

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín, 2019**

Por:

Adelina Paz Ruiz

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

**Tarapoto, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

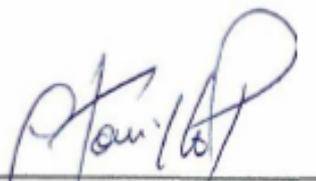
*José Tarrillo Paredes*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín, 2019”*** constituye la memoria que presenta el estudiante Adelina Paz Ruiz; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 2 días, del mes de diciembre del 2019.



---

José Tarrillo Paredes

Asesor

Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los  
colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San  
Martín, 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en  
Ciencias Administrativas

### JURADO CALIFICADOR

  
Lic. Kelita Gullón López  
Presidente

  
Mtro David Troya Palomino  
Secretario

  
Mtro. José Tarrillo Paredes  
asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura – Tarapoto, San Martín, 2019. El tipo de investigación fue correlacional- relacional y de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental – causal. Se realizó un análisis de los constructos síndrome de burnout basada en un enfoque planteado por Maslach y Jackson (1981), y la segunda revisión se basó en el desempeño laboral por Cuevas & Díaz (2017). Para la investigación se usó el instrumento que fue validado mediante 5 juicios de expertos y se comprobó la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, que considera a una valoración de Varios ítems para cada uno, con escala de Likert, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo del síndrome de burnout es de 0,800 y desempeño laboral a 0,950 por lo que indican consistencia y confirma la confiabilidad de las escalas. Entre los resultados obtenidos, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman muestran que si existe influencia significativa media entre síndrome de burnout y el desempeño laboral ( $Rho=0,542^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). En conclusión, podemos determinar que a mejor afrontamiento del síndrome de burnout mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de dichas entidades.

**Palabras claves:** Síndrome de burnout, Desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence between burnout syndrome and work performance in employees of the financial institutions Caja Piura and Caja Maynas - Tarapoto, San Martín, 2019. The type of research was correlational-relational and focus Quantitative, non-experimental - causal design. An analysis of the burnout syndrome constructs was carried out based on an approach proposed by Maslach and Jackson (1981), and the second review was based on work performance by Cuevas & Díaz (2017). For the research the instrument was used that was validated by 5 expert judgments and the reliability was verified through the Cronbach's Alpha applied to the variables studied, which considers a valuation of several items for each one, with Likert scale, whose result and value of the coefficient for the construction of the syndrome of Burnout is 0.800 and work performance is 0.950, which indicates consistency and confirms the reliability of the scales. Among the results obtained, through the statistical analysis of the Spearman correlation coefficient show that there is a significant mean influence between burnout syndrome and work performance ( $Rho = 0.542$  \*\*;  $p = 0.000$ ) In conclusion, we can determine that a better coping with the syndrome. The best burnout will be the work performance of the collaborators of these entities.

**Keywords:** Burnout syndrome, Work performance.

## **1. Introducción**

En la actualidad el mundo afronta muchos cambios, no sólo en la sociedad sino también a nivel personal, familiar y laboral; de alguna manera estos cambios influyen en el desenvolvimiento de la persona en su trabajo, donde la competitividad producto de la globalización genera grandes cambios en las instituciones de salud ocasionando problemas físicos y mentales en sus trabajadores.

Así mismo los países desarrollados como España uno de cada cuatro personas padece algún tipo de trastorno mental a lo largo de su vida, siendo en la actualidad la causa de 40% de las patologías crónicas y del 30% de la discapacidad que se produce en el país de España, datos que sin duda evidencian el enorme impacto que tienen las enfermedades mentales tanto desde el punto asistencial como humano según (Cardozo & Rioz, 2017)

En los países que cuentan con mejor desarrollo económico y social o bien llamados países desarrollados se han registrado según la OMS un nivel más alto en trastornos psicopatológicos, encontrándose dentro de ellos el síndrome de burnout, lo cual es una enfermedad que provoca desgaste en la salud física, mental y psíquica de los individuos, y es ocasionada por la acumulación de estrés crónico, sobre todo cuando las demandas de trabajo exceden la capacidad de respuesta de la persona.

