigencias de los clientes, los cuales requieren más calidad en los servicios y productos que demandan. En este contexto, el capital humano es una pieza fundamental y estratégica para corresponder a la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, al encontrarse bajo estas presiones laborales, es probable que los trabajadores desarrollen desordenes psicológicos que, de no ser prevenidos y atendidos oportunamente, se concretará en un estrés laboral crónico. (P. Gil-Monte, 2019)

El Síndrome de Burnout, también denominado síndrome de agotamiento o fatiga profesional, síndrome de cansancio emocional y síndrome del quemado, es un tipo de estrés laboral crónico, el cual produce alteraciones físicas y mentales en los trabajadores. Esto se puede presenciar más en quienes, cuyas labores, involucran una alta interacción social, ya sean con compañeros o clientes. Hasta el momento, la definición más exacta es la de la psicóloga Cristina Maslach, quien fue una de las principales investigadoras de este síndrome y lo describe como una manera errónea de enfrentar este tipo de estrés crónico. (Gómez, 2020)

De la misma manera, Pedro Gil-Monte, Catedrático en Psicología Social, afirma que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral, el cual integra comportamientos y sentimientos negativos ante los miembros del entorno de trabajo y hacia el mismo rol profesional que cumple. (P. Gil-Monte, 2019)

En este sentido, ambas definiciones coinciden en que se trata de una inadecuada manera de responder ante este síndrome, es decir, el trabajador se percibe impotente para enfrentar los factores estresores de su entorno laboral. A su vez, esto provoca la aparición de desórdenes conductuales, psicológicos y fisiológicos que conllevan a consecuencias nocivas para el bienestar emocional de los colaboradores y el funcionamiento de las empresas a las que pertenecen. (Gómez, 2020)

Teniendo en cuenta las consideraciones expresadas anteriormente, la presente investigación se realizará en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo, específicamente, estará dirigida a 105 colaboradores de las áreas operativas y comerciales de 7 de sus agencias. Ellos están sujetos a controles mensuales y trimestrales realizadas por supervisores regionales, al cumplimiento de metas en cuanto a la venta de seguros, tipos de cambio y satisfacción de los clientes, a una constante actividad mental y física por laboral para una entidad con alta afluencia de usuarios y que, a su vez, involucra el manejo de montos considerables de dinero.

En consecuencia, se puede afirmar que existe en ellos una carga laboral significativa y están expuestos a desarrollar el Síndrome de Burnout. Por tanto, es importante reconocer si tal

exposición supone una disminución con respecto a la satisfacción laboral y si impide la realización de sus labores adecuadamente. Por esta razón, la importancia de la presente investigación radica en otorgar información relevante al determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. Además, no se evidenciaron investigaciones que estudien ambas variables en una entidad financiera, porque en su mayoría empleaban el término estrés laboral en lugar de Burnout. Teniendo en cuenta que, este último es más complejo y severo, es necesario ampliar y profundizar el estudio sobre ello.

Asimismo, es pertinente sensibilizar a las entidades financieras sobre la salud mental de sus trabajadores, sobre todo, por ser un sector relevante para el desarrollo económico de un país. En ese contexto, el presente estudio parte de la siguiente pregunta, ¿de qué manera influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en la ciudad de Chiclayo?

Por otra parte, la presente investigación cuenta como objetivo general determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo. Además, se plantearon tres objetivos específicos, los cuales son indicar la presencia del Síndrome de Burnout, indicar el nivel de satisfacción laboral e indicar la influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral.

La justificación del presente estudio se basa en que el entorno laboral cambiante trae consigo el aumento del nivel de exigencia hacia los colaboradores, el cual genera una sobrecarga que afecta tanto al empleado, en aspectos físicos y psicológicos, como a la entidad financiera. Lo que se resume en un deterioro del nivel de calidad de los servicios brindados y en un impedimento para alcanzar las metas. (P. Gil-Monte, 2019)

Por tanto, se justifica teóricamente debido a que se fundamenta y respalda por teorías planteadas por Maslach y Jackson (1981) y Palma (1999). Asimismo, se utilizan metodologías vinculadas al tema de estudio. Además, se justifica en lo práctico debido a que los conocimientos y resultados obtenidos, a través de su desarrollo, será beneficioso para investigadores y supervisores de la entidad financiera que pretendan tomar medidas correctivas para los empleados que presenten el Síndrome de Burnout y planes preventivos en cuanto a salud mental.

