

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**



**TESIS**

**PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA**  
**EN EL DISTRITO DE LA MOLINA - LIMA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**  
**ANGEL MANUEL RIVERA PALMA**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia, padres, hermana y novia por la confianza que me brindan.

## **Agradecimientos**

A los líderes que conocí en los últimos 10 años, sin ellos, sin sus enseñanzas hubiera logrado poco. A mis amigos de infancia y adolescencia por esos sueños que nos propusimos y hoy poco a poco los estamos cumpliendo. A mi Colegio Militar Leoncio Prado que forjó mi liderazgo. A mis compañeros y jefes de todos los trabajos que tuve en los últimos 12 años, que me hicieron mejor profesional. A mis asesora de internado por el apoyo constante y amistad. A los docentes de mi universidad por el esfuerzo y dedicación en mi formación profesional.

## Resumen

La presente investigación busca determinar la prevalencia de Burnout y sus dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), en trabajadores administrativos de una entidad bancaria en el distrito de la Molina- Lima, Perú, cuyas edades fluctúan entre 20 y 69 años. Para ello, se empleó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI). Se encontró que el 21.5% del personal evaluado presentan más de dos dimensiones con riesgo “medio” o “alto” de Burnout, el 39.9% presenta una dimensión con riesgo “medio” o “alto” de Burnout y por último el 38.6% no presenta ninguna dimensión con riesgo de presentar Burnout. Las dimensiones cansancio emocional y despersonalización representan un 7.9% y 3.9% respectivamente, teniendo estos un nivel poco significativo a comparación con otros estudio. La dimensión baja realización personal obtiene un alarmante 51% de riesgo de Burnout. Identificamos también, que las áreas con más presencia de Burnout son, Analista de Gestión de Ventas I, Analista I de Operaciones Post Venta, Analista III de Operaciones Post Venta, Asistente de Operaciones, Gerente Adjunto de impresión y expedición de documentos, Operador de la central de alarmas, Operador Help Desk, Sub gerente adjunto gestión global de riesgo y Sub gerencia de cultura y comunicación interna.

## **Abstract**

This research aims to determine the prevalence of burnout and its dimensions (emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment), with administrative workers from a banking institution in La Molina district; in Lima, Peru, whose ages range between 20 and 69 years old. For this, the test Maslach Burnout Inventory (MBI) was used. It was found that 21.5% of staff evaluated present more than two dimensions with "medium" or "high" risk of burnout, 39.9% has a dimension with "medium" or "high" risk of burnout and finally 38.6% has no any dimension with risk of burnout. The emotional fatigue and depersonalization dimensions represent 7.9% and 3.9% respectively, having these such an insignificant level compared to other studies. The low personal fulfillment dimension gets an alarming 51% risk of Burnout. Areas with more presence of Burnout are Sales Management Analyst I, After Sales Operations Analyst I, After Sales Operations Analyst III, Operations Assistant, Deputy Manager of Printing and Issuance of Documents, Operator Alarm Center, Help Desk Operator, Sub Deputy Manager of Global Risk Management and Sub Deputy Managing of Culture and Internal Communication.

## **Tabla de contenido**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2 Delimitaciones de la Investigación.....	6
1.3. Formulación del Problema .....	7
1.4. Objetivo de la Investigación.....	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos .....	8
1.5. Justificación de la Investigación.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	12
2.2 Fundamentos o Planteamiento o Bases Teóricas.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
3.1 Método de Investigación:.....	42
3.2 Tipo de investigación .....	42
3.3 Diseño de investigación.....	42
3.4 Población y Muestra.....	43
3.5 Variables, dimensiones e indicadores.....	61
3.6 Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos .....	62
3.6.1 Técnicas.....	62
3.6.2 Instrumentos.....	63
3.7 Procedimientos .....	65
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	67
4.1 Resultados .....	67
4.2 Discusión de los Resultados.....	71
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS .....	79

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación es un análisis de como el estrés se ha convertido en una enfermedad común en nuestros tiempos, teniendo como consecuencia, en situaciones graves, manifestaciones psicopatológicas como la ansiedad, la depresión y el síndrome de Burnout, que tiene consecuencias psicológicas, fisiológicas y emocionales, este síndrome tiene una implicancia netamente ocupacional existiendo investigaciones mayoritariamente en áreas sanitarias (médicos, enfermeras, etc.), áreas educativas (alumnos y profesores), instituciones de servicios públicos como (policías y militares) entre otros; sin embargo, en los últimos años la Organización Internacional del Trabajo (2013), ratifica sobre el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que el Burnout no es exclusivo de profesiones asistenciales. Resalta que los cambios tecnológicos, sociales y organizativos dan origen a nuevas enfermedades profesionales vinculadas con el estrés laboral que empobrecen la salud de los trabajadores, sus familias y las empresas al reducir la productividad y la capacidad de trabajo.

En una reciente investigación realizada por López, García, & Pando (2014), Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú encontrándose prevalencia de Burnout muy alto y alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento con un (6,22%) y (22.65%) respectivamente, asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El

mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ( $p < 0,004$ ) y ( $OR = 6,979$ ) con la dimensión cinismo de Burnout; lo anterior deja de manifiesto que ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la prevalencia del Burnout se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial.

La prevalencia de este síndrome ha venido creciendo a pasos agigantados durante los últimos años, a tal punto de considerarlo como un importante problema de la salud pública. Una investigación en el personal sanitario hispanoamericano (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats, & Braga, 2009), constataron que este síndrome se presenta en el 14,4% del personal de salud de Argentina, 4% en Ecuador, 4,3% en Colombia y en un 4,3% en Perú.

Quiros (2013) cita que en algunos estudios se puede observar que el Burnout afecta más a las mujeres que a los varones, según (Moreno-Jiménez, Garrosa y González, 2000; Maslach y Jackson, 1981; Poulin y Walter, 1993), ya que las mujeres presentan un doble rol en relación a su carrera profesional y la familia (p.4); sin embargo, otros estudios, indican lo contrario, ya que encontraron, que los hombres presentan mayores niveles de agotamiento emocional (Aguilar & Gutiérrez, 2007); (Van Horn, Schaufeli, Greenglass, & Burke, 1997) y de despersonalización (Arias & Jimenez, 2013). Por otro lado, hay autores que no encontraron diferencias significativas entre los géneros (Pines & Aronson, 1988).



Las investigaciones en empresas con áreas administrativas son muy escasas dado el tiempo de inversión para realizar las pruebas y por la complejidad de sus funciones, además del poco acercamiento que se tiene con estas profesiones. Normalmente los investigadores en temas de Burnout son psicólogos, médicos y enfermeras, estos tienen un mayor acercamiento laboral justamente a áreas sanitarias y educativas, es por esto que las investigaciones abundan en estos sectores.

El objetivo de este estudio fue determinar los niveles del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de un banco en el distrito de La Molina con el propósito de proporcionar información actualizada a fin de contribuir con las investigaciones en sectores poco estudiados.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Los cambios dinámicos de nuestra sociedad, generan propuestas cada vez más innovadoras, que influyen a las organizaciones, quienes deben estar preparadas ante las adversidades del entorno, esto genera una gran demanda de competencias cognitivas y emocionales en los que integran la organización y una de las consecuencias que tienen estas acciones es el síndrome de Burnout que podemos entender como una consecuencia del estrés, que a su vez, es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo afectando al 22% de los trabajadores de la Unión Europea. (Gil-Monte, P. R., 2009 citado en Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005)

La OMS, a inicios del presente siglo, indico que las enfermedades provocadas por el estrés habrán superado a las enfermedades infecciosas y se estimó que en el año 2010 en América Latina y el Caribe, se tendrían más de 88 millones de personas con trastornos afectivos desencadenados por el estrés, y es que los estresores de la vida originan que las personas se ubiquen en una situación incómoda emocional y somáticamente, debiendo buscar la forma de cómo responder ante sus problemas. (Gutiérrez s.f. citado en Silva, 2014)

Ayala (2011), manifiesta que el estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgo psicosociales en una organización laboral. Una de las formas más habituales de desarrollar el estrés laboral es el Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Gil-Monte, 2001),

Dada la existencia de una alta demanda de carga cognitiva en el trabajo y la presencia de interacciones sociales constantes, podemos entender que el estrés es algo común en todo tipo de organizaciones con trabajos administrativos.

En consecuencia a lo anteriormente mencionado se plantea la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima?

## **1.2. Delimitaciones de la Investigación**

### **a) Delimitación Espacial**

Esta investigación ha recopilado y analizado la información referente al problema de Síndrome de Burnout en una institución bancaria privada del distrito de la Molina en Lima – Perú.

### **b) Delimitación Social**

El grupo social objeto de estudio son los trabajadores administrativos de una entidad bancaria privada.

### **c) Delimitación Temporal**

La evaluación se realizó del 24 de noviembre al 19 de diciembre del 2014.

### **Alcances de la Investigación**

El presente estudio ha explorado la prevalencia de síndrome de Burnout en una entidad bancaria privada en el distrito de la Molina – Lima.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **Problema Principal:**

¿Cuál es la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima?

#### **Problemas Secundarios**

¿Cuál es la prevalencia de la dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima?

¿Cuál es la prevalencia de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima?

¿Cuál es la prevalencia de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima?

¿Cuáles son los puestos de trabajo con más riesgo de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima?

## **1.4. Objetivo de la Investigación.**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

a) Conocer la prevalencia de la dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima

b) Conocer la prevalencia de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima

c) Conocer la prevalencia de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina – Lima

d) Conocer los puestos de trabajo con más riesgo de Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

En el país las investigaciones en poblaciones con un perfil de puesto administrativos en relación al síndrome de Burnout son escasas; sin embargo, la relación entre trabajo y enfermedades mentales no discrimina puestos laborales, de esto obtenemos que los trastornos psiquiátricos más frecuentemente documentados en relación con el ámbito ocupacional son: trastornos afectivos, principalmente depresión y trastornos por ansiedad, además el abuso y dependencia de alcohol y otras drogas.

El síndrome de Burnout afecta tanto el área cognitivo, emocional, las relaciones laborales y además genera pérdidas económicas para la organización por el ausentismo. Se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. (García, 2006 citado en Guic, Bilbao & Bertin, 2002) Todos estos efectos debido a problemas de salud prevenibles, relacionados al Burnout.

En España el Burnout es considerado un accidente de trabajo; según Mansilla, (s.f.) existen varias sentencias que han declarado el síndrome de Burnout como accidente laboral. La más importante fue la del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco el 2 de noviembre de 1999, esto abrió la puerta para

considerar como accidente de trabajo, una lesión anímica producida como efecto de la realización de un determinado trabajo. Luego llegaron la del Juzgado de lo Social nº 3 de Vitoria del 27 de marzo de 2002 y la del Juzgado de lo Social nº 16 de Barcelona del 27 de diciembre de 2002. Al existir sentencias relacionadas al desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, la jurisprudencia española considera ya como accidente laboral al burnout. En el Perú aún no contamos con legislación en relación a esta enfermedad.

Por lo tanto esta investigación pretende básicamente contribuir en la identificación del síndrome de Burnout y proponer mejoras en la salud mental del personal administrativo de una entidad bancaria.

### **Importancia de la Investigación**

La prevención de accidentes y enfermedades laborales se centra en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, teniendo como referencia el puesto de trabajo; normalmente se le presta mucha importancia a los riesgos físicos (ruido, vibraciones, iluminación), riesgos biológicos (enfermedades infectocontagiosas, bacterias, etc.), riesgos químicos (gases tóxicos, vapores etc.), riesgo ergonómico (malas posturas, trabajos repetitivos, etc.) y los riesgos psicosociales, siendo estos los menos estudiados y con una prevalencia grande de consecuencias negativas para la salud mental de los trabajadores. Dentro de los principales riesgos psicosociales encontramos al Síndrome de Burnout, el cual la OIT ratifica como psicopatología no exclusiva de profesionales



asistenciales. Es por esto trascendental estudiar esta psicopatología laboral en profesionales que no pertenezcan al área asistencial (administradores, contadores, abogados, ingenieros, etc.).

El siguiente estudio ayudará a conocer la prevalencia del síndrome de Burnout en una población de trabajadores administrativos de una institución bancaria y las posibles consecuencias para la organización, esto ayudará a poder implementar estrategias de intervención psicosocial para beneficio de los trabajadores.

Por otra parte, la investigación contribuirá a contrastar datos encontrados con otras profesiones, como las asistenciales a nivel nacional e internacional. La investigación es viable, pues se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

### **Limitaciones de la Investigación**

Las conclusiones solo son válidas para el personal administrativo de entidades bancarias en Lima – Perú.