En el Perú el 60% de trabajadores sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración, y están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación. Así mismo seis de cada diez personas señalan que su trabajo ha sido estresante en el último año.

Para Marcos citado por Frías & Silvestre, (2015), menciona que la actividad laboral, es una de las principales acciones que el ser humano realiza a lo largo de su vida. La interacción social que se genera entre el trabajador y su entorno puede generar resultados beneficiosos. Sin

embargo, puede ser el causante de importantes trastornos en la actividad laboral, afectando en sus diferentes áreas: personal, organizacional y social.

Calvo & Alvarez, (2015), nos comenta que la causa principal del síndrome de estar quemado es el estrés laboral crónico y se caracterizan por aquellos profesionales que tienden a evaluar negativamente sus habilidades para el desempeño de su trabajo, también para relacionarse con las personas a quienes ofrecen su servicio, asimismo se sienten agotados emocionalmente, porque tienen pensamientos negativos y sus actitudes pesimistas le lleva a una conducta de descaro hacia las personas de su entorno

Asimismo para (Ramos & Guerrero, 2017), el síndrome de burnout se manifiesta principalmente en los trabajadores de profesión asistencial y que estas son responsables del padecimiento que sufre el profesional, algunas de ellas son, falta de iluminación, calefacción o refrigeración excesivamente ruidosa, etc. Además, Ayala refiere que esta problemática se ha hecho cada día más notable en el ámbito laboral ya que a menudo se escucha decir “las personas no nos entienden” “da igual esforzarse o no” “Ya que me siento cansada o cansado” entre otras expresiones.

Según Pérez (2013) menciona la importancia del estudio, Síndrome de burnout en las organizaciones porque permite tratar el problema de salud de cada colaborador que pertenece a una organización. Este síndrome tiene como consecuencia el bajo desempeño laboral, productividad, calidad de servicio y atención a usuarios además provoca en el colaborador sentimientos de incapacidad, también muestra actitudes hacia el trabajo que realiza, de esta manera pierde el interés hacia sus clientes.

Las empresas dedicadas al rubro de banca y finanzas son los más solicitados por los profesionales recién egresados, debido a la línea de carrera que se puede lograr y a las diversas

áreas que existen en las entidades financieras, permitiendo a los profesionales desarrollarse, desenvolverse y aumentar su experiencia profesional.

En el Perú muchas entidades financieras han ingresado al mercado brindando productos y servicios financieros (Rodríguez & Carrasco, 2016), las entidad financiera como Caja Piura tiene buena captación en el mercado y cuenta con varias agencias a nivel nacional, esto implica que los colaboradores de dichas entidades estén en constante actividad mental, enfocándoles a mantener un desempeño laboral eficiente permitiendo lograr objetivos.

La entidad financiera Caja Piura Tarapoto San Martín 2019, se observó el comportamiento de todos los colaboradores, debido al síndrome de burnout (estrés laboral), los colaboradores no están cumpliendo con un buen desempeño dentro de la entidad financiera, afectando así el cumplimiento de los objetivos de la entidad, de acuerdo a las dimensiones de nuestra variable. *Talento humano*: los colaboradores de la entidad ya no se sienten capaces de desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas para afrontar a sus competencias. *Factores internos*: los colaboradores no se sienten involucrados dentro de los planes siente que su formación y desarrollo profesional no abastece para la empresa, así mismo no se sienten motivados por la entidad financiera. *Evaluación*: no todos los trabajadores cuando son evaluados cumplen con aquellas competencias que se requiere para ascender de puesto dentro de la entidad, de tal manera que no están aptos para desempeñarse mejor de acuerdo a su área.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Síndrome de burnout**

Montoya & Moreno citado en (Muñoz et al., 2018) fundamentan que el estrés laboral aparece comúnmente unido al burnout, pero tiene conceptos diferentes; estrés laboral se refiere a procesos temporales breves, mientras que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y es manifestado por actitudes negativas hacia su trabajo, la organización donde labora y sobre todo a su desarrollo personal.