Por último, uno de los principales problemas dentro de la entidad financiera es la poca presencia de estrategias que ayuden a prevenir y atender las consecuencias asociadas al estrés laboral. En este aspecto, la ejecución del trabajo es de relevancia empresarial por ser una fuente

para otras investigaciones similares y, también, para académicos e interesados en el análisis de factores psicosociales en el sector bancario.

### **Revisión de literatura**

Gómez y Vara (2019) se plantearon como objetivo analizar el nivel del Síndrome de Burnout y de la satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempos de crisis económica. Para ello aplicaron una encuesta online, de la cual, uno de sus principales resultados, fue que existe una correlación negativa entre ambas variables. Asimismo, concluyeron que se detectó un elevado nivel del estrés laboral crónico e insatisfacción laboral en la población del estudio.

Por otra parte, Sánchez y Carrión (2018) en su estudio pretendieron medir el nivel de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores sociales en las prisiones de España. Por tanto, realizaron un estudio sobre 59 profesionales, a los cuales aplicaron el cuestionario de Maslach. Los resultados fueron que existen relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del síndrome con las de satisfacción laboral. Concluyen que su investigación sirve de aporte para elaborar estrategias preventivas con respecto a salud laboral.

De la misma manera, Gómez y Meneses (2020) tuvieron como objetivo de investigación evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en 111 trabajadores. Sus resultados mostraron una relación desfavorable. Por lo que, afirman que se evidencia la importancia de los programas que promueven la satisfacción laboral y el capital psicológico en contexto laboral y los beneficios potenciales que traen consigo.

También, Alvarez y Chacón (2019) analizaron el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en funcionarios de prisiones, quienes conformaron un total de 290 participantes. Los resultados mostraron que tanto los que se sienten estresados como aquellos que no, presentan un nivel de satisfacción similar. Sin embargo, aquellos que sienten una mayor satisfacción intrínseca, manifiestan no estar tan estresados. Por otro lado, los que presentan baja satisfacción, se sienten más agotados emocionalmente y despersonalizados con su labor.

Igualmente, Fontova y Suñer (2019) aplicó el cuestionario de Maslach para conocer el nivel de desgaste profesional en trabajadores de un área de urgencias. Uno de sus resultados fue que se observó una correlación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y el MBI. Ante ello, concluyeron que los participantes presentan ambas variables y se deben aplicar programas preventivos que ayuden a su disminución.

De igual forma, Yslado (2019) determinó la relación funcional entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Por consiguiente, aplicó dos instrumentos: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción

laboral (SL – SPC). Como resultados obtuvo que la dimensión predominante del síndrome, en los colaboradores, fue la despersonalización y, en cuanto a la satisfacción, fue la de beneficios económicos. Concluyó que existe una relación funcional significativa entre ambas variables.

Por último, Arias y Ceballos (2018) valoraron las relaciones entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en un grupo de 46 docentes pertenecientes a una institución educativa de la ciudad de Arequipa. Los evaluó con el inventario de Maslach y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Posterior a su aplicación, los resultados indicaron que existe una correlación negativa entre las dos variables.

### **Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout nace en Estados Unidos en la década de los setenta, el cual hizo referencia, por primera vez, a estas reacciones negativas que se producían en el trabajo. La psicóloga Maslach fue una de las primeras en investigar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo problema psicosocial en las personas, caracterizado por el desgaste emocional. Así, pudo reflexionar, a través de sus estudios, acerca de la importancia de considerar los aspectos emocionales producto de la tensión laboral, la cual, considera como una variable de intervención significativa para el desarrollo de estrés y agotamiento psíquico. A su vez, enfatizó en la relevancia de la creación de estrategias de afrontamiento, debido a que tienen implicaciones fundamentales para los individuos con respecto a su identidad y conducta profesional.

Desde la aparición de este tipo de estrés laboral, se han planteado diversas definiciones; sin embargo, la más acertada es la de Maslach (2017), quien lo define como un síndrome, el cual presenta las siguientes características: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede suceder con más frecuencia en las personas cuyas labores cotidianas involucran alta interacción social o servicio de personas frecuente.

Según Olivares (2018) el Burnout parece ser una respuesta ante los factores estresores en el ambiente de trabajo, donde el exceso de contacto con los clientes conlleva a cambios negativos en las actitudes y comportamientos hacia ellos. Asimismo, Maslach (2017) afirma que es una reacción prolongada ante el estrés producido por el trabajo, un problema psicológico que surge de la relación conflictiva entre el trabajador y su empleo.