Las limitaciones que encontramos en la elaboración de este estudio, se dieron a nivel metodológico, ya que el Inventario de Burnout de Maslach ha sido un instrumento muy usado en nuestro medio; sin embargo, no se encuentra validado en el Perú. Otra dificultad encontrada, es la escasa investigación sobre el Burnout en personal administrativo en banca lo que complico la elaboración de

este estudio, por no tener antecedentes y referencias que nos permitan comparar estos resultados.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Antecedentes Nacionales:

Romero (2015) determinó las relaciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales perteneciente a una unidad de emergencia de Lima. Para ello, se evaluó a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú (PNP). Resaltando los resultados del Síndrome de Burnout, determinó que el 25.4% de los efectivos policiales evaluados obtuvo niveles altos en agotamiento emocional, el 35.6% obtuvo niveles elevados en despersonalización y un 22% evidenció un alto nivel en cuanto a su falta de realización personal; siendo la despersonalización el síntoma con mayor predominio.

López, García & Pando (2014) investigaron en una muestra de 339 trabajadores determinaron la prevalencia del Burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) de Lima, Perú. Para la investigación se aplicó Inventory General Survey (MBI-GS), instrumento en su nueva versión, y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo,

encontrándose prevalencia de Burnout muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento (6,22%), asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ( $p < 0,004$ ) y ( $OR = 6,979$ ) con la dimensión cinismo de Burnout; lo anterior deja de manifiesto que ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la prevalencia del Burnout se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial, de ahí que las organizaciones deben prestar especial atención en estos factores.

Vilela (2013) investigó el Burnout y personalidad en 55 enfermeras de la unidad hospitalaria de Medicina Interna de un hospital militar, en su estudio, 33 enfermeras reportaron un alto nivel de agotamiento emocional (60%), 14 un nivel medio (25.5%) y 8 un nivel bajo (14.5%). Asimismo, la mayoría de profesionales manifestaron un alto nivel de despersonalización (43.6%); 15 un nivel medio (27.3%) y 16 un nivel bajo (29.1%). Además, 38 enfermeras reportaron un bajo nivel de realización personal (69.1%); 5 un nivel medio (9.1%); y 12 un nivel alto (21.8%). A partir de estos datos se encontró que 19 enfermeras padecen de Burnout (34.5%); 13 se encuentran con tendencia a desarrollarlo (23.6%); 12 presentan el riesgo de padecerlo (21.8 %) y 11 se encuentran sanas (20 %).

Mera & More, (2013) Realizaron un trabajo descriptivo comparativo con 141 profesionales, utilizándose el Inventario Burnout de Maslach, donde obtuvieron como resultado que entre los hospitales de ESSALUD Y EL MINSA,

existen diferencias en dos de las dimensiones del síndrome de Burnout, siendo estas, cansancio emocional y despersonalización. Respecto a los niveles de las dimensiones del síndrome, el nivel alto de cansancio emocional es mayor en ESSALUD (20%) que en MINSA (9%), despersonalización en nivel alto, es mayor en ESSALUD (20%) que en MINSA (9%), y el nivel bajo de realización personal, es mayor en ESSALUD (9%) que en MINSA (5%).

Quirós (2013). En su tesis para optar el título de licenciatura en psicología clínica investigó el Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto, determinando. Se encontró que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de Burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo representaban el 25% y el 26 respectivamente.

Ayala (2011) en su tesis para optar el título de Especialista en Enfermería Intensivista investigó Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Del 100% (93), 13% (12) tiene alto, 68% (63) medio y 19% (18) bajo. En agotamiento emocional, del 100% (39) técnico en enfermería 58% (23) tienen medio, 21% (8) alto y 21% (8) bajo, las enfermeras (os) del 100% (54), 55% (30) medio, 19% (10) alto y 26% (14) bajo. En la despersonalización, el personal técnico 44% (17) tiene medio, 18% (7) alto y 38% (15) bajo, las enfermeras (os) 59% (32) tiene medio, 15% (8) alto y 26% (14) bajo. En realización personal, el técnico en enfermería 46% (18) es medio, 23% (9) bajo y 31% (12) alto y en las enfermeras (os) 61% (33) tienen

medio, 17% (9) bajo y 22% (12) alto. Acerca de los servicios críticos en Sala de Operaciones del 100% (23) del personal, 74% (17) tienen medio, 9% (2) alto y 17% (4) bajo, en la Unidad de Terapia Intensiva del 100% (21), 62% (13) tienen medio, 19% (4) alto y 19% (4) bajo, y en Emergencia del 100% (24), 58% (14) tienen medio, 21% (5) alto y 21% (5) bajo.

Picasso et al (2012). Determinaron la prevalencia del síndrome de Burnout (SB) en estudiantes de odontología. La muestra estuvo conformada por 140 alumnos de Periodoncia I matriculados en el IV ciclo de la facultad de odontología de la universidad de San Martín de Porres, durante el segundo semestre académico del 2011. El SB fue medido mediante el Maslach Burnout Inventory – Student Survey (MBI-SS) de Schaufeli W et al. (2002). Concluyeron que el 30,7% de la muestra presentó SB en grado severo, y el 23,6% en grado moderado. Se encontró que la prevalencia del SB era significativamente mayor en hombres, y menor en el grupo que vive solo.

Ayala, Antezana, e Yllatopa (2011). Investigaron el Síndrome de Burnout en asistentes y residentes de anestesiología del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, encontrando que un total de 20 médicos (55%) presentaron Síndrome de Burnout.

Yslado, Atoche, Quispe, Ruiz, & Medina (2011), analizaron los factores sociodemográficos intra y extra organizativos relacionados con el síndrome de Burnout en profesionales de salud en Perú en una población conformada por

médicos, enfermeras(os) y obstetras de cinco hospitales pertenecientes al MINSA de la zona sierra de Ancash. Se utilizó el Cuestionario Síndrome de Quemado por el trabajo y el Inventario Burnout de Maslach. Encontrando que el 78,9% de enfermeras manifiestan un nivel inicial de Burnout, y según las dimensiones estudiadas, una proporción del 67,1% muestra cansancio emocional alto, 61,2 % despersonalización alto y 55,7% un nivel bajo de realización personal.

Valenzuela (2010) en su tesis para optar el título de médico cirujano, estudió en 25 establecimientos la identificación Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco, uso para esto el Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 preguntas y un cuestionario sociodemográfico. Encontrando, que los factores de riesgo asociados fueron la edad de 41-50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años, tener un solo trabajo. Concluyendo que haya una Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores de riesgo asociados.

**Antecedentes Internacionales:**

Silva, Gutiérrez, Pando & Tuesta (2014) determinaron la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia) y concluyeron que el 8 % presentó alto agotamiento emocional, 27 % baja realización personal y el 12,3 % alta despersonalización. En cuanto a los factores psicosociales negativos, el 61,3 % presentó baja condición en el lugar de trabajo. Alta carga de trabajo en el 7,7 %; el 2,3 % expresó alto contenido y cantidad de la tarea. Se encontró 42 % con alta exigencia laboral, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social; baja remuneración en el 43,7 %. Para el agotamiento emocional se asoció la carga de trabajo (OR: 2,4), exigencia laboral (OR: 5,4), papel laboral (OR: 3,9), interacción social (OR: 1,9) y remuneración (OR: 2,3). (Silva, Gutiérrez, Pando & Tuesta, 2014, p.2).

Olivares, Vera & Juárez (2014). Determinaron la prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una Muestra de Profesionales que Trabajan con Personas con Discapacidades en Chile, hallando que la

prevalencia fue del 7.6% de 9% siguiendo los criterios de España, 6,9% siguiendo los criterios de Chile y considerando los criterios clínicos establecidos en Holanda, el porcentaje fue del 3.2%.

Álvarez y Bocanegra (2013) determinaron el nivel de síndrome de Burnout en una población de 132 enfermeros(as) de un nosocomio del seguro social de Colombia. (12) Utilizaron el Inventario Burnout de Maslach y concluyeron que en la dimensión de cansancio emocional, el mayor porcentaje de enfermeras se encontró en la categoría medio con 40,9%, el 36,4% en la categoría bajo y el 22,7% para la categoría alto. En la dimensión de despersonalización, un 68,2% de los profesionales se encontró en la categoría bajo, un 18,2% en la categoría alta y un 13,6% en la categoría media. Respecto a la dimensión de realización personal, se halló que el 72,7% de enfermeras(os) con un nivel alto, 18,2% con medio y un 9,1% con un nivel bajo.

Garcés, (2012) abordó un análisis descriptivo en algo más de 200 deportistas profesionales y semi profesionales de las variables sociales, demográficas y de personalidad que están en el origen y desarrollo del síndrome de Burnout, definido éste como un trastorno tridimensional que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, encontrando que el porcentaje de deportistas con Burnout se sitúa en el 7.62%.



Los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout no solamente se han estudiado en centros de salud sino también en profesores, como lo demuestra el estudio de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012 que busca la relación entre factores de riesgo psicosociales y el síndrome de Burnout en docentes de planta. El estudio se realizó con 90 docentes los cuales se les aplicó cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico se encontró un predominio del género masculino con un 60% seguido del femenino con un 30%, la edad promedio fue de 45.5 años, predominó el estado civil casado con 71.1%, en cuanto a la formación académica el 54.44% poseen maestría, el 24,44% especialización y el 21,11% doctorado; por otro lado los resultados muestran que el 42,2% de la población puede considerarse con síndrome, pues presentan al menos una de las dimensiones quemada de las tres dimensiones del síndrome de Burnout. (Vélez & Mayorga, 2012)

Agudelo et al, (2011) estudiaron la prevalencia y los factores psicosociales asociados al síndrome de Burnout en médicos que laboran en instituciones de las ciudades de Manizales y la Virginia (Colombia) usaron el cuestionario auto-diligenciado que evaluó factores socia-demográficos y la prevalencia del Burnout mediante el cuestionario Maslach HSS, la funcionalidad familiar y las relaciones interpersonales, encontrando una frecuencia del Burnout de 17.6%, 26.4% de agotamiento emocional, 26.1% de despersonalización, y 7.2% de baja realización

personal. Identificaron relación significativa del Burnout con actividades extra-laborales ( $p=0,039$ ), se presenta en un 25.8% se presenta en los médicos que no realizan actividades extra-laborales en la semana, 14.3% entre los que realizan. También con la funcionalidad familiar ( $p=0.009$ ); los médicos que presentan disfunción moderada tienen mayor tendencia a presentar síndrome de Burnout en un 37.5%. (Agudelo et al, 2011, p1)

Ramírez & Lee (2011) analizaron el Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, pertenecientes a cinco diferentes actividades económicas (educación, salud, comercio de tangibles e intangibles, y administración pública). Los resultados sugieren que existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres sólo en 5 variables del total estudiadas (tabla 2). Así, la escala del MBI, muestra que los hombres presentan un mayor puntaje de Despersonalización en relación a las mujeres. Por otro lado, con respecto al Clima Organizacional las mujeres presentarían un mayor Compromiso Intrínseco, tendencia que se mantiene en las variables que componen la Satisfacción Laboral, ya que las mujeres evaluadas evidenciarían una mayor Satisfacción con la Supervisión, Satisfacción con Remuneración y Satisfacción con la Calidad del Trabajo Producido, en comparación con los hombres.

Díaz, López & Varela (2010) estudiaron los Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia relación al síndrome de Burnout encontrando que en el colegio privado, el 15 % de los docentes presentaba un nivel moderado y el resto se encontraba en nivel normal. Por su parte, en el colegio público, el 22 % de los docentes estaba en nivel moderado y los demás en nivel normal. Al analizar por separado las dimensiones del síndrome de Burnout, se encontró respecto al Agotamiento Emocional, que en el colegio privado el 38 % de los docentes presentan un nivel moderado y los demás se encuentran en un nivel normal. En el colegio público el 43 % de los docentes están en nivel moderado de Agotamiento Emocional y los demás presentan un nivel normal. Al analizar individualmente los indicadores de Agotamiento Emocional, se encontró que la mayoría de docentes de ambas instituciones refieren no sentirse agotados por enseñar (72%), no consideran que su trabajo afecte negativamente sus relaciones sociales (85 %) y refieren no sentirse deprimidos a causa de la profesión (80 %).