Maslach & Phines citado en (Rodríguez, Araiza & Anaya, 2017) definen al síndrome de burnout como un estado de agotamiento físico y emocional que implica una pérdida de interés en el campo laboral, actitudes negativas hacia sus compañeros y clientes y sobre todo una buena autoestima.

Así mismo Gil Monte citado en (Salgado & Leria, 2017) Conceptualiza al síndrome de burnout como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, tanto en su carácter interpersonal y emocional, esto se caracteriza por un desgaste de sus conocimientos adquiridos, perdiendo el entusiasmo por su labor, es decir el descanso profesional o la baja realización personal en el ámbito laboral.

#### **2.1.1. Dimensiones.**

La psicóloga social Cristina Maslach junto a Jackson citado por Gutiérrez & Herrera (2018) definen al síndrome de burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral trayendo como consecuencia la exposición prolongada a estresores laborales.

*Agotamiento emocional:* se refiere al aumento de los sentimientos de agotamiento emocional por las exigencias de su trabajo, por lo que los colaboradores no muestran ningún

interés, es donde los recursos emocionales se terminan, así mismo el colaborador descubre que no es capaz de enfrentar las demandas laborales.

*Despersonalización:* Es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos acerca de los clientes o usuarios, y estos son traducidos como una falta de buenos sentimientos con las personas de su entorno. Tiene características a conductas de rechazo hacia los beneficiarios del servicio además se les culpa de su situación actual.

*Realización personal:* se define, cuando un colaborador tiende a evaluarse negativamente así mismo y hacia su trabajo, perdiendo el interés, baja autoestima, retiro de su labor, sintiéndose incompetente de tal manera mostrando irritabilidad, siempre suele estar insatisfecho consigo mismo y muestra poca satisfacción con sus logros laborales.

## **2.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2006), afirma que el desempeño laboral es el valor que se espera a portar a la organización, pues esto hace referencia a los diferentes sucesos de conducta de cada colaborador que lleva a cabo en un tiempo determinado. Podemos decir que estas conductas, del colaborador o los colaboradores tienen distintos periodos temporales a la vez, esto contribuirán al logro de los objetivos organizacionales utilizando los mínimos recursos.

Así mismo Chiavenato citado por (Vega & Neira, 2015), definen que si un colaborador logra cada objetivo propuesto por la organización su desempeño laboral se incrementara, es la cual esto ayudara a las organizaciones a tener una mejor competencia laboral, ya que cada individuo tiene que estar acorde con sus tareas designadas de la misma manera cumpliendo una gran labor, obteniendo una satisfacción laboral.

Según Dancourt (2018), menciona que el desempeño laboral se muestra relación con la capacidad física, intelectual y actividades que un trabajador muestra dentro de su área de trabajo, demostrando así las actividades que realiza de una manera positiva.

### **2.1.2. Dimensiones.**

De acuerdo a lo señalado por Cueva & Díaz (2017), el desempeño laboral es la capacidad producida de un colaborador donde muestra su trabajo asignado en su área correspondiente, para un desempeño efectivo se mide por sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Para ello se ha considerado las siguientes dimensiones: Talento humano, factores internos y evaluaciones.

*Talento humano:* Se refiere a los individuos perspicaces o aptos para determinada área de trabajo perspicaz en el sentido que entiende y comprende lo que la organización designa, además tiene la capacidad para buscar soluciones ante cualquier problema.

*Factores internos:* Busca y comprende todas aquellas actividades donde un individuo se desempeña en su entorno físico, además también se ve la gran motivación por parte de la empresa y el grado de aprobación del puesto.