### **Modelo tridimensional del Burnout de Maslach**

Maslach y Jackson (2017) afirman que el Burnout es una respuesta ante el estrés laboral, conformado por comportamientos y sentimientos desfavorables hacia los otros miembros de la

organización, clientes e incluso, hacia el mismo rol profesional. Al considerar como una de sus principales características el percibirse emocionalmente cansado, concluye que el burnout se compone como un síndrome tridimensional distinguido por:

**Agotamiento emocional:** es la dimensión clave y refiere a la presencia de sentimientos asociados a un cansancio emocional en las personas; es decir, perciben una sobrecarga mental.

**Despersonalización:** involucra actitudes negativas que generan distanciamientos hacia otras personas, en este caso, de su entorno laboral.

**Falta de realización personal:** implica la disminución de identificación con el trabajo, los sentimientos de competencia y éxito se ven afectados, lo cual crea una tendencia a autoevaluarse negativamente hacia uno mismo.

### **Satisfacción Laboral**

Según Palma (1999) la satisfacción laboral es la actitud que demuestra el trabajador hacia su empleo, como también a sus aspectos relacionados, los cuales son la posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con los compañeros y autoridades de la organización, condiciones físicas y materiales que faciliten el cumplimiento de las labores y su desempeño.

A su vez, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones, estableció una escala en la cual determinó como dimensiones:

**Condiciones físicas o materiales:** refiere a los elementos materiales y de infraestructura en los que se desarrolla las labores cotidianas, puede constituirse como un factor que facilite o impide las mismas.

**Beneficios laborales y remunerativos:** implica el nivel de agrado con los incentivos económicos y “bonos”.

**Políticas administrativas:** integra aquellos lineamientos orientados a controlar las relaciones laborales del trabajador.

**Relaciones sociales:** involucra la satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales establecidas entre los miembros de la organización.

**Desarrollo personal:** abarca aquellas oportunidades que se le otorga al colaborador de desarrollar actividades para su autorrealización.

**Desempeño de tareas:** es la valoración que el empleado le brinda a sus funciones y responsabilidades dentro de la entidad a la que pertenece.

**Relación con la autoridad:** supone la apreciación del trabajador hacia la relación existente con sus jefes directos.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, debido a que se analizó las variables describiendo y cuantificando su nivel de incidencia en la entidad financiera.

Con respecto al tipo de investigación fue aplicada, debido a que se empleó los conocimientos adquiridos para, a través de los resultados, conocer la realidad. Además, se brindaron medidas que disminuirán el Síndrome de Burnout en los colaboradores, logrando un impacto positivo tanto en el capital humano como en la entidad.

Por otro lado, este estudio tiene un nivel explicativo, ya que el mismo determinó la influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad bancaria. (Tamayo, 2007)

Asimismo, se trata de una investigación no experimental porque se analizaron las variables en su contexto natural; a su vez, no se controlaron ni manipularon objetos de estudio. Por otra parte, el estudio fue de corte transversal puesto que se aplicaron una sola vez los instrumentos. (Tamayo, 2007)

La población está compuesta por 105 colaboradores de 7 agencias ubicadas en la ciudad de Chiclayo pertenecientes a las áreas operativas y comerciales de la entidad financiera; es decir, ventanilla y plataforma. Su elección se debe al fácil acceso a la información y contacto con los miembros de la entidad, permitiendo el desarrollo de la investigación. Además, son quienes tienen contacto constante con los clientes, lo cual, es un motivo para desarrollar el Síndrome de Burnout. Asimismo, la muestra empleada fue censal, debido a que se consideraron todas las unidades de investigación como muestra. (Ramírez, 2012)

Para medir el nivel de satisfacción laboral en la entidad financiera, se utilizó el cuestionario creado por Palma (1999) el cual está constituido por 36 ítems valorados en la escala de SL – SPC. Mediante ellos se pretende conocer la manera en la que piensan, actúan y sienten los trabajadores con respecto a las particularidades concernientes a su actividad laboral. Estos están respectivamente creados y distribuidos entre las dimensiones de dicha variable. Por consiguiente, se estimó la validez en una muestra de 25 trabajadores de ventanilla y plataforma, obteniendo 0.05. Asimismo, la confiabilidad obtenida fue de 0.79, a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

El puntaje total resulta de la suma de todas las puntuaciones logradas en las respuestas de cada ítem, de las cuales 1 equivale a un total desacuerdo y 5 a un totalmente de acuerdo. Del mismo modo, la escala en cuanto a satisfacción laboral se valora de la siguiente manera: alta satisfacción (168), parcial satisfacción (149 – 167), regular (112 – 148), parcial insatisfacción (93 – 111) y alta insatisfacción (0 – 92).