Oropeza (2007) estudió la "Incidencia del Síndrome de Burnout asociado a obesidad y trabajo en el área administrativa de una Empresa Metalmecánica", evaluado mediante el MBI (Maslach y Jackson, 1981) y el Índice de Masa Corporal (IMC). Se desarrolló una investigación de campo, de tipo descriptivo y transversal, cuyos datos analizados se refieren al Cuestionario de Maslach, aplicado a 30 trabajadores del área administrativa de la empresa en estudio. Los resultados indicaron un Nivel Medio de Burnout, teniendo mayor significación (p-

0,0001) la última dimensión, cuyos porcentajes correspondieron: Realización Personal (53,3%), Agotamiento Emocional (63,3%), y Despersonalización (73,3%).

Zaldúa, Bottinelli, Pawlowicz, & Nabergoi, (2005) investigaron “El desgaste laboral en los trabajadores bancarios de la Ciudad de Buenos Aires” La muestra está conformada por N=100 trabajadores bancarios con más de cinco años de antigüedad. El 60% se encuentra sobre la media de afectación de estrés en las categorías de cansancio emocional y realización personal, y el 48% se encuentra afectado por niveles altos de estrés en dichas categorías. Las cargas físicas y psíquicas se acrecientan por el aumento de horas y la polivalencia que exige recursos para innovar constantemente frente a la diversidad de tareas. En este clima laboral social de inestabilidad, las estrategias defensivas disponibles presentan dificultades para ser tramitada

## **2.2 Fundamentos o Planteamiento o Bases Teóricas**

### **Modelos teóricos del síndrome de Burnout**

#### **Aproximaciones teóricas**

Existen tres grandes grupos teóricos para explicar el síndrome de quemarse por el trabajo. Gil (2001).

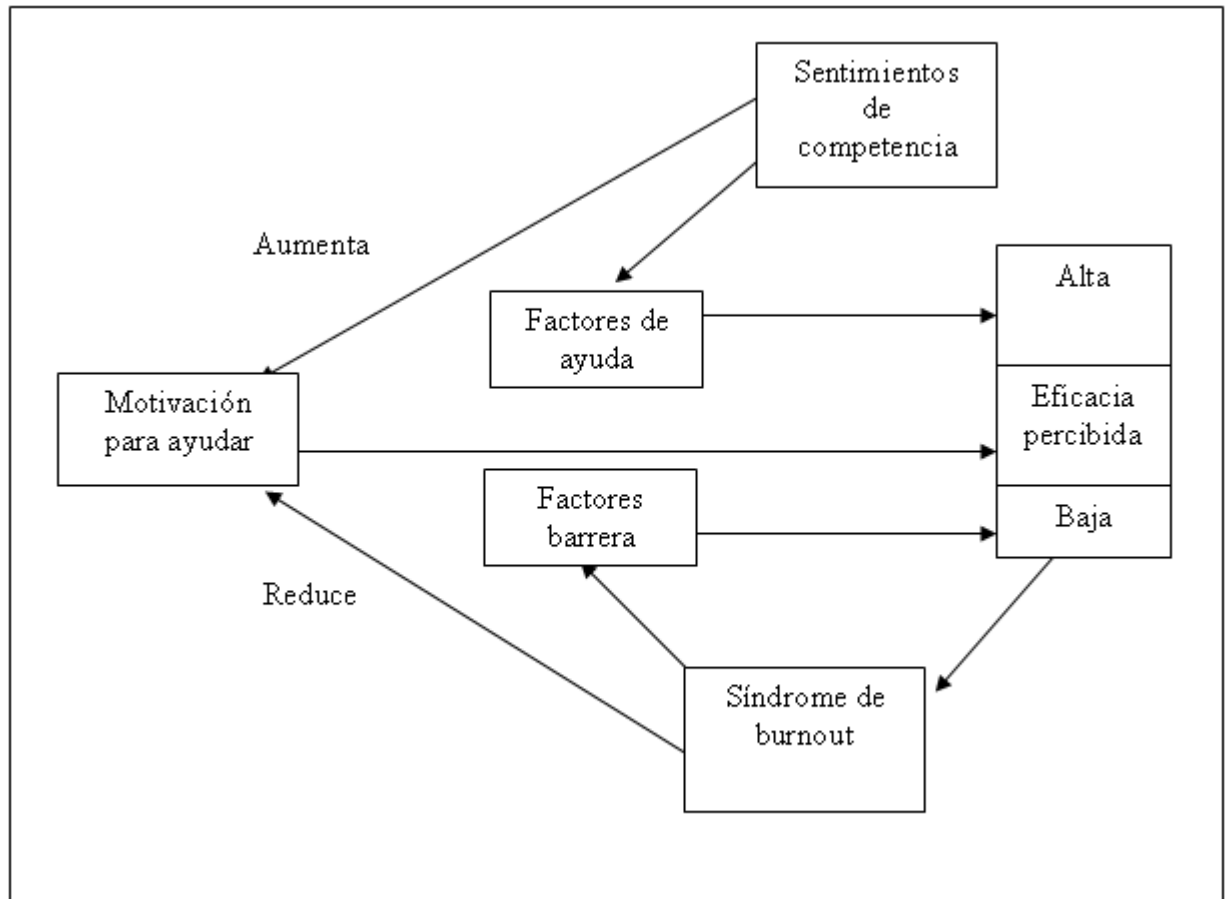
#### **Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio-cognitiva del Yo**

El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría socio-cognitiva del yo. El modelo más representativo de este grupo teórico es el modelo de competencia social de (Harrison 1983, citado en Gil 2001).

Harrison menciona que la competencia y eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. Casi todas las personas que empiezan a trabajar en profesiones de servicio se encuentran muy entusiastas y motivados ya que generalmente poseen una actitud servicial, un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación, junto con la presencia de factores de ayuda o factores

barrera, va a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Harrison (1983) menciona la existencia de factores de ayuda (v.g., objetivos laborales realistas, buena capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.) y por el contrario, los factores barrera (v.g., ausencia de objetivos laborales realistas, disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) estos últimos dificultan las metas profesionales, merman los sentimiento de autoeficacia y con el tiempo dan lugar al síndrome de Burnout.

Figura 5.1



Harrison (1983) citado en Mansilla. (s.f) de Psicología Online

### Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social

Menciona que este modelo considera que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. (Buunk y Schaufeli 1993 citado en Gil 2001), indica que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las

personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo.

En relación a los procesos de intercambio social, se reconocen tres fuentes de estrés: *la incertidumbre* (falta de claridad sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales).

En relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente. Los profesionales de salud pueden rehuir el apoyo social porque puede suponer una amenaza para la autoestima.

En el contexto de las organizaciones sanitarias también contribuye al desarrollo del síndrome Burnout los procesos de afiliación social que manifiestan que existe un contagio del síndrome (personas que adoptan los síntomas del síndrome que perciben en sus compañeros).

### **Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional**



Este tercer modelo incluye como antecedentes del síndrome, las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Se enfatiza la importancia de los estresores de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de presentar el síndrome. Un modelo característico de este grupo es el de Winnubst (1993), que indica que la estructura, la cultura y el clima organizacional son variables en la etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario que surge como consecuencia de la rutina, la monotonía y la falta de control derivada de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales. Gil (2001)

Normalmente, la estructura organizacional determinara el apoyo social en el trabajo. En una burocracia mecánica la jerarquía y la autoridad la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es, en mayor medida, de tipo instrumental; sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical.

El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional y pocas formas. Como consecuencia podemos decir que el apoyo social afecta de manera importante a la percepción que el trabajador tiene de la estructura de la organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible afrontar las diversas adversidades organizacionales; esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome.

Según lo mencionado, Winnubst (1993) elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

- Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta a su tipo de estructura.
- Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.
- Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización.
- Estos criterios éticos hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y el síndrome de Burnout.

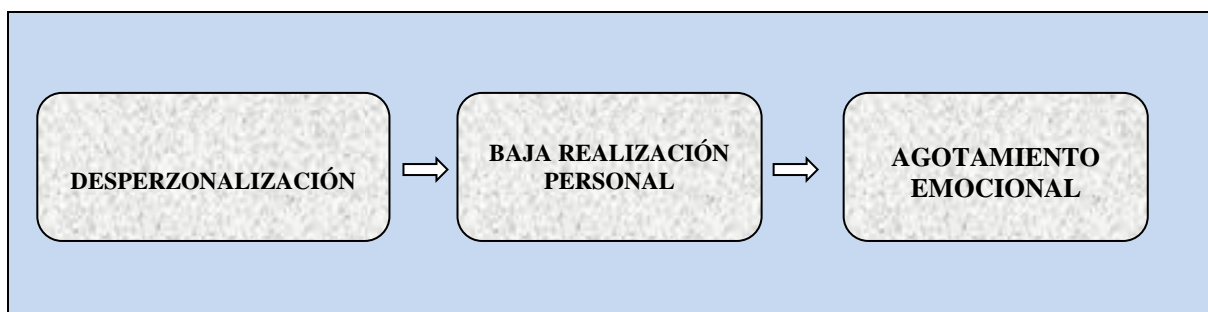
### Proceso Evolutivo del Síndrome de Burnout

El Burnout surge de manera paulatina y no de forma súbita, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo. Entre los procesos evolutivos encontramos varias teorías Gil-Monte (2001), las resume en:

#### Proceso evolutivo según Golembiewski, Munzenrider y Carter

El Burnout inicia con la dimensión despersonalización, como mecanismo disfuncional de afronte al estrés, después los trabajadores experimentan baja realización personal en sus labores y posteriormente surge el agotamiento emocional. Indica que la dimensión que mejor describe y predice la aparición del burnout es la despersonalización, seguida de la baja realización personal y, por último el agotamiento emocional (véase Figura 5.1).

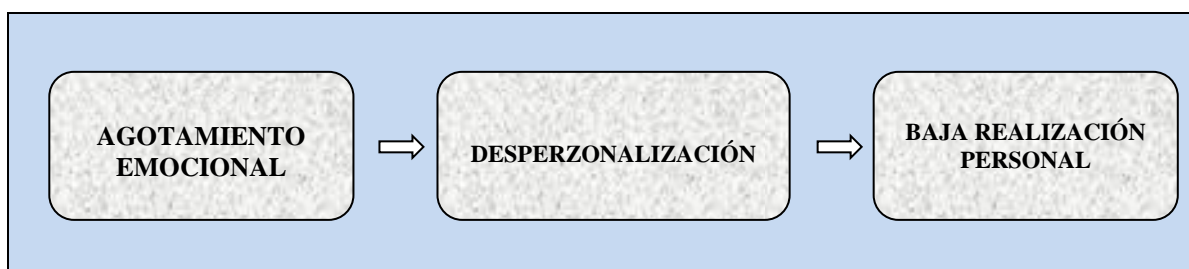
*Figura 5.2*



### Proceso evolutivo según Leiter y Maslach

Los estresores laborales traen como consecuencia sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que deben atender, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal y disminuye su realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional sería la dimensión inicial y que desencadena el Burnout, a la que seguiría despersonalización y, posteriormente, la baja realización personal. El agotamiento emocional, por tanto, sería la dimensión fundamental que da origen a la baja realización personal, estando este proceso mediatizado por despersonalización. Este proceso surgirá por las interacciones que cada dimensión mantenga con los diversos componentes organizacionales: competencia, autonomía y participación en la toma de decisiones. Según este autor, el agotamiento emocional sería lo que sentiría un trabajador con burnout y, por tanto, la dimensión que pondría en marcha el síndrome, siendo la baja realización personal la que daría lugar a las consecuencias observables del burnout como el absentismo, la rotación de puestos, el abandono del trabajo, etc.), mediatizadas por la despersonalización

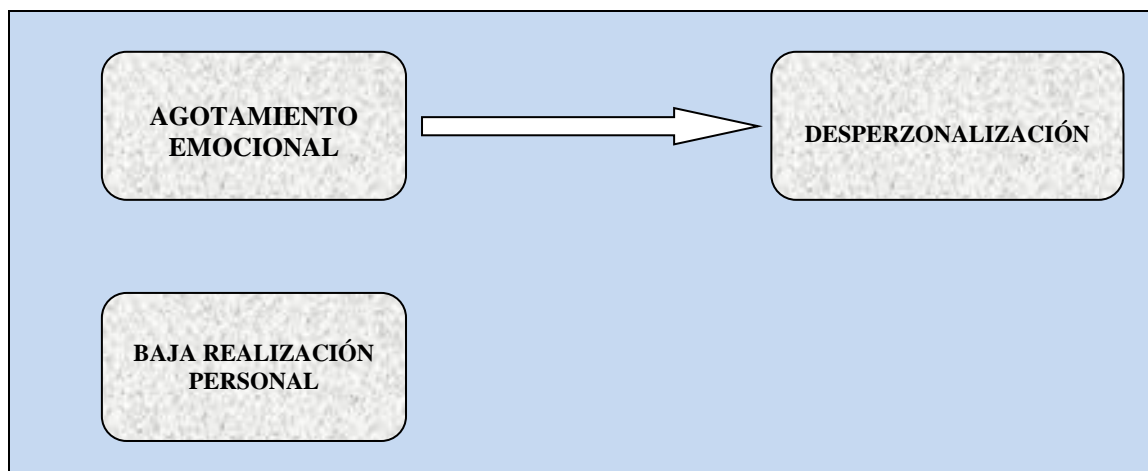
*Figura 5.3*



### Proceso evolutivo según Leiter

Leiter (1993) señala que el agotamiento emocional sucede como respuesta a los estresores laborales y cuando se hace crónico desarrollan actitudes de despersonalización. Los sentimientos de despersonalización no relacionan entre el agotamiento emocional y realización personal en el trabajo, por el contrario, considera que los estresores laborales, la falta de apoyo social y la falta de oportunidades de carrera generan los sentimientos de baja realización personal en el trabajo.