*Evaluaciones:* Es un proceso donde se recoge información acerca de las competencias desarrolladas de cada individuo y se comparan con el perfil de competencias requeridas para un puesto de trabajo dentro de la empresa además tiene la capacidad para buscar soluciones ante cualquier problema, dado que tiene las habilidades, destrezas y la experiencia necesaria para ello.

### **3. Materiales y métodos**

#### **Tipo**

La presente investigación, es básica pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

#### **Enfoque**

Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

#### **Alcance**

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

#### **3.1. El diseño metodológico.**

El diseño de investigación es No Experimental de corte transversal

(Hernández et al., 2014), mencionan que el diseño de la presente investigación, es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las variables actitud emprendedora con capacidad de creación de microempresas y es de

corte transversal, debido a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural.

### **3.1. Participantes**

El área de estudio se ejecutó en la entidad financiera Caja Piura. Considerando a todo el personal de la entidad financiera lo cual corresponde a 50 colaboradores. Lo cual para nuestro estudio se formó con el proceso de muestreo no probabilístico.

### **3.2. Instrumentos**

En esta oportunidad hemos estudiado dos variables, para la primera variable Síndrome de burnout se utilizó el cuestionario estandarizado Maslach burnout inventory (Maslach Jackson 1981). Obtiene 22 ítems con escala de tipo Likert, mediante un rango de siete calificativos que van de “nunca” a “siempre”, consta de tres dimensiones: 1) agotamiento emocional (9 ítems), 2) despersonalización (5 ítems) y 3) realización personal (8 ítems). Para la segunda variable, Desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Cueva & Díaz (2017), la cual está compuesta por 19 ítems con escala de tipo Likert, obteniendo los rangos calificativos que van de “nunca” a “siempre”, consta de tres dimensiones: 1) talento humano (5 ítems), 2) factores internos (5 ítems) y 3) evaluaciones (9 ítems).

Así mismo, se realizó la validación por 5 expertos, pues cada experto en función a su rol validó el instrumento considerando aspectos importantes como: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. También se obtuvo la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en la cual obtuvo un resultado para cada uno de las variables, Síndrome de burnout .800\*\* y para el desempeño laboral .950\*\* lo cual indica que el instrumento es confiable y aceptable.

### 3.3. Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, de tal manera que se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de las variables y dimensiones, haciendo uso de las hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el  $p\text{-valor} < 0.05$ .

## 4. Resultados y discusión

### 4.1. Resultado 1

En la tabla 1 nos muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach lo cual muestra resultado de 0,800, lo cual concierne a la variable independiente y un 0.950 para la variable dependiente, determinando que a partir de un alfa de Cronbach 0.07 es aceptable para ser utilizado en dichos instrumentos, según (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

<i>Análisis de fiabilidad de Alpha de Cronbach del síndrome de burnout y desempeño laboral</i>		
Variabes	Alfa de Cronbach	N <sup>a</sup> de elementos
Síndrome de burnout	,800	22
Desempeño laboral	,950	19

### 4.2. Resultado 2

#### 4.2.1. Prueba de normalidad

Para la selección de la prueba de correlación se realizó mediante la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (muestras mayores de 50 datos) lo cual se identificó los valores que representan al P-valor, son menores a 0.05 ( $p < 0.5$ ). Por lo tanto se concluye que las variables y sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica ya que tiene

datos a mayores de 50 para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, para las variables con una distribución no normal según (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

*Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov*

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de burnout	.328	50	.000
Agotamiento emocional	.335	50	.000
Despersonalización	.335	50	.000
Realización personal	.227	50	.000
Desempeño laboral	.187	50	.000
Talento humano	.144	50	.012
Factores internos	.160	50	.003
Evaluación	.212	50	.000

a. corrección de significación de Lilliefors

### 4.3. Resultado 3

Tabla 3

*Información de la edad, género, estado civil, tiempo de servicio, condición laboral, grado de instrucción y área de trabajo de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura.*

		Frecuencia	%
Edad	20 – 30	29	58.0%
	31 – 40	15	30.0%
	41 – 50	6	12.0%
	Total	50	100.0%