Por otra parte, se empleó el Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) creado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar sus tres dimensiones. Está conformado por 18 ítems y a través de ellos se pueden expresar sentimientos y actitudes personales del profesional frente a su labor. De la misma manera, la validez del instrumento fue de 0.06, la cual se obtuvo a través de la aplicación de la encuesta a la muestra. Por último, la confiabilidad fue de 0.75, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Tabla 1.**

*Puntajes para determinar el nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
Bajo	18 a menos	5 a menos	33 o menos
Medio	19 a 26	6 a 9	34 a 39
Alto	27 a más	10 o más	40 a más

*Fuente: Maslach (1997)*

Sus ítems son valorados con la escala de Likert, conformado con 7 niveles de intensidad: nunca, pocas veces al año, una vez al menos o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días. Estos tienen puntaje de 6 a 0 respectivamente.

Su valoración es de acuerdo con cada dimensión; por consiguiente, se distribuye de la siguiente manera: agotamiento (nivel alto 54 - 27, nivel intermedio 26 - 19 y nivel bajo 18 - 0), despersonalización (nivel alto 30 - 10, nivel intermedio 9 - 7 y nivel bajo 6 - 0) y realización personal (nivel alto 48 - 40, nivel intermedio 39 - 34 y nivel bajo 30 - 0).

Ambos instrumentos fueron elaborados utilizando la aplicación de formularios de Google Drive y, al mismo tiempo, generó un enlace que fue enviado a los correos electrónicos de cada colaborador. Para ello, primero se explicó detalladamente a cada participante el objetivo de la presente investigación y el manejo que se le dará a los resultados conseguidos gracias a las respuestas. Ambas encuestas se efectuaron en noviembre del año 2021.

Finalmente, todas las respuestas fueron plasmadas en el software estadístico SPSS v25 para elaborar las respectivas tablas tanto descriptivas como gráficas. A través de estas, se pudo analizar y brindar los resultados pertinentes a cada uno de los objetivos planteados.

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
<b>Síndrome de Burnout</b>	Es un tipo de estrés laboral, un estado de cansancio mental, emocional y físico frecuente en los trabajadores cuyas labores tienen mucha interacción social. Como consecuencia, aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. (Linares y Guedez, 2021)	Agotamiento emocional	Manifestaciones físicas Manifestaciones psíquicas	Likert	Encuesta	Cuestionario de (Maslach y Jackson, 1981)
		Despersonalización	Relaciones interpersonales en el ambiente laboral			
		Falta de realización personal	Incompetencia laboral Abandono de actividades familiares, sociales y recreativas			
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional. (Palma, 2005)	Condiciones físicas o materiales	Elementos materiales	SL - SPC	Encuesta	Cuestionario de (Palma, 1999)
		Beneficios laborales y remunerativos	Infraestructura Incentivos económicos Pagos adicionales			
		Políticas administrativas	Lineamientos			
		Relaciones sociales	Relaciones interpersonales en el ambiente laboral			
		Desarrollo personal	Oportunidades de autorrealización			
Desempeño de tareas Relación con la autoridad	Funciones y responsabilidades Relación con jefes directos					

## Resultados

A través de los resultados obtenidos de la presente investigación, se buscó determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo. Por consiguiente, los hallazgos fueron los siguientes.

### Tabla 2.

*Tabla de resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,320 <sup>a</sup>	<b>,103</b>	,076	9,492

En la tabla 2 se evidencia que el Síndrome de Burnout explica el 10,3% de la disminución de la satisfacción laboral en la entidad financiera; es decir, el 89,7% estaría explicada en otras variables que no están reflejadas en el presente estudio. Con ese dato, se evidencia que el burnout no es uno de los factores más relevantes que afectan a la satisfacción de los colaboradores; si no, que esta se podría ver disminuida, en su mayoría, por otros motivos.

### Tabla 3.

*Tabla de nivel de significancia de ANOVA*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1039,588	3	346,529	3,846	<b>,012<sup>b</sup></b>
	Residuo	9100,374	101	90,103		
	Total	10139,962	104			

A través de la tabla 3 de nivel de significancia de ANOVA se puede determinar en qué medida influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral. Es importante tener en cuenta que se puede decir que hay influencia cuando el dato obtenido es menor o igual a 0.05. Se observa que el nivel de significancia es de 0.012 entonces, se demuestra que el Síndrome de Burnout influye de cierta manera en la satisfacción. Sin embargo, al obtener un dato muy inferior de 0.05, se demuestra que el nivel de influencia es bajo y que la disminución de la satisfacción se podría explicar por la presencia de otros motivos en el banco que no formaron parte del presente estudio.