*Figura 5.4*

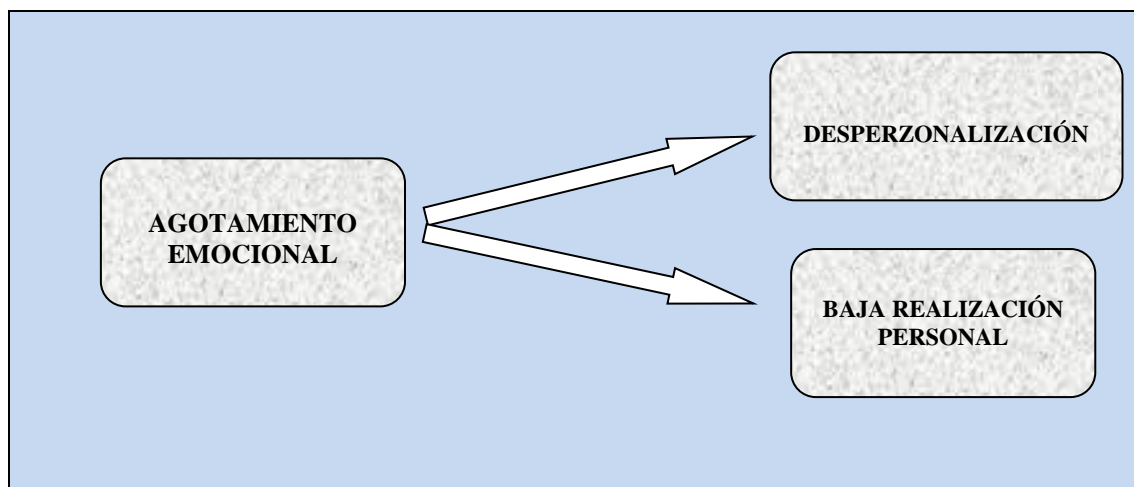


### Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth

Indican que la despersonalización como la baja realización personal son consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional; sin embargo, mencionan que los modelos de Leiter y Maslach y Golembieswki,

Munzenrider y Carter coinciden en que la reducida realización personal está afectada por la despersonalización y ven el Burnout como un proceso que se va progresando. Por lo tanto es muy importante comprobar si el agotamiento emocional es el final o el inicio del proceso, porque de este aspecto depende la línea de prevención e intervención en el Burnout.

*Figura 5.5*

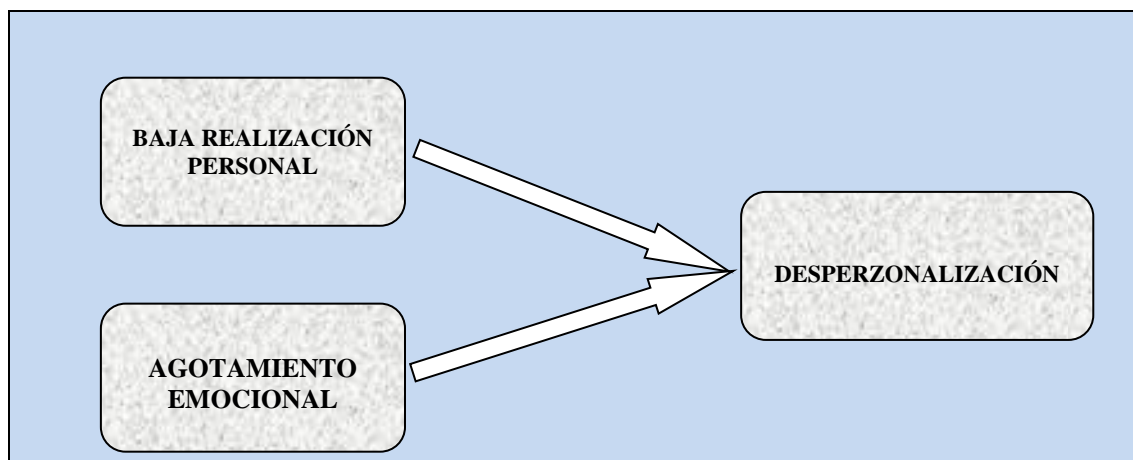


### **Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel**

Para Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), el proceso de Burnout inicia con sentimientos de baja realización personal en el trabajo, y paralelamente un alto

nivel de agotamiento emocional, lo que conduce al desarrollo de actitudes de despersonalización.

*Figura 5.6*



## **Etiología**

El Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y sumamente complejo por la cual presentan diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento. (Stortti, 2006)

A todo ello colaboran:

Componentes personales pre-mórbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junta en el cual cobra interés:

- La edad: relacionada con la experiencia,
- El sexo: las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.
- Variables familiares: la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.
- Personalidad: por ejemplo las personalidades tipo A: extremadamente competitivas, impacientes, híper-exigentes y perfeccionistas, y por otro aquellas con sentimientos de altruismo e idealismo como: mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional.

**Inadecuada formación profesional**; indican que excesivos desgaste cognitivo, mínimo entrenamiento en actividades prácticas, falta de manejo de técnicas de autocontrol emocional, poca información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo.

**Factores laborales o profesionales**: condiciones desfavorables en cuanto al ambiente físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo. La relación médico paciente que tiene como centro un momento afectivo en el cual aparecen la transferencia y la contratransferencia, relaciones con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores,



contadores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones de donde ejercen su labor los diferentes profesionales de la salud. Como trabajador y productor el médico se convirtió en mano de obra barata sin relaciones laborales legalmente establecida y asediada por la sombra de la mala praxis.

**Factores sociales:** la búsqueda de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

**Factores ambientales:** cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

### **Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout según Horacio Cairo**

1. Poca percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
2. El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
3. El conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
4. La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo.
5. La falta de equidad o justicia organizacional.

6. Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización.
7. Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo.
8. La falta de participación en la toma de decisiones.
9. La imposibilidad de poder progresar/ascender en el trabajo.
10. Las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

Si tratásemos de establecer una clasificación entre las diez variables mencionadas, podemos observar que éstas pueden agruparse en tres ámbitos fundamentales de actuación:

La propia tarea referida a aspectos técnicos del rol profesional; contenidos en los ítems 2, 3, 4 anteriores.

Las relaciones interpersonales reflejando la habilidad para trabajar con otros; contenidos en los ítems 6, 7, 10 anteriores.

La organización referida a grado de influencia social y política; contenidos en los ítems 5, 8, 9, ya mencionados anteriormente.

## **Marco Conceptual**

La definición del síndrome de Burnout en la actualidad es controversial entre los profesionales de la salud, cada década, cada año desde los 70 se buscan nuevos conceptos. A continuación veremos diferentes definiciones que se basaron en una idea y concepto inicial, muchos autores han creado sus propias definiciones basados en sus estudios y experiencias.

Freudenberger (1974) basado en su experiencia y observación define al Síndrome Burnout como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”

Luego aparece la definición de (Maslach & Jackson, 1986) que es una de las más aceptadas mundialmente. El Síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico, psicológico o emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación para las tareas que se han de realizar.

El Burnout es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una “enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de

los individuos y se produce fundamentalmente cuando hay una descompensación entre las expectativas profesionales y la realidad diaria del individuo y afecta directamente a la calidad de vida laboral del mismo.”(Citado en Valenzuela 2010, p.26)

El síndrome de “Burnout”, (como se cita en Valenzuela, 2010, p. 28).según el psicólogo y profesor de la Universidad de Barcelona, Jesús Vicenç, es una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar.

La palabra Burnout significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. (Aranda, 2004 citado en León, Matsui, Aranda & León s.f. p.2).

Según diferentes conceptos podemos afirmar que el Síndrome de Burnout es una enfermedad psicopatológica laboral originada por un agotamiento psíquico que surge en el trabajador cuando han quedado defraudadas sus expectativas en el trabajo y no tiene recursos para modificar esa situación; además de causar indiferencia en el cumplimiento eficaz de sus labores, perdiendo sensibilidad en su carácter y reduciendo también su expectativa de crecimiento profesional. Se puede entender que el síndrome de estar quemado es una consecuencia del estrés crónico.

El síndrome de Burnout presenta varias etapas en su evolución. (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014)

- Primera fase: Entusiasmo, donde el trabajador todavía no sabe en qué consiste su trabajo, tiene un alto nivel de energía y sus expectativas son poco realistas ya que con el tiempo no se cumplen y el trabajador se orienta hacia la satisfacción de necesidades personales, cuestiones económicas, su jornada laboral y desarrollo profesional.
- Segunda fase: Estancamiento, en la cual continúa cumpliendo con sus tareas, pero el trabajo ya no le apasiona como al inicio.
- Tercera fase: Frustración, en la que cuestiona su propia eficacia y el valor del trabajo; en este punto entiende que hay limitaciones en su situación laboral que no solo lo llevan a la insatisfacción, sino que se siente amenazado y frustrado por no alcanzar sus propósitos. Esta etapa se caracteriza por la aparición de problemas físicos y emocionales, dando lugar al absentismo e incluso al abandono del trabajo.
- Cuarta fase: Apatía; donde el trabajador invierte el mínimo tiempo requerido, evitando retos y no arriesga la seguridad de su puesto, perdiendo la satisfacción laboral.

## **SÍNTOMAS ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT**

El Síndrome de Burnout comprende una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tiene su origen en factores individuales, laborales y sociales, los síntomas según diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982 citado en Baluarte, 2009. p.36.) revelan que se pueden agruparse en cuatro áreas sintomatológicas.

Psicosomáticos: Dolor precordial, pinchazos en el pecho, dolores musculares en la espalda y cuello, dolores de estómago y dolores de cabeza, neurovegetativos (taquicardias, palpitaciones, dificultades respiratorias, hipertensión, temblor de manos), fenómenos psicossomáticos tipificados (crisis asmáticas, algias, úlceras o desórdenes gastrointestinales, diarrea). Otras manifestaciones son los cataros frecuentes, una mayor frecuencia de infecciones, fatiga crónica, trastornos del sueño, falta de apetito, malestar general y, en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales.

Conductuales: Ausentismo laboral, deshumanización, menor rendimiento laboral, aumento de la conducta violenta, aumento en las relaciones conflictivas con los compañeros, demoras al llegar a las labores diarias, salir temprano o estar lo más posible fuera del área laboral, tomar periodos largos de descanso, aumento en el consumo de café, comida, cigarrillos, alcohol, barbitúricos y drogas, conflictos maritales, cambios bruscos de humor, aislamiento, incapacidad para relajarse y compartimientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos), que en conjunto producen disminución en la afectividad y productividad laboral y deterioro de la calidad de vida en general.

Emocionales: Disforia, distanciamiento afectivo, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse, déficit de la memoria, aumento de la susceptibilidad, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos impotencia o de omnipotencia, dudas acerca de su propia competencia profesional (vivencias de baja realización personal), desmotivación, hastío, baja autoestima, desinterés con posible retirada de la organización.

Defensivos: Negación de emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Método de Investigación:**

Es descriptiva ya que tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio. (Sánchez & Reyes, 2006)

### **3.2 Tipo de investigación**

Es de tipo cuantitativa ya que el objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos. Predomina el método hipotético - deductivo. (Rodríguez, Cerezal, & Hedesá, 2008)

### **3.3 Diseño de investigación**

Es de diseño transversal ya que la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una variable en un momento dado.



### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

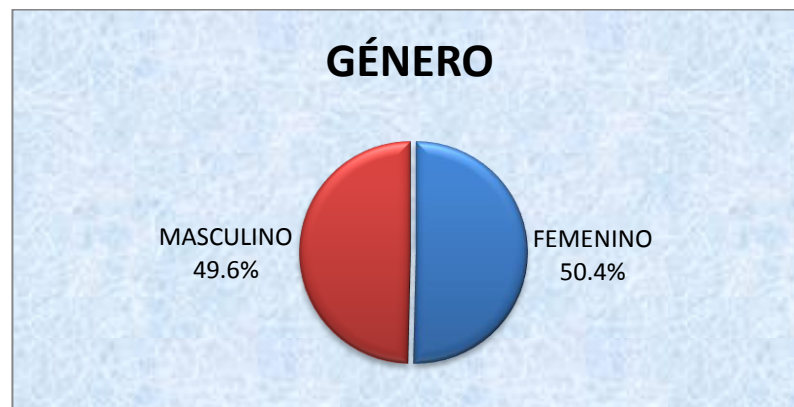
Está conformada por todos los trabajadores de una institución bancaria ubicada en el distrito de la Molina – Lima, Perú de ambos sexos con edades que fluctuaban entre 20 y 69 años pertenecientes a un nivel socioeconómico alto y medio alto. La población total es de 1843 personas; sin embargo, no se pudo contar con 241 personas ya que por la naturaleza de sus funciones no pudieron pasar la evaluación. Es así que se contó como muestra un total de 1602 personas que representa a un 87 % de la población.

#### DATOS PERSONALES

##### A. GÉNERO

Femenino: 807

Masculino: 795



##### B. EDAD

Medida Estadística	Años
<b>Media</b>	33.7
<b>Mediana</b>	32
<b>Moda</b>	28

<b>Rango</b>	49
<b>Mínimo</b>	20
<b>Máximo</b>	69
<b>Cuenta</b>	1602

## DATOS LABORALES

### C. PUESTOS: 776

Se puede observar que el 99.6 % de los puestos presentan entre 1 – 3 trabajadores aproximadamente, siendo las áreas con mayor población las de, (ANALISTA III DE OPERACIONES POST VENTA con 5.12% y AUDITOR SR con 1.50% de la población total respectivamente).

PUESTO	CANTIDAD	%
ABOGADO	1	0.06
ABOGADO I DE OPERACIONES POSTVENTA	1	0.06
ABOGADO JR RELACIONES LABORALES	1	0.06
ABOGADO NEGOCIOS INMOBILIARIOS	1	0.06
ABOGADO PRINCIPAL	5	0.31
ADM. DE PRODUCTO ATMS Y KIOSKOS I	2	0.12
ADM. DE PRODUCTO CANALES VIRTUALES I	2	0.12
ADMINISTRADOR DE PROCEDIMIENTOS I	1	0.06
ADMINISTRADOR DE PROCEDIMIENTOS II	3	0.19
ADMINISTRADOR DE PROCESOS DE PAGO I	1	0.06
ADMINISTRADOR DE PROCESOS DE PAGOS II	1	0.06
ADMINISTRADOR DE PRODUCTOS CANAL VIRTUAL	1	0.06
ANALISTAS	1	0.06
ANALISTA GESTION DE EFECTIVO	1	0.06
ANALISTA AGENTE BCP I	4	0.25
ANALISTA ASESORIA DESCENTRALIZADA PLAFT	1	0.06
ANALISTA CAMPO PLANEA. ESTRAT. INMUEBLES	1	0.06
ANALISTA CAPACITACION I	3	0.19
ANALISTA CONTROL GESTION COMPENSACIONES	2	0.12
ANALISTA CREDITOS I B.NEGOCIOS	5	0.31
ANALISTA CREDITOS II B.NEGOCIOS	12	0.75
ANALISTA CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERNA	2	0.12
ANALISTA DE AUDITORIA CONTINUA SR	4	0.25

ANALISTA DE COMPRAS I	3	0.19
ANALISTA DE COMPRAS II	1	0.06
ANALISTA DE COMUNICACION CORPORATIVA II	1	0.06
ANALISTA DE CONTROL INTERNO I	4	0.25
ANALISTA DE CONTROL INTERNO II	1	0.06
ANALISTA DE CREDITO	1	0.06
ANALISTA DE EFECTIVIDAD COMERCIAL	1	0.06
ANALISTA DE EFICIENCIA	2	0.12
ANALISTA DE ESTRATEGIA CANALES DE VENTA	2	0.12
ANALISTA DE ESTRATEGIA DE CANALES I	1	0.06
ANALISTA DE ESTRATEGIA DE CANALES II	1	0.06
ANALISTA DE EVALUACIONES PLAFT	2	0.12
ANALISTA DE EXPEDICION DE DOCUMENTOS	2	0.12
ANALISTA DE EXPEDICION Y CAMPAÑAS	3	0.19
ANALISTA DE GESTIÓN - B.NEGOCIOS	1	0.06
ANALISTA DE GESTION DE CALIDAD I	1	0.06
ANALISTA DE GESTION DE CALIDAD II	1	0.06
ANALISTA DE GESTION DE COBRANZAS I	2	0.12
ANALISTA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE OF. I	2	0.12
ANALISTA DE GESTIÓN II - AREA COMERCIAL	3	0.19
ANALISTA DE GESTION INMOBILIARIA	5	0.31
ANALISTA DE GESTION OPERACIONES II PE&DN	1	0.06
ANALISTA DE GESTION PRECIOS I PE&DN	1	0.06
ANALISTA DE GESTION PRECIOS II PE&DN	1	0.06
ANALISTA DE GESTION Y PERFORMANCE II	1	0.06
ANALISTA DE GRABACION DE TARJETAS	1	0.06
ANALISTA DE INFORMACION FINANCIERA I	6	0.37
ANALISTA DE INFORMACION PE&DN I	1	0.06
ANALISTA DE INFORMACION PE&DN II	3	0.19
ANALISTA DE INTELIGENCIA COMERCIAL MKT I	1	0.06
ANALISTA DE MINERÍA DE DATOS I	1	0.06
ANALISTA DE MINERÍA DE DATOS II	1	0.06
ANALISTA DE MONITOREO EXTERNO	1	0.06
ANALISTA DE NEGOCIOS I - B.CORPORATIVA	4	0.25
ANALISTA DE NEGOCIOS II - B.CORPORATIVA	2	0.12
ANALISTA DE OPERACIONES	4	0.25
ANALISTA DE OPERACIONES GDH	1	0.06
ANALISTA DE PLANEAMIENTO COMERCIAL I	1	0.06
ANALISTA DE PLANEAMIENTO COMERCIAL II	1	0.06
ANALISTA DE PLANEAMIENTO FINANCIERO I	1	0.06
ANALISTA DE PLANEAMIENTO FINANCIERO II	5	0.31
ANALISTA DE PLANEAMIENTO Y ADJUDICADOS	3	0.19
ANALISTA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL I	2	0.12
ANALISTA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL II	2	0.12
ANALISTA DE PROCESOS	1	0.06
ANALISTA DE PROCESOS DE AGENCIA I	3	0.19
ANALISTA DE PROCESOS DE AGENCIA II	1	0.06
ANALISTA DE PRODUCTO	1	0.06

ANALISTA DE PRODUCTOS II BANCA NEGOCIOS	1	0.06
ANALISTA DE PRODUCTOS Y TECNOLOGIA I	1	0.06
ANALISTA DE PROYECTO DE RS I	3	0.19
ANALISTA DE PROYECTOS DE MEJORA II	1	0.06
ANALISTA DE RELACIONES CON INVERSIONISTAS	1	0.06
ANALISTA DE RIESGOS	2	0.12
ANALISTA DE RIESGOS DE TESORERÍA I	2	0.12
ANALISTA DE RIESGOS I	10	0.62
ANALISTA DE RIESGOS II	2	0.12
ANALISTA DE SEGMENTOS I - BANCA NEGOCIOS	1	0.06
ANALISTA DE SEGUIMIENTO DE CREDITO I	2	0.12
ANALISTA DE SEGUIMIENTO DE CREDITO II	1	0.06
ANALISTA DE SELECCION DE PERSONAL	2	0.12
ANALISTA DESARROLLO COMERCIAL CANALES II	1	0.06
ANALISTA ESTADISTICO DE COBRANZAS SR.	1	0.06
ANALISTA ESTRAT. Y DESARROLLO CORP. I	2	0.12
ANALISTA EXPLOTACION INFORMACION MKT I	1	0.06
ANALISTA EXPLOTACION INFORMACION MKT II	3	0.19
ANALISTA GEST. INFORMAC. II GDH	2	0.12
ANALISTA GEST. OPE. ALIANZAS COMERC. JR	1	0.06
ANALISTA GESTION DE CAMPAÑA	1	0.06
ANALISTA GESTION DE FACTURAS	1	0.06
ANALISTA GESTIÓN DE PROCESOS I	4	0.25
ANALISTA GESTIÓN DE PROCESOS II	1	0.06
ANALISTA GESTION DE VENTAS I	2	0.12
ANALISTA GESTION DE VENTAS II	1	0.06
ANALISTA GESTION FINANCIERA I	1	0.06
ANALISTA I - ADM DE RIESGOS MERCADO	1	0.06
ANALISTA I - GESTION EFECTIVO	4	0.25
ANALISTA I - SECRETARIA DE CREDITOS	2	0.12
ANALISTA I ADMINISTRACION DE RIESGOS	5	0.31
ANALISTA I DE EDUCACION FINANCIERA	1	0.06
ANALISTA I DE OPERACIONES POSTVENTA	10	0.62
ANALISTA I MOD. Y METODOLOGIA RIESGO	3	0.19
ANALISTA I PLANIF.CONTROL DIV.CREDITOS	1	0.06
ANALISTA I PRESUPUESTO Y MEDIOS	1	0.06
ANALISTA I RIESGOS CREDITICIOS	1	0.06
ANALISTA I SEGMENTOS	1	0.06
ANALISTA II	1	0.06
ANALISTA II - ADM DE RIESGOS MERCADO	1	0.06
ANALISTA II - GESTION EFECTIVO	6	0.37
ANALISTA II - OPERACIONES POSTVENTA	23	1.44
ANALISTA II - SECRETARIA DE CREDITOS	1	0.06
ANALISTA II ADMINISTRACION DE RIESGOS	3	0.19
ANALISTA II DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	0.06
ANALISTA II INDICADORES DE CALIDAD	1	0.06
ANALISTA II OPERACIONES MULTIBANCA	2	0.12
ANALISTA II OPERACIONES PARA EMPRESAS	6	0.37

ANALISTA II PLANIF.CONTROL DIV.CREDITOS	1	0.06
ANALISTA II RELAC. INVERSIONISTAS	1	0.06
ANALISTA II RIESGOS CREDITICIOS	1	0.06
ANALISTA II SEGMENTOS	1	0.06
ANALISTA II SISTCRED	1	0.06
ANALISTA III - GESTION DE EFECTIVO	2	0.12
ANALISTA III DE OPERACIONES POSTVENTA	82	5.12
ANALISTA III OPERACIONES MULTIBANCA	6	0.37
ANALISTA III OPERACIONES PARA EMPRESAS	9	0.56
ANALISTA INFORMACIÓN AREA OPE SIST Y ADM	1	0.06
ANALISTA INFORMACION FINANC. TESORERIA I	1	0.06
ANALISTA INFORMACION II SEGUIMIENTO	3	0.19
ANALISTA INTELIG. COMER. TESORERIA	1	0.06
ANALISTA INTELIGENCIA DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
ANALISTA INVEST. Y SEG. DE LA INF. DOCUM	1	0.06
ANALISTA MEJORA DE PROCESOS I	3	0.19
ANALISTA MEJORA DE PROCESOS II	4	0.25
ANALISTA MOVISTAR ALIANZAS COMERCIALES	1	0.06
ANALISTA OPERA. INVERSIONES I - PROYECTO	1	0.06
ANALISTA OPERACIONES DE INV. III - S	1	0.06
ANALISTA OPERACIONES DE INVERSIONES I	5	0.31
ANALISTA OPERACIONES DE INVERSIONES II	1	0.06
ANALISTA OPERACIONES DE INVERSIONES III	10	0.62
ANALISTA OPERACIONES INVER. II - PROYECT	1	0.06
ANALISTA PLANEAM Y G. FINANCIERA TI I	1	0.06
ANALISTA PLANIFIC Y GEST DE PROYECTOS I	2	0.12
ANALISTA PLANIFIC Y GEST DE PROYECTOS II	3	0.19
ANALISTA PRODUCTO I	3	0.19
ANALISTA PRODUCTO II	4	0.25
ANALISTA PRODUCTOS DE REFINANCIAMIENTO	1	0.06
ANALISTA PRONOST. DE DEMANDA DE EFECTIVO	1	0.06
ANALISTA PROYECTO I RED COMERCIAL	4	0.25
ANALISTA PROYECTOS SERVICIOS COMPARTIDOS	2	0.12
ANALISTA REGULADOR	9	0.56
ANALISTA RIESGO I RIESGO B.PERSONA	3	0.19
ANALISTA RIESGO I SEG Y GEST INFORMAC	1	0.06
ANALISTA RIESGO I SEG Y GEST INFORMACION	2	0.12
ANALISTA RIESGO II RIESGO B.PERSONA	1	0.06
ANALISTA RIESGO II SEG Y GEST INFORMAC	1	0.06
ANALISTA RIESGO II SEG Y GEST INFORMACION	2	0.12
ANALISTA SENIOR DE OPERACIONES	1	0.06
ANALISTA SOL TECNOLOGIA INF COMERCIAL I	1	0.06
ANALISTA SR ANALISIS ESTRATEGICO BCA MIN	1	0.06
ANALISTA SR CAMPO PLANEA. ESTRAT. INMUE.	1	0.06
ANALISTA SR DE EVALUACIONES PLAFT	2	0.12
ANALISTA SR DE GESTION DE TALENTO	1	0.06
ANALISTA SR INTELIGENCIA DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
ANALISTA SR INVESTIGACIONES PLAFT	2	0.12