Género	Masculino	28	56.0%
	Femenino	22	44.0%
	Total	50	100.0%
Estado civil	Soltero (a)	35	70.0%
	Casado (a)	14	28.0%
	Divorciado (a)	1	2.0%
	Total	50	100.0%
Tiempo de servicio	1 a 6 meses	7	14.0%
	7 meses a 1 año	9	18.0%
	1 a 2 años	11	22.0%
	3 a 5 años	8	16.0%
	6 años a más	15	30.0%
	Total	50	100.0%
Condición laboral	Contrato con plazo determinado	24	48.0%
	Contrato con plazo Indeterminado	19	38.0%
	Practicante	7	14.0%
	Total	50	100.0%
Grado de instrucción	Técnico	7	14.0%
	Bachiller	24	48.0%
	Licenciado	17	34.0%
	Magister	2	4.0%
	Total	50	100.0%
Área de trabajo	Área de Operaciones	12	24.0%
	Área de Créditos	27	54.0%
	Área Administrativa	2	4.0%
	Área de recuperación – cobranzas	3	6.0%
	Área Legal	2	4.0%
	Asesor de finanzas	2	4.0%
	Secretaria	2	4.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>

---

#### 4.4. Resultado 4

En la tabla 4 muestra el nivel del síndrome de burnout y sus dimensiones en cuanto a la variable independiente, nos muestra que el 100% de los encuestados; el 96%, percibe regular al síndrome de burnout; y el 4% considero bajo al síndrome de burnout. En cuanto a las

dimensiones el 50% responden bajo el agotamiento emocional, así mismo el 50% considera regular; el 54% consideran regular a la despersonalización y el 68% responden alto a la realización personal.

Tabla 4.

*Análisis descriptivos del Síndrome de burnout y sus dimensiones*

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de burnout	Bajo	2	4.0%
	Regular	48	96.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>
Agotamiento emocional	Bajo	25	50.0%
	Regular	25	50.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
Despersonalización	Bajo	23	.46.0%
	Regular	27	54.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
Realización personal	Regular	16	.32.0%
	Alto	34	68.0%
	<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

#### 4.5. Resultado 5

En la tabla 5 muestra el nivel del desempeño laboral y sus dimensiones en cuanto a la variable dependiente, nos muestra que el 100% de los encuestados; el 66%, percibe alto al desempeño laboral; y el 32% considero regular al desempeño laboral. En cuanto a las dimensiones el 48% responden regular y alto al talento humano, el 56% consideran alto a los factores internos y el 68% responden alto a la evaluación.

Tabla 5.

*Análisis descriptivos del Desempeño laboral y sus dimensiones*

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	1	2.0%
	Regular	16	32.0%
	Alto	33	66.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>
Talento humano	Bajo	2	4.0%
	Regular	24	48.0%
	Alto	24	48.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
Factores internos	Bajo	4	8.0%
	Regular	18	36.0%
	Alto	28	56.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
Evaluación	Bajo	1	2.0%
	Regular	15	30.0%
	Alto	34	68.0%
	<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

## 4.6. Resultado 6

### 4.6.1. Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** El síndrome de burnout no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera, Caja Piura, 2019.

**H<sub>1</sub>:** El síndrome de burnout si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera, Caja Piura, 2019.

### Regla de decisión

Si P-Valor  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si P- Valor  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En la tabla 6, se evidencia un nivel de significancia del síndrome de burnout con p. valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ), por lo que se determinó rechazarla hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una influencia significativa media, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ( $Rho = 0,542$ ). Indicando que a mayor afrontamiento al síndrome de burnout mayor será el desempeño laboral de los colaboradores en dicha entidad financiera.

Tabla 6.