Por otra parte, el objetivo específico 1 fue indicar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo. Con respecto a ello, los resultados fueron los siguientes.

### Tabla 4.

*Nivel obtenido por cada dimensión del Síndrome de Burnout*

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Falta de realización personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	54%	2	1%	105	100%
Medio	46	44%	52	50%	0	0
Alto	2	2%	51	49%	0	0
<b>Total</b>	105	100%	105	100%	105	100%

En cuanto al nivel de agotamiento emocional, se evidencia que el 54%, es decir 57 personas, de la población total manifiesta un nivel bajo de agotamiento emocional; por tanto, no presentan sentimientos asociados a una sobrecarga mental en cuanto a su trabajo. Por otra parte, el 44%, es decir 46 trabajadores, respondieron no sentirse muy cansados emocionalmente y que sólo se sienten moderadamente cansados al final de la jornada laboral. Por último, 2 personas, que representa el 2%, demuestran experimentar un alto nivel de agotamiento, ellos perciben que trabajar diariamente con una alta afluencia de clientes les causa estrés, debido al elevado nivel de esfuerzo que se requiere en esas circunstancias.

Por otro lado, en relación con la despersonalización, se evidencia que 51 personas, es decir el 49% de la población total, presentan un nivel alto de despersonalización. Esto demuestra que los trabajadores involucran actitudes altamente negativas que generan distanciamientos hacia otra persona, en este caso, de su entorno laboral. De la misma manera, 52 personas, que representa el 50%, experimentan un nivel medio en cuanto a esta dimensión, puesto que consideraron que el trabajo no les está endureciendo mucho emocionalmente, además creen que no fueron insensibles con sus compañeros o clientes, esto significa que no los trataron como objetos impersonales. Por último, el 1% restante, lo cual equivale a dos personas, demuestran que no presentan ningún tipo de sentimiento o actitud que pueda resultar en una despersonalización.

Por último, conforme a los datos obtenidos con respecto a la falta de realización personal, se evidencia que el 100% de la población manifiesta presentar un nivel bajo en cuanto a la falta de realización personal. Con esto se demuestra que el total de los trabajadores no expresan una disminución con respecto a la identificación de cada uno con su trabajo, tampoco los sentimientos de competencia y éxito se han visto afectados.

Por otro lado, en cuanto al objetivo específico 2, indicar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo, los hallazgos fueron los siguientes.

**Tabla 5.**

*Frecuencias diagnosticadas de la variable “Satisfacción Laboral” según dimensiones*

Satisfacción Laboral	Dimensiones							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	1	0	0	0	0	0	0	1
Parcial Satisfacción	11	10	1	0	2	1	4	29
Regular	66	92	47	85	54	37	66	447
Parcial Insatisfacción	27	3	50	16	47	67	35	245
Alta Insatisfacción	0	0	7	4	2	0	0	13
<b>Total</b>	105	105	105	105	105	105	105	-

*Fuente: Palma (1999)*

En la tabla 7 se detalla cuáles fueron las frecuencias obtenidas por cada dimensión. En primer lugar, se encuentra la dimensión I “Condiciones Físicas y Materiales”, se puede observar que 27 personas manifestaron presentar una parcial insatisfacción con respecto a la infraestructura en la que desarrollan cotidianamente su trabajo. Por otra parte, 66 personas sienten una regular satisfacción frente a los elementos materiales del entorno laboral.

La dimensión II es “Beneficios Laborales y Remunerativos”, se puede observar que 92 personas, es decir la mayoría de la población, sienten una regular satisfacción con su remuneración, lo cual significa que el grado de complacencia con el incentivo económico no es tan bueno acorde a sus expectativas salariales.

Con respecto a la dimensión III “Políticas Administrativas”, 50 personas se muestran parcialmente insatisfechos porque no les agradan los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral. Asimismo, 47 personas se encuentran regularmente satisfechos con todas aquellas reglas asociadas directamente con el trabajador.

La dimensión IV “Relaciones Sociales”, frente a ello 16 personas se encuentran parcialmente insatisfechos, debido a que manifiestan tener un grado medio de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes comparten las actividades laborales cotidianas. Y, finalmente, 85 personas demuestran encontrarse en un nivel de satisfacción regular.