ANALISTA SR. ADMIN. DE ACTIVOS Y PASIVOS	1	0.06
ANALISTA SR. CONTROL DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
ANALISTA SR. DE EFICIENCIA	2	0.12
ANALISTA SR. DE PROYECTOS Y PROCESOS	2	0.12
ANALISTA SR. MONITOREO DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
ANALISTA TECN.SIST.INFOR I- ADM.RIESGOS	3	0.19
ASESOR DE COMUNICACIÓN DIGITAL I	1	0.06
ASESOR DE COMUNICACIÓN DIGITAL II	1	0.06
ASESOR DE EFECTIVIDAD COMERCIAL	1	0.06
ASESOR DE PUBLICIDAD	1	0.06
ASESOR DE PUBLICIDAD Y MARCA I	1	0.06
ASESOR DE PUBLICIDAD Y MARCA II	2	0.12
ASESOR DE VENTAS Y SERV II J.RED	3	0.19
ASESORA COMERCIAL	1	0.06
ASIST. CONTABILIDAD COMPRAS I	2	0.12
ASIST. DE SECRETARIA GENERAL I	1	0.06
ASISTENTE	3	0.19
ASISTENTE - CONSUMO Y OPERACIONES	1	0.06
ASISTENTE ADMINISTRAT. CONTABLE LEGAL I	2	0.12
ASISTENTE ADMINISTRAT. CONTABLE LEGAL II	3	0.19
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE NEGOCIOS I	3	0.19
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	4	0.25
ASISTENTE ASESORIA LEGAL I	1	0.06
ASISTENTE COMERCIAL	1	0.06
ASISTENTE CONSULTOR II	1	0.06
ASISTENTE CONTAB	1	0.06
ASISTENTE CONTAB. ADMINISTRACION I	4	0.25
ASISTENTE CONTAB. BANCA PERSONAL I	1	0.06
ASISTENTE CONTAB. BANCA PERSONAL II	3	0.19
ASISTENTE CONTAB. BANQUEROS I	2	0.12
ASISTENTE CONTAB. CORPORATIVA I	3	0.19
ASISTENTE CONTAB. CORPORATIVA II	1	0.06
ASISTENTE CONTAB. IMPUESTOS I	1	0.06
ASISTENTE CONTAB. OPERACIONES I	2	0.12
ASISTENTE CONTAB. OPERACIONES III	2	0.12
ASISTENTE CONTAB. SUBSIDIARIAS I	5	0.31
ASISTENTE CONTAB. SUBSIDIARIAS II	2	0.12
ASISTENTE CONTAB. TESORERIA I	1	0.06
ASISTENTE CONTAB. TESORERIA II	1	0.06
ASISTENTE CONTABLE I	4	0.25
ASISTENTE CREDITOS BANCA NEGOCIOS	1	0.06
ASISTENTE DE ADMINISTRACION I GDH	3	0.19
ASISTENTE DE ADMINISTRACION II GDH	2	0.12
ASISTENTE DE ADMINISTRACION III GDH	1	0.06
ASISTENTE DE BANCA NEGOCIOS	1	0.06
ASISTENTE DE BASE DE DATOS II	1	0.06
ASISTENTE DE CANALES DE DISTRIBUCION	1	0.06
ASISTENTE DE CAPACITACION	1	0.06

ASISTENTE DE GERENCIA	1	0.06
ASISTENTE DE GESTIONES Y SERVICIOS ESPEC	2	0.12
ASISTENTE DE GRUPO	1	0.06
ASISTENTE DE GRUPO DE NEGOCIOS	1	0.06
ASISTENTE DE GRUPO I - B.NEGOCIOS	1	0.06
ASISTENTE DE GRUPO II - B.NEGOCIOS	4	0.25
ASISTENTE DE MARKETING EVENTOS	1	0.06
ASISTENTE DE NEGOCIOS	4	0.25
ASISTENTE DE NEGOCIOS I	6	0.37
ASISTENTE DE NEGOCIOS II	9	0.56
ASISTENTE DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	3	0.19
ASISTENTE DE OPERACIONES	5	0.31
ASISTENTE DE OPERACIONES I	1	0.06
ASISTENTE DE OPERACIONES MULTIBANCA	1	0.06
ASISTENTE DE REGIONAL	1	0.06
ASISTENTE DE TESORERIA Y CAMBIOS	1	0.06
ASISTENTE DE VENTAS HIPOTECARIO II	1	0.06
ASISTENTE GEST. DOCUMENTAL CUMPLIMIENTO	3	0.19
ASISTENTE I	3	0.19
ASISTENTE I - MULTIBANCA	4	0.25
ASISTENTE I - OPERACION DE INVERSION	1	0.06
ASISTENTE I - OPERACIONES DE INVERSION	3	0.19
ASISTENTE I - POST VENTA	5	0.31
ASISTENTE I OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
ASISTENTE II	1	0.06
ASISTENTE II - GESTION EFECTIVO	1	0.06
ASISTENTE II - OPERACIONES DE INVERSION	2	0.12
ASISTENTE II - OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
ASISTENTE II - POST VENTA	7	0.44
ASISTENTE III - MULTIBANCA	2	0.12
ASISTENTE III - OPERACIONES DE INV.	1	0.06
ASISTENTE III - OPERACIONES DE INVERSION	1	0.06
ASISTENTE III - POST VENTA	11	0.69
ASISTENTE III OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
ASISTENTE IMPRESIÓN Y EXPEDICIÓN DE DOC.	1	0.06
ASISTENTE NEGOCIOS II CTA. ESPECIALES	4	0.25
ASISTENTE NEGOCIOS INMOBILIARIO	1	0.06
ASISTENTE OPERACIONES	1	0.06
ASISTENTE REGIONAL	2	0.12
ASISTENTE REGIONAL II	1	0.06
ASISTENTE SR. - JEFATURA VENTA HIPOT.	1	0.06
ASISTENTE SUPERVISOR DE VENTAS CONSUMO	1	0.06
ASISTENTE ZONAL DE EMPRESARIALES	1	0.06
ASITENTE DE OPERACIONES	1	0.06
AUDITOR	13	0.81
AUDITOR CONTINUO / CONSULTOR	3	0.19
AUDITOR SR	24	1.50
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	2	0.12

AUXILIAR DE OPERACIONES	1	0.06
AUXILIAR DE OPERACIONES 2	1	0.06
AUXILIAR DE PROCESOS I	1	0.06
AUXILIAR I	2	0.12
AUXILIAR I DE OPERACIONES	1	0.06
AUXILIAR II	1	0.06
AUXILIAR OPERATIVO DE SEGURIDAD	3	0.19
CHOFER I	8	0.50
CONSULTOR DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	2	0.12
CONSULTOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION	2	0.12
COORDINADOR ADMINISTR. GESTION DE TALENTO	1	0.06
COORDINADOR EXPEDICION Y GRAB DE TARJETA	1	0.06
COORDINADOR GDH	8	0.50
COORDINADOR UNID ADMINISTRATIVA CC.EE.	1	0.06
EJECUTIVA BANCA EXCLUSIVA	1	0.06
EJECUTIVA COMERCIAL	2	0.12
EJECUTIVA DE VENTAS	1	0.06
EJECUTIVO COMERCIAL II AGENTE VIA BCP	3	0.19
EJECUTIVO DE CREDITOS HIPOTECARIOS	1	0.06
EJECUTIVO DE GESTION COMERCIAL PE&DN	1	0.06
EJECUTIVO GESTION DE PERSONAS GERENCIA	1	0.06
EJECUTIVO NEGOCIOS I M.DISTRIBUCION	3	0.19
EJECUTIVO NEGOCIOS I MESA DISTRIB. PYME	1	0.06
EJECUTIVO NEGOCIOS II M.DISTRIBUCION	2	0.12
EJECUTIVO NEGOCIOS II MESA DISTRIB. PYME	1	0.06
EJECUTIVO SR GESTION DE PERSONAS GERENCI	1	0.06
EJECUTIVO VENTAS PRODUCTOS DERIVADOS	2	0.12
EMPLEADO MANUAL	1	0.06
FUNCIONARIA DE NEGOCIOS	2	0.12
FUNCIONARIO	1	0.06
FUNCIONARIO DE NEGOCIOS	2	0.12
GERENCIA DE DIVISIÓN RIESGO BANCA MINORI	1	0.06
GERENTA ADJUNTO	1	0.06
GERENTE ADJ CREDITOS BCA CORPORATIVA II	4	0.25
GERENTE ADJ DE ADM DE RIESGO DE MDO II	1	0.06
GERENTE ADJ DE ANALISIS DE TESORERIA I	1	0.06
GERENTE ADJ DE ANALISIS DE TESORERIA II	1	0.06
GERENTE ADJ DE CONTABILIDAD CORPORATIVA	1	0.06
GERENTE ADJ DE CONTABILIDAD OPERACIONES	2	0.12
GERENTE ADJ DE OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
GERENTE ADJ DE PRODUCTOS DE INVERSION	1	0.06
GERENTE ADJ DE RIESGOS SEGMENTO PERSONAS	1	0.06
GERENTE ADJ DE SEGUIMIENTO DE CREDITOS	1	0.06
GERENTE ADJ DESARROLLO BEX	1	0.06
GERENTE ADJ ESTRATEGIA Y DESARROLLO CORP	2	0.12
GERENTE ADJ EVENTOS Y SERVICIOS INTERNOS	1	0.06
GERENTE ADJ II SERVIC. A INVERSIONISTAS	1	0.06
GERENTE ADJ MONITOREO DE CUMPLIMIENTO	1	0.06



GERENTE ADJ PLANEAM. DE COMPENSACIONES	1	0.06
GERENTE ADJ PRODUCTOS	3	0.19
GERENTE ADJ. CONTROL DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
GERENTE ADJ. INTELIGEN. DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
GERENTE ADJUNTO ASESORIA CORPORATIVA	2	0.12
GERENTE ADJUNTO AUDITORIA DE OPERACIONES	3	0.19
GERENTE ADJUNTO BANCA CORPORATIVA I	4	0.25
GERENTE ADJUNTO BANCA CORPORATIVA II	5	0.31
GERENTE ADJUNTO CONTABILIDAD IMPUESTOS	2	0.12
GERENTE ADJUNTO DE ADM RIESGO CREDITO II	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE ANALISIS DE COBRANZAS	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE CAMBIOS I	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE CAMBIOS II	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE CREDITOS B. NEGOCIOS	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE CUENTAS ESPECIALES I	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE EFICIENCIA	3	0.19
GERENTE ADJUNTO DE ESTRATEGIA DE CANALES	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE ESTRATEGIA DE COB RBM	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE GESTION INMOBILIARIA	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE INVESTIGACIONES PLAFT	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE METODOLOGIA RIESGO	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE PLANEAMIENTO	2	0.12
GERENTE ADJUNTO DE PROMOCION Y EVENTOS	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE SEGMENTO	2	0.12
GERENTE ADJUNTO DE SEGUIMIENTO RBM	1	0.06
GERENTE ADJUNTO DE TESORERIA INVERSIONES	2	0.12
GERENTE ADJUNTO GESTIÓN DE PROCESOS	2	0.12
GERENTE ADJUNTO GESTION DEL APRENDIZAJE	1	0.06
GERENTE ADJUNTO I DE ASESORIA LEGAL	2	0.12
GERENTE ADJUNTO MEJORA DE PROCESOS	1	0.06
GERENTE ADJUNTO OPERACIONES MULTIBANCA	1	0.06
GERENTE ADJUNTO RESPONSABILIDAD SOCIAL	2	0.12
GERENTE ADJUNTO RIESGOS DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
GERENTE ADJUNTO SENIOR DE ASESORIA LEGAL	2	0.12
GERENTE ADMINISTRACION DE RIESGO DE MCDO	1	0.06
GERENTE AREA ANALISIS Y CONTROL FINANC.	1	0.06
GERENTE ASESORIA GESTION Y DESAR. HUMANO	2	0.12
GERENTE CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERNA	1	0.06
GERENTE DE ADMIN. DE ACTIVOS Y PASIVOS	1	0.06
GERENTE DE AGENCIA	1	0.06
GERENTE DE ANALISIS BANCA PYME	1	0.06
GERENTE DE ANALISIS DE TESORERIA	1	0.06
GERENTE DE AREA RIESGOS DE TESORERIA	1	0.06
GERENTE DE AUDITORIA PROC. CREDITICIOS	1	0.06
GERENTE DE AUDITORIA PROCESOS DE TECNOL	1	0.06
GERENTE DE BANCA CORPORATIVA	3	0.19
GERENTE DE CAMBIOS	1	0.06
GERENTE DE CANAL AGENTE BCP	1	0.06