*Análisis de correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral*

Desempeño Laboral			
Síndrome de burnout	Rho Spearman	p-valor	n
	0,542	0,000	80

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

#### 4.7. Resultado 7

La tabla 7 se observa un nivel de significancia del talento humano con un p-valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ), lo que determinó rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna. En la cual se encontró la existencia de una influencia significativa positiva media, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre el síndrome de burnout con el talento humano ( $Rho = 0,514$ ). Indicando que a mayor afrontamiento al síndrome de burnout mayor será las habilidades, las destrezas y las experiencias (talento humano) de los colaboradores en dicha entidad financiera.

Tabla 7.

*Análisis de correlación entre síndrome de burnout y talento humano*

Talento humano			
Síndrome de burnout	Rho Spearman	p-valor	n
	0,514	0,000	50

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

#### 4.8. Resultado 8

La tabla 8, se puede evidenciar un nivel de significancia de los factores internos con un p-valor de 0.001 ( $p < 0,05$ ), lo que determino rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una influencia significativa positiva media, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre el síndrome de burnout con los factores internos ( $Rho = 0,452$ ). Indicando que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será las actividades que desempeñen los colaboradores dentro de dicha entidad.

Tabla 8.

*Análisis de correlación del síndrome de burnout y factores internos*

Factores internos			
Síndrome de burnout	Rho Spearman	p-valor	n
	0,452	0,001	50

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

#### 4.9. Resultados 9

La tabla 9 se evidencia un nivel de significancia de la evaluación con un p-valor de 0.000 ( $p < 0,05$ ), lo que determino rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una influencia significativa positiva media, se analizó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, entre el síndrome de burnout con la evaluación ( $Rho = 0,622$ ). Indicando que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout

mayor será la estimación del rendimiento (evaluación) de los colaboradores en sus labores de sus funciones en dicha entidad.

Tabla 9.

*Análisis de correlación entre el síndrome de burnout y evaluación*

Evaluación			
Síndrome de burnout	Rho Spearman	p-valor	n
	0,622	0,000	50

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

## 4.2. Discusión

En cuanto al objetivo general fue determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto 2019.

Para el objetivo general los resultados aprueban mediante el análisis estadístico Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de 0,542 (síndrome de burnout y desempeño laboral) por lo tanto indica que existe relación positiva media con un p-valor de 0,000, mostrando una influencia entre las variables. Lo cual se asemeja a una investigación realizado por: Cantorin (2015), con el título de su investigación “Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería de la universidad peruana los andes – 2015” que su objetivo fue determinar la influencia existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería civil de la universidad peruana de los andes. El resultado de esta investigación nos muestra una existencia de una relación positiva estadísticamente significativa ( $Rho = 780$ ) así como una asociación de influencia entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral de los docentes ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ).

Así mismo en la investigación de Cueva & Díaz (2017), titulada “satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de mi Banco 2017). Los resultados obtenidos muestran que existe una relación significativa ( $r = ,733$ ;  $p < 0.05$ ) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción mayor será el desempeño de los colaboradores. De esta manera se comprueba que un buen afrontamiento del síndrome de burnout incrementara el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones.

Para el primer objetivo específico, se presenta el síndrome de burnout y su influencia en el talento humano de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto

2019. Los resultados muestran mediante el análisis estadístico Rho Spearman donde se obtuvo el coeficiente de 0,514 (correlación positiva media) y un p-valor igual a 0,000, por lo tanto, se dice que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será las habilidades, las destrezas y las experiencias (talento humano) en los colaboradores de dichas entidades, que consiste que las entidades deberían presentar oportunidades de especialización para su crecimiento profesional.

Para el segundo objetivo específico, se presenta el síndrome de burnout y su influencia en los factores internos en los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto 2019. Los resultados muestran mediante el análisis estadístico de Rho Spearman donde se obtuvo el coeficiente de 0,452 (Correlación positiva baja) y un p-valor igual a 0,001, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se dice que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor serán mejor será el entorno y las actividades (los factores internos) que realizan los colaboradores en de dichas entidades.

Finalmente, para el tercer objetivo se presenta el síndrome de burnout y su influencia en las evaluaciones en los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, 2019. Los resultados muestran mediante el análisis estadístico de Rho Spearman donde se obtuvo el coeficiente de 0,622 (correlación positiva media) y un p-valor igual a 0,000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será la estimación del rendimiento (evaluación) de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones en dichas entidades.