Frente a la dimensión V “Desarrollo Personal” 47 personas se encuentran parcialmente insatisfechos, ellos manifiestan un desagrado frente a las pocas oportunidades de realizar actividades significativas a su autorrealización. Sin embargo, un total de 54 personas demuestran una regular satisfacción.

La penúltima dimensión VI es “Desempeño de Tareas”, de acuerdo con ello 67 personas se encuentran parcialmente insatisfechas, ellos le brindan una valoración mínima a las tareas

cotidianas que realizan en la entidad financiera. Además, 37 personas se manifiestan regularmente satisfechos con las funciones que se les establecieron.

Por último, la dimensión VII es “Relación con la Autoridad”, como se puede observar, 35 personas se demuestran parcialmente insatisfechos, en este contexto, estas personas muestran inconformidad frente a la apreciación valorativa que realiza el trabajador sobre su relación con su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Por otra parte, 66 personas respondieron encontrarse regularmente satisfechos.

Para concluir, el objetivo específico 3 fue indicar la influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo y se obtuvo lo siguiente.

**Tabla 6.**

*Tabla de nivel de influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	CE	,177	,252	,073	,702	,485
	DP	,937	,362	,271	2,588	<b>,011</b>
	RP	,509	,334	,149	1,522	,131

Por último, en la tabla 8, se demuestra que la dimensión de Cansancio Emocional y la Realización Personal no afectan de ninguna manera la disminución de la satisfacción laboral, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.485 y 0.131 respectivamente, al ser mayor que 0.05, no se encuentra ningún tipo de relación entre las dos dimensiones con la variable. Sin embargo, en cuanto a la Despersonalización se obtuvo un nivel de 0.011, entonces, al ser menor que 0.05, se demuestra que la disminución de la satisfacción se ve explicada en una pequeña parte por esta última dimensión. Por tanto, de cierta forma, se evidencia que pocos trabajadores presentan sentimientos y actitudes negativas hacia su entorno laboral, pero que es importante atender, porque desfavorece a las relaciones interpersonales en el banco, generando cierto distanciamiento hacia el resto personas.

**Discusión**

En primera instancia se pretendió determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo. Los resultados indican que, la satisfacción no se ve necesariamente afectada por el Burnout, por lo

que su disminución correspondería a la presencia de otros factores. En ese contexto, se observa una similitud con los datos obtenidos de Arias y Ceballos (2018), quienes aplicaron su estudio en profesores de una institución educativa y determinaron que la satisfacción laboral era adecuada por no presenciar un Síndrome de Burnout severo. Sin embargo, hay una diferencia notoria si los resultados se comparan con los de Sánchez y Carrión (2018), sus hallazgos demostraron que los trabajadores sociales del centro penitenciario presentaban altos y severos niveles de Burnout. Entonces, teniendo en cuenta que las investigaciones mencionadas aplicaron los mismos instrumentos para cada variable, se puede asumir que el contraste de los resultados depende del centro o tipo de trabajo, por lo que, esto determinaría si las personas desarrollan el Burnout.

Por otro lado, se observó que el total de la población se ve afectada en niveles bajos por problemas relacionados a realización personal, lo que significa que cada colaborador manifiesta identificarse adecuadamente con su trabajo. También, la mitad de la población revela niveles moderados en cuanto a agotamiento emocional, lo que significa que perciben una sobrecarga mental medida en relación con su trabajo. Sin embargo, la dimensión que más aqueja al grupo fue la despersonalización, porque gran parte de los trabajadores presentan actitudes altamente negativas hacia su entorno laboral. Lo mencionado se asemeja a los resultados obtenidos por Fontova y Suñer (2019), quienes determinaron que, entre las tres dimensiones del Burnout, la puntuación más elevada corresponde a la despersonalización, mientras que agotamiento emocional y realización personal no son tan influyentes en la satisfacción laboral. En cambio, Álvarez y Chacón (2019), en su estudio demostraron que los participantes no se sentían realizados personalmente y se encontraban agotados emocionalmente. En comparativa de los diferentes estudios, se puede concluir que el empleo de estrategias de comunicación adecuadas puede determinar si el colaborador se siente despersonalizado o no, debido a que Maslach (2017) afirma que así se puede impedir que el trabajador manifieste actitudes de alejamiento hacia el resto.