GERENTE DE CANALES ELECTRONICOS	1	0.06
GERENTE DE CONTABILIDAD CONTROL INTERNO	1	0.06
GERENTE DE CONTABILIDAD IMPUESTOS	1	0.06
GERENTE DE CONTABILIDAD OPERACIONES	1	0.06
GERENTE DE CONTABILIDAD SUBSIDIARIAS	1	0.06
GERENTE DE CREDITOS BANCA CORPORATIVA	2	0.12
GERENTE DE CREDITOS BANCA EMPRESARIAL II	3	0.19
GERENTE DE CUENTAS ESPECIALES III	3	0.19
GERENTE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	1	0.06
GERENTE DE DERIVADOS	1	0.06
GERENTE DE EFICIENCIA	3	0.19
GERENTE DE GESTION COMERCIAL	1	0.06
GERENTE DE GESTION DE CALIDAD	1	0.06
GERENTE DE GESTION DE EFECTIVO	1	0.06
GERENTE DE GESTIÓN DE PRECIOS MINORISTAS	1	0.06
GERENTE DE GESTION DE PROCESOS	1	0.06
GERENTE DE GESTION DE SEGUROS	1	0.06
GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO	2	0.12
GERENTE DE GESTION DEL APRENDIZAJE	1	0.06
GERENTE DE GESTIÓN DEL BIENESTAR	1	0.06
GERENTE DE GRUPO DE BANCA DE NEGOCIOS I	1	0.06
GERENTE DE GRUPO DE BANCA DE NEGOCIOS II	1	0.06
GERENTE DE INFORMACION FINANCIERA	1	0.06
GERENTE DE INTELIGENCIA COMERCIAL	1	0.06
GERENTE DE INTELIGENCIA DE CANALES	1	0.06
GERENTE DE INVERSIONES DE TESORERIA	1	0.06
GERENTE DE MEJORA DE PROCESOS	1	0.06
GERENTE DE MESA DE DISTRIBUCION	1	0.06
GERENTE DE OPERACIONES DE INVERSIONES	1	0.06
GERENTE DE OPERACIONES DE POSTVENTA	1	0.06
GERENTE DE OPERACIONES MULTIBANCA	1	0.06
GERENTE DE OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
GERENTE DE PLANEAM. DE COMPENSACIONES	1	0.06
GERENTE DE PRENSA	1	0.06
GERENTE DE PROCESOS	1	0.06
GERENTE DE PRODUCTO HIPOTECARIO	1	0.06
GERENTE DE PRODUCTOS I	1	0.06
GERENTE DE PRODUCTOS II	3	0.19
GERENTE DE PRODUCTOS III	1	0.06
GERENTE DE PROTOCOLO Y CULTURA	1	0.06
GERENTE DE PROYECTOS CORPORATIVOS	1	0.06
GERENTE DE PROYECTOS GESTION FINANCIERA	2	0.12
GERENTE DE RELACIONES CON GOBIERNO	1	0.06
GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	0.06
GERENTE DE RIESGOS HIPOTECARIOS	1	0.06
GERENTE DE SEGMENTO BANCA PERSONAS	1	0.06
GERENTE DE SEGURIDAD	1	0.06
GERENTE DE SEGUROS	1	0.06

GERENTE DE UNIDAD DE GESTION DE RECLAMOS	1	0.06
GERENTE DE VALIDACION INTERNA	1	0.06
GERENTE ESTRATEGIA SEGMENTO NEGOCIOS-RBM	1	0.06
GERENTE ESTRATEGIA Y DESARROLLO CORP. SR	2	0.12
GERENTE GEST DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS	1	0.06
GERENTE GEST DE UNIDADES DE SISTEMAS	1	0.06
GERENTE GESTION GLOBAL DEL RIESGO	1	0.06
GERENTE LEGAL ASUNTOS PENALES	1	0.06
GERENTE LEGAL DE CUENTAS ESPECIALES	1	0.06
GERENTE LEGAL REGION PROVINCIAS	1	0.06
GERENTE REGIONAL	2	0.12
GERENTE REGIONAL I	1	0.06
GESTOR COORDINACION Y ENTREGA TARJETAS	1	0.06
GESTOR DE IMPLEMENTACION LEAN II	3	0.19
GESTOR DE PROCESO BANCA CORPORATIVA	6	0.37
GTE ADJ ADM DE PPTO, PROYECTOS E INFORM.	2	0.12
GTE ADJ ADMINIST RIESGO DE OPERACION III	2	0.12
GTE ADJ ADMINISTRACION DE COMPENSACIONES	1	0.06
GTE ADJ ADMRIESGO CRED Y GESTCORP RIESGO	1	0.06
GTE ADJ ADQUISICIONES RIESGO SEG PYME	1	0.06
GTE ADJ ANALISIS DE RIESGOS Y PROC. PYME	1	0.06
GTE ADJ ANALISIS ESTRATEGICO - BCA MIN	1	0.06
GTE ADJ ANALITICA RIESGOS CORPORATIVOS	1	0.06
GTE ADJ ASESOR./VALID. RIESGO MCDO Y ALM	1	0.06
GTE ADJ ASESORIA CORP. DE RIESGO DE OPE.	1	0.06
GTE ADJ ASESORIA GDH SENIOR	1	0.06
GTE ADJ ASESORIA GESTION Y DESAR. HUMANO	2	0.12
GTE ADJ AUDIT. PLANIF. Y ASESORIA SUBS.	1	0.06
GTE ADJ AUDITORIA PROC. SOX Y BASILEA	1	0.06
GTE ADJ CONTROL GESTION COMPENSACIONES	1	0.06
GTE ADJ DE CONTABILIDAD Y GESTION DE OPE	1	0.06
GTE ADJ DE IMPRESION Y EXPEDICION DE DOC	1	0.06
GTE ADJ DE PRECIOS CONSUMO	1	0.06
GTE ADJ DE RIESGOS DE TARJETA DE CREDITO	1	0.06
GTE ADJ EFECTIVIDAD COMERCI. Y OPERATIVA	1	0.06
GTE ADJ ESTRATEGIA Y POLITICA CREDITICIA	1	0.06
GTE ADJ ESTRUCTURACION DE DERIVADOS I	1	0.06
GTE ADJ ESTRUCTURACION DE DERIVADOS II	1	0.06
GTE ADJ GEST. DE PRECIOS Y OPERACIONES	1	0.06
GTE ADJ GESTION DE PRECIOS PYME	1	0.06
GTE ADJ GESTION DE PROYECTOS POST VENTA	1	0.06
GTE ADJ MOD Y METOD GESTION RIESGO I	1	0.06
GTE ADJ MOD Y METOD GESTION RIESGO II	1	0.06
GTE ADJ MODELAMIENTO DE COBRANZAS	1	0.06
GTE ADJ PLAN. ESTRA. GESTIÓN DE EFECTIVO	1	0.06
GTE ADJ PLANIF ESTR Y GESTION RIESGOS II	1	0.06
GTE ADJ PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE TARJ.	1	0.06
GTE ADJ PROCESOS GESTION Y DES. HUMANO	1	0.06

GTE ADJ PROTEC AL CONSUMIDOR Y EDUCADOR. FINANC.	1	0.06
GTE ADJ RIESGOS CREDITO DE CONSUMO	2	0.12
GTE ADJ SEG. GRAN EMPRESA- MESA DISTRIB.	2	0.12
GTE ADJ SEG. NEGOCIOS - MESA DISTRIB.	1	0.06
GTE ADJ SERVICIO DE ATENCION A GERENCIA	1	0.06
GTE ADJ SOLUC TECNOLOGÍA DE INFORMAC RBM	1	0.06
GTE ADM DE PPTO, PROYECTOS E INFORMACION	1	0.06
GTE ADM RIESGO CREDITO Y GESTCORP RIESGO	1	0.06
GTE ANALISIS ESTRATEGICO Y CRM – BCA MIN	1	0.06
GTE AUDITORIA CONTINUA Y ASEG DE CALIDAD	1	0.06
GTE DE AREA BCA CORPORATIVA DEL EXTERIOR	1	0.06
GTE DE AUDITORIA PROCESOS DE BCA DE INV.	1	0.06
GTE DE AUDITORIA PROCESOS SOX Y BASILEA	1	0.06
GTE DE CASOS ESPECIALES	1	0.06
GTE DE CONTROL INTERNO RIESGOS TESORERIA	1	0.06
GTE DE ESTRATEGIA DE VENTAS DIRIGIDAS	1	0.06
GTE DE ESTRATEGIA DIGITAL DE CANALES ALT	1	0.06
GTE DE INVESTIG CORP Y SEGURIDAD DOCUM	1	0.06
GTE DE MEJORA INGRESOS Y GESTION COSTOS	1	0.06
GTE DE METODOLOGÍA Y PROYECTOS DC	1	0.06
GTE DE NEGOCIACION COMPRAS MARKETING SR	1	0.06
GTE DE NEGOCIACION DE COMPRAS ING Y MANT	1	0.06
GTE DE NEGOCIACION DE COMPRAS STAFF SR	1	0.06
GTE DE PLAN. ESTRAT. E INFORMACION.	1	0.06
GTE DE PREVENCION E INVESTIG. DE FRAUDES	1	0.06
GTE DE SOLUCIONES TECNOLOGICAS RBM	1	0.06
GTE ESTRAT COMERCIAL Y PLANEAM TESORERÍA	1	0.06
GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM	1	0.06
GTE PLANIF. Y GESTION DE LA INFORMACION	1	0.06
GTE PROYECTOS COMPENSACIONES CREDICORP	1	0.06
GTE RIESGOS BCA NEG Y ESTRAT DE COB MIN	1	0.06
JEFE DE ATENCION AL CLIENTE J COMPLETA	1	0.06
JEFE DE CREDITOS	1	0.06
JEFE DE GRUPO BANCA DE NEGOCIOS	1	0.06
NEGOCIOS HIPOTECARIOS	1	0.06
OPERADOR DE HELPDESK I	1	0.06
OPERADOR DE LA CENTRAL DE ALARMAS	4	0.25
OPERADOR DE LA CENTRAL DE ALARMAS II	10	0.62
OPERADOR HELP DESK	1	0.06
POSICIONISTA DE CAMBIOS SR	1	0.06
PRACTICANTE DE ASESORIA	1	0.06
PROFESIONAL DE LA VENTA CONSUMO	3	0.19
PROFESIONAL DE VENTAS	1	0.06
PROFESIONAL DE VENTAS HIPOTECARIAS	1	0.06
PROFESIONAL VENTA CRED. HIPOTEC.	5	0.31
PROMOTOR DE CREDITOS HIPOTECARIOS	2	0.12
PROMOTOR DE SERVICIO J COMPLETA LIMA	6	0.37