## 5. Conclusión y recomendaciones

### 5. 1. Conclusiones.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos se presenta las siguientes conclusiones:

- Se concluye que, si existe una influencia significativa media entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, ( $Rho = 0.542, P < 0.000$ ); donde podemos determinar que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será el desempeño de los colaboradores. Esto quiere decir que la entidad financiera debe considerar capacitaciones por expertos, con la finalidad de orientar al colaborador.
- Con respecto al primer objetivo específico se encontró la existencia de una influencia positiva media, ( $Rho = 0.514, P < 0.000$ ) entre el síndrome de burnout y el talento humano de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín; donde podemos determinar que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será el talento humano de los colaboradores. Es decir que la entidad financiera debería de contribuir con el desarrollo de sus habilidades, las destrezas y las experiencias en los colaboradores.
- Con respecto al segundo objetivo específico se encontró la existencia de una influencia positiva baja, ( $Rho = 0.452, P < 0.001$ ) entre el síndrome de burnout y los factores internos en los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín; es decir que el síndrome de burnout influye con una significancia positiva baja con los factores internos, indicando que, a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será el entorno y las actividades (los factores internos) que realizan los colaboradores en de dicha entidad.
- Finalmente, el tercer objetivo específico se encontró que existe una influencia positiva media, ( $Rho = 0.622, P < 0.000$ ) entre el síndrome de burnout y la evaluación

de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura Tarapoto, San Martín; es decir que el síndrome de burnout influye con una significancia positiva media en las evaluaciones, indicando que a mayor afrontamiento del síndrome de burnout mayor será la estimación del rendimiento (evaluación) de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones en dichas entidades.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la entidad financiera Caja Piura Tarapoto, San Martín, tomar medidas de acción, como: capacitaciones, implementar programas de reflexión sobre el síndrome de burnout, para que los colaboradores mejoren en su desempeño laboral, y de tal manera hacer seguimientos a cada colaborador.
- Así mismo se recomienda que los colaboradores asistan a las actividades de relajación desarrolladas por la entidad financiera para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos, con la finalidad que puedan desenvolverse de una manera muy activa, desarrollando cada día sus habilidades y destrezas dentro de su trabajo y así crear un ambiente mejor y por consecuencia elevar el talento humano, logrando los objetivos de dicha entidad.
- Como tercera recomendación, de acuerdo a la correlación del síndrome de burnout y los factores internos, pues se recomienda ampliar y profundizar la investigación, con el propósito de obtener buenos resultados de acuerdo a los conocimientos y formación de los colaboradores.
- Otro de las recomendaciones es incentivar a los administradores de la entidad financiera que puedan elaborar un plan de capacitación con talleres permitiendo a los colaboradores, complementar su formación, y que se sientan bien en sus puestos de trabajo para que de esta manera se pueda reducir el estrés.

## Referencias

- Calvo, G. D., & Alvarez, A. V. (2015). Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica.
- Cardozo, V., & Rioz, M. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en centro de salud san Gerónimo Andahuaylas - Apurímac, año 2017.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos: Gestión del Capital Humano*. Editorial Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. *Universidad Peruana Unión*, e. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dancourt, M. (2018). *Estres y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Frías, S. N. H., & Silvestre, K. Y. S. (2015). Estilo de vida y síndrome de burnout en el personal de salud de una clínica privada de Lima, 2014.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6 edición).
- Ramos, J. E. H., & Guerrero, E. E. R. (2017). Síndrome de burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado y la Municipalidad de Nuevo Cajamarca, 2016. *Resolución*, 6374.
- Rodríguez, C. I. C., & Carrasco, E. C. P. (2016). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, España, Trujillo, 2016. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 3(1), 56. <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>

Vega, M. M. C., & Neira, N. J. S. M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>