Del mismo modo, se halló que la satisfacción laboral de la mayoría de los trabajadores de la entidad financiera se ubica en niveles regulares y de parcial satisfacción, lo cual significa que, ellos presentan ciertos descontentos con respecto a la infraestructura de su entorno laboral, remuneración e incentivos, políticas administrativas, relación con otros miembros del banco, oportunidades de desarrollo personal, funciones asignadas y relación con sus autoridades. Por consiguiente, se observan semejanzas con los datos obtenidos por Gómez y Meneses (2020), quienes emplearon el mismo modelo de satisfacción laboral y sus hallazgos demostraron que hay atribuciones negativas que inciden en todas sus dimensiones, las cuales afectan desfavorablemente a los trabajadores. A su vez, concluyeron que es pertinente incluir

programas de mejora dentro de la gestión para mejorar la calidad de vida profesional; debido a que en ambos estudios se evidencia que la satisfacción laboral de los empleados no está dentro de los niveles esperados como organización.

Por último, se demostró que la disminución de la satisfacción laboral no corresponde, en ningún aspecto, por cuestiones relacionadas a las dimensiones de cansancio emocional y realización personal. Sin embargo, se evidenció que la despersonalización afecta levemente a la satisfacción de los colaboradores, porque ellos presentan sentimientos y actitudes negativas hacia su entorno laboral, desfavoreciendo las relaciones interpersonales. De acuerdo con ello, se revela datos similares con los resultados obtenidos por Yslado (2019), quien halló que la dimensión predominante sobre la satisfacción laboral de su población de estudio fue la despersonalización, como resultado de la constante interacción con personas, ya sean clientes o compañeros. De esta manera, se concluye que, en ambas investigaciones los profesionales están expuestos a la alta afluencia de usuarios en sus centros de labores, por tanto, los niveles de alto contacto en atención al cliente ocasionarían que se desarrolle la despersonalización de los trabajadores, lo cual afecta a su satisfacción laboral y provoca que aparezcan actitudes de distanciamiento hacia el resto.

## **Conclusiones**

Tras el análisis, se determinó que el Síndrome de Burnout presenta poca influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores; por tanto, su disminución se vería explicada por otros factores que no formaron parte del presente estudio.

Por otra parte, se determinó que existe una presencia mínima del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la entidad financiera. En cuanto al agotamiento emocional, la mayoría de la población no presenta sentimientos asociados a una sobrecarga mental en cuanto a su trabajo. De la misma manera, con respecto a la realización personal, se demostró que los sentimientos de competencia y éxito de los trabajadores no se han visto afectados, debido a que ellos tienden a autoevaluarse de manera positiva. Sin embargo, sólo en relación con la despersonalización la mayoría de los colaboradores presentaron actitudes altamente negativas que generan distanciamiento hacia su propio entorno laboral.

Por otro lado, se determinó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores no es totalmente bajo, si no que sólo algunas de sus dimensiones predominan más que otras. Se evidenció que un pequeño grupo de la población manifestaron incomodidad en cuanto a la infraestructura en la desarrollan cotidianamente su trabajo, siente poca complacencia con la remuneración que reciben y no está acorde a sus expectativas salariales, no está de acuerdo con

las políticas, percibe pocas oportunidades de realizar actividades significativas a su autorrealización, y, finalmente, les brinda una valoración mínima a sus labores.

Finalmente, se determinó que el nivel de influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores es relativamente bajo, debido a que el Cansancio Emocional y la Realización Personal no presenta ningún tipo de influencia sobre la satisfacción. Sin embargo, la Despersonalización demuestra un nivel bajo de influencia.

### **Recomendaciones**

La entidad financiera podría adquirir el servicio de psicología organizacional para comprender, evaluar, monitorear y supervisar el pensamiento y comportamiento de cada uno de sus colaboradores, así como la integridad con sus compañeros, la capacidad de resolución de conflictos y su adaptabilidad a la empresa. De esta manera, se orientarán a mantener un clima laboral óptimo y las condiciones adecuadas para trabajar en paz, debido a que estarán más capacitados en prevenir y disminuir conflictos internos y externos.

Por otro lado, la gerencia debe revisar los factores físicos del banco, tales como la temperatura, iluminación y colores, porque es importante brindarles a los colaboradores un puesto de trabajo adecuado que no genere estrés o algún tipo de malestar que impida realizar sus funciones adecuadamente.

De la misma manera, se convoca a la gerencia a realizar capacitaciones periódicas de manejo y control del estrés para los supervisores de agencia, así ellos estarán preparados para transmitir y aplicar los conocimientos correctos en cuanto a prevención y control de situaciones estresantes mediante herramientas de intervención que contribuyan al bienestar a sus trabajadores.

Por último, los supervisores deberían realizar al inicio de la jornada diaria charlas que busquen potenciar a nivel individual estrategias cognitivo-conductuales, las cuales buscan que los colaboradores dominen un conjunto de habilidades y comportamientos que les permitan reducir la fuente de estrés, mejorando la percepción, interpretación y evaluación de problemas laborales.

## Referencias

- Álvarez Gómez, L., Mori Vara, P., & Gómez Sánchez, M. C. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Portal Regional da BVS.
- Alvarez, P., Chacón, F., & Sanchez, E. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu UC BSP*.
- Arias, W., Sánchez, M., & Ceballos, K. (2018). Síndrome de Burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de una institución educativa en Arequipa. *Acta Psicología Peruana*.
- Ausejo, L. (2018). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana. Lima.
- Caravaca, S., & Carrió, T. (2018). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*.
- Cerrón, M. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Cordero, P., & Vargas, A. (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martín de Porres. Lima.
- Fontova, A., & Suñer, R. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias. *Revista de la Asociación Nacional de Directivos de Enfermería*.
- Gómez, G., & Meneses, A. (2020). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *ScienceDirect*.
- Maslach, C., & Jackson, E. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach. California, USA: TEA Ediciones.
- Méndez, R., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*.
- Palma, S. (1999). Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica.

## Anexos

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M ( ) F ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Tiempo de servicio en el banco:** \_\_\_\_\_

**Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

**Puesto que ocupa:** Promotor de Servicios ( ) Asesor de Ventas ( )

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de las características relacionadas con su actividad laboral, le presento una serie de afirmaciones a las cuales, le agradeceré, responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista:

**TA:** Totalmente de acuerdo **DA:** De acuerdo **I:** Indeciso **ED:** En desacuerdo

**TED:** Totalmente en desacuerdo

Recuerde, los datos son tratados de manera anónima y no hay respuestas correctas e incorrectas por tratarse sólo de opiniones.

	TA	DA	I	ED	TED
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mi jefe					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

### Cuestionario de Síndrome de Burnout

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M ( ) F ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Tiempo de servicio en el banco:** \_\_\_\_\_

**Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

**Puesto que ocupa:** Promotor de Servicios ( ) Asesor de Ventas ( )

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su nivel de estrés frente a su trabajo, le presento una serie de frases a las cuales, le agradeceré, responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que usted considere correcta, según la siguiente escala:

**6:** Nunca **3:** Pocas veces al mes **0:** Todos los días

**5:** Pocas veces al año o menos **2:** Una vez a la semana

**4:** Una vez al mes o menos **1:** Pocas veces a la semana

Recuerde, los datos son tratados de manera anónima y no hay respuestas correctas e incorrectas por tratarse sólo de opiniones.

	0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
Me siento estresado por mi trabajo							
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
Me siento muy activo							
Me siento frustrado con mi trabajo							
Creo que estoy trabajando demasiado							
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que doy servicio							
Trabajar directamente con personas me produce estrés							
Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							

**Matriz de consistencia**

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo	El Síndrome de Burnout presenta una influencia significativa y desfavorable en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo	<b>Dependiente</b>	
	<b>Objetivos Específicos</b>		Satisfacción Laboral	
	Indicar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Indicar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo		Condiciones físicas o materiales	Elementos materiales
	Indicar la influencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria en la ciudad de Chiclayo.		Beneficios laborales y remunerativos	Infraestructura
			Políticas administrativas	Incentivos económicos
			Relaciones sociales	Pagos adicionales
			Desarrollo personal	Lineamientos
			Desempeño de tareas	Relaciones interpersonales en el ambiente laboral
			Relación con la autoridad	Oportunidades de autorrealización
				Funciones y responsabilidades
				Relación con jefes directos
			<b>Independiente</b>	
			Síndrome de Burnout	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Agotamiento emocional	Manifestaciones físicas
			Despersonalización	Manifestaciones psíquicas
				Relaciones interpersonales en el ambiente laboral
				Incompetencia laboral
			Falta de realización personal	Abandono de actividades familiares, sociales y recreativas

**Diseño y Tipo de investigación**

Enfoque cuantitativo  
Tipo aplicada  
Nivel explicativo  
Diseño no experimental

**Población, muestra y muestreo**

105 colaboradores pertenecientes a las áreas operativas y comerciales de 7 agencias de la entidad financiera en la ciudad de Chiclayo

**Procedimiento y procesamiento de datos**

Se realizó un cuestionario online para los colaboradores de 7 agencias de la entidad financiera  
Se procesaron los datos a través del software estadístico SPSS v25

---