PROMOTOR DE VENTAS HIPOTEC.	11	0.69
PROMOTOR PRINCIPAL	1	0.06
PROMOTOR PRINCIPAL J COMPLETA LIMA	2	0.12
PROMOTORA DE SERVICIOS	1	0.06
REPRESENT. VENTA CRED. HIPOTEC.	20	1.25
REPRESENT. VENTA SR CRED. HIPOTEC.	2	0.12
REPRESENTANTE DE VENTAS	7	0.44
REPRESENTANTE DE VENTAS DE CREDITOS HIPOTECARIOS	10	0.62
SECRETARIA	1	0.06
SECRETARIA A	20	1.25
SECRETARIA B	18	1.12
SECRETARIA C	1	0.06
SECRETARIA GERENCIA DE DIVISIÓN EFICIENCIA	1	0.06
SOCIO DE EFECTIVIDAD COMERCIAL	1	0.06
SUB GERENTE ADJ - CONSUMO Y OPERACIONES	2	0.12
SUB GERENTE ADJ AUDITORIA DE CARTERA	2	0.12
SUB GERENTE ADJ CANALES ELECTRONICOS	1	0.06
SUB GERENTE ADJ COMUNICACIÓN DIGITAL	1	0.06
SUB GERENTE ADJ CONTINUIDAD DE NEGOCIO	1	0.06
SUB GERENTE ADJ CREDITOS BCA EMPRESARIAL	2	0.12
SUB GERENTE ADJ DE AUDITORIA CONTINUA	2	0.12
SUB GERENTE ADJ DE BANCA DE NEGOCIOS	2	0.12
SUB GERENTE ADJ DE COMPRAS	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE EFECTIVIDAD COMERCIAL	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE ESTRATEGIA DE CANALES	2	0.12
SUB GERENTE ADJ DE ESTRATEGIA DE COB RBM	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE GESTION DE CONSUMO	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE NEG. B. NEGOCIOS - CZ	7	0.44
SUB GERENTE ADJ DE OPERACIONES POSTVENTA	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE PRODUCTOS	6	0.37
SUB GERENTE ADJ DE PUBLICIDAD Y MARCA	2	0.12
SUB GERENTE ADJ DE RELACIONES LABORALES	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE SEGMENTO	3	0.19
SUB GERENTE ADJ DE SEGUIMIENTO DE CREDITO	3	0.19
SUB GERENTE ADJ DE SEGURIDAD	1	0.06
SUB GERENTE ADJ DE TARJETA DE DÉBITO	1	0.06
SUB GERENTE ADJ GESTIÓN DE PROCESOS	3	0.19
SUB GERENTE ADJ LEGAL - ADM CONTABLE	1	0.06
SUB GERENTE ADJ MEJORA DE PROCESOS	5	0.31
SUB GERENTE ADJ PRODUCTOS BCA NEGOCIOS	1	0.06
SUB GERENTE ADJ PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	0.06
SUB GERENTE ADJ SEGURIDAD DE SALUD	1	0.06
SUB GERENTE ADJ. INVESTIGACIONES PLAFT	6	0.37
SUB GERENTE ADJ. LEGAL REGION PROVINCIAS	1	0.06
SUB GERENTE ADJUNTO	4	0.25
SUB GERENTE ADJUNTO ADM RIESGO OPERATIVO	1	0.06
SUB GERENTE ADJUNTO DE EFICIENCIA	5	0.31

SUB GERENTE ADJUNTO DE MASA DE MANIOBRAS	1	0.06
SUB GERENTE ADJUNTO DE PRODUCTOS HIPOTECARIOS	1	0.06
SUB GERENTE ADJUNTO DE RIESGO DE CREDITO	1	0.06
SUB GERENTE ADJUNTO TRAINEE	1	0.06
SUB GERENTE ADM. DE RIESGO DE CREDITO	6	0.37
SUB GERENTE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	2	0.12
SUB GERENTE ASES. DESCENTRALIZADA PLAFT	2	0.12
SUB GERENTE ASESORIA LEGAL	1	0.06
SUB GERENTE ASESORÍA LEGAL POST VENTA	1	0.06
SUB GERENTE AUDITORIA DE CARTERA	2	0.12
SUB GERENTE AUDITORIA DE OPERACIONES	3	0.19
SUB GERENTE AUDITORIA PROCESOS DE TECNOL	2	0.12
SUB GERENTE COMERCIAL	1	0.06
SUB GERENTE COMERCIAL DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	1	0.06
SUB GERENTE COMUNICACIÓN DIGITAL	1	0.06
SUB GERENTE CONTROL DE CUMPLIMIENTO	2	0.12
SUB GERENTE CREDITOS BCA CORPORATIVA	6	0.37
SUB GERENTE CREDITOS BCA EMPRESARIAL	2	0.12
SUB GERENTE DE ADJUNTO DE PRODUCTOS	1	0.06
SUB GERENTE DE ADM. DE RIESGO OPERATIVO	5	0.31
SUB GERENTE DE ADM. RIESGO DE MERCADO	2	0.12
SUB GERENTE DE ANALISIS DE TESORERIA	1	0.06
SUB GERENTE DE ASESORIA	1	0.06
SUB GERENTE DE AUDITORIA CONTINUA	1	0.06
SUB GERENTE DE BANCA DE NEGOCIOS	1	0.06
SUB GERENTE DE CANAL CORRESPONSAL	1	0.06
SUB GERENTE DE COMPRAS	2	0.12
SUB GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA	1	0.06
SUB GERENTE DE CONFIRMACIONES - OPERACI.	1	0.06
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD ADM.	1	0.06
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD IMPUESTOS	1	0.06
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD OPERACIONES	3	0.19
SUB GERENTE DE CREDITOS BANCA NEGOCIOS	1	0.06
SUB GERENTE DE CULTURA DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
SUB GERENTE DE DESEMPEÑO TI	1	0.06
SUB GERENTE DE EFICIENCIA	2	0.12
SUB GERENTE DE EQUIPO DE USUARIO	1	0.06
SUB GERENTE DE ESTRATEGIA DE CANALES	1	0.06
SUB GERENTE DE ESTRATEGIA DE COB RBM	1	0.06
SUB GERENTE DE EVALUACIONES PLAFT	1	0.06
SUB GERENTE DE GESTION DE EFECTIVO	1	0.06
SUB GERENTE DE GESTION DE TALENTO	1	0.06
SUB GERENTE DE GESTION DE VENTAS	1	0.06
SUB GERENTE DE INVESTIGACIONES PLAFT	1	0.06
SUB GERENTE DE LEASING	1	0.06
SUB GERENTE DE MARCA	1	0.06

SUB GERENTE DE MESA DE DISTRIBUCION	4	0.25
SUB GERENTE DE METODOLOGIA RIESGO	3	0.19
SUB GERENTE DE NEGOCIO INMOBILIARIOS	2	0.12
SUB GERENTE DE NEGOCIOS B. NEGOCIOS - CZ	2	0.12
SUB GERENTE DE NEGOCIOS INMOBILIARIOS	2	0.12
SUB GERENTE DE OPERACIONES DE POST-VTA	3	0.19
SUB GERENTE DE PRODUCTOS	4	0.25
SUB GERENTE DE PROYECTO DE RS	1	0.06
SUB GERENTE DE PROYECTOS DE MEJORA	1	0.06
SUB GERENTE DE PROYECTOS ESPECIALES	1	0.06
SUB GERENTE DE RIESGO DE OPERACION	2	0.12
SUB GERENTE DE RIESGO OPERATIVO TESORERÍA	1	0.06
SUB GERENTE DE SEGMENTO	1	0.06
SUB GERENTE DE SERVICIOS	1	0.06
SUB GERENTE ESPECIALISTA MONEY MARKET	1	0.06
SUB GERENTE ESTRAT. Y DESARROLLO CORP.	4	0.25
SUB GERENTE FUNCIONAL PROYECTO DATAMART	2	0.12
SUB GERENTE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	0.06
SUB GERENTE GESTION DEL APRENDIZAJE	1	0.06
SUB GERENTE GESTION DESEMPEÑO COBRANZA	1	0.06
SUB GERENTE GESTIÓN DE PROCESOS	1	0.06
SUB GERENTE INFORM. FINANCIERA- CLIENTES	1	0.06
SUB GERENTE INFORM. FINANCIERA- GERENCIA	1	0.06
SUB GERENTE INFORMACION FINANCIERA	1	0.06
SUB GERENTE LEGAL REGION PROVINCIAS	1	0.06
SUB GERENTE MEJORA DE PROCESOS	3	0.19
SUB GERENTE MONITOREO DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
SUB GERENTE OPERACIONES DE INVERSIONES	1	0.06
SUB GERENTE PLANEAM. DE COMPENSACIONES	1	0.06
SUB GTE ADJ ADM. DE RIESGO DE CREDITO	2	0.12
SUB GTE ADJ AGENTE BCP	1	0.06
SUB GTE ADJ ANALISIS ESTRATEGICO BCA MIN	1	0.06
SUB GTE ADJ ANALITICA DEL RIESGO CORP.	1	0.06
SUB GTE ADJ ASESORIA LEGAL	1	0.06
SUB GTE ADJ AUDIT PROCESOS BCA INVERSION	3	0.19
SUB GTE ADJ AUDITORIA DE OPERACIONES	2	0.12
SUB GTE ADJ AUDITORIA PROC. SOX Y BASILEA	1	0.06
SUB GTE ADJ AUDITORIA PROCESOS DE TECNOL	5	0.31
SUB GTE ADJ BANCA INTERNET	1	0.06
SUB GTE ADJ BENEFICIOS GREMIO 94	1	0.06
SUB GTE ADJ CONOCIMIENTO DEL CONSUMIDOR	1	0.06
SUB GTE ADJ CONTABILIDAD ADMINISTRACION	5	0.31
SUB GTE ADJ CREDITOS BANCA NEGOCIOS	2	0.12
SUB GTE ADJ CUENTAS ESPEC. - FUNCIONARIO	3	0.19
SUB GTE ADJ CUENTAS ESPECIALES - ABOGADO	4	0.25
SUB GTE ADJ DE ADM. DE RIESGO OPERATIVO	4	0.25
SUB GTE ADJ DE ANALISIS COMERCIAL	1	0.06
SUB GTE ADJ DE ANALISIS DE COBRANZAS	2	0.12

SUB GTE ADJ DE CONTABILIDAD CORPORATIVA	1	0.06
SUB GTE ADJ DE CONTABILIDAD OPERACIONES	5	0.31
SUB GTE ADJ DE CONTABILIDAD SUBSIDIARIAS	4	0.25
SUB GTE ADJ DE CULTURA DE CUMPLIMIENTO	3	0.19
SUB GTE ADJ DE GESTION COMERCIAL PE&DN	1	0.06
SUB GTE ADJ DE INFORMACION - SEGUIMIENTO	2	0.12
SUB GTE ADJ DE INFORMACION FINANCIERA	4	0.25
SUB GTE ADJ DE INTELIGENCIA COMERCIAL	1	0.06
SUB GTE ADJ DE INTELIGENCIA INMOBILIARIA	1	0.06
SUB GTE ADJ DE MANTENIMIENTO	1	0.06
SUB GTE ADJ DE NEG. B. EXCLUSIVA	1	0.06
SUB GTE ADJ DE NEG. B. NEGOCIOS	3	0.19
SUB GTE ADJ DE PLANIFICACION FINANCIERA	1	0.06
SUB GTE ADJ DE PROYECTO ESPECIAL PYME	1	0.06
SUB GTE ADJ DE PROYECTO MULTICANALIDAD	1	0.06
SUB GTE ADJ DE RIESGO BANCA NEGOCIOS	2	0.12
SUB GTE ADJ DE RIESGOS DE TESORERÍA	3	0.19
SUB GTE ADJ DE SEGUROS VINCULADOS	3	0.19
SUB GTE ADJ DE SELECCION DE PERSONAL	1	0.06
SUB GTE ADJ ESTRAT. Y DESARROLLO CORP.	1	0.06
SUB GTE ADJ ESTRUCTURACION DE DERIVADOS	1	0.06
SUB GTE ADJ GESTION COMERCIAL TESORERIA	2	0.12
SUB GTE ADJ GESTION DE OPERACIONES PE&DN	1	0.06
SUB GTE ADJ GESTION DEL APRENDIZAJE	3	0.19
SUB GTE ADJ INFORMACION PLAN Y CONTR CRED	1	0.06
SUB GTE ADJ MEJORA DE PROCESOS RIESGO MIN	1	0.06
SUB GTE ADJ MEJORAS INF CRITICA CLIENTE	1	0.06
SUB GTE ADJ MOD. Y METODOLOGIA RIESGO	4	0.25
SUB GTE ADJ PLANEAM. DE COMPENSACIONES	3	0.19
SUB GTE ADJ PLANEAMIENTO COMERCIAL	1	0.06
SUB GTE ADJ PORTAFOLIO RIESGO SEG PYME	1	0.06
SUB GTE ADJ PRESUPUESTO Y CONTROL FINANCIERO	1	0.06
SUB GTE ADJ PROC. GESTION Y DES. HUMANO	1	0.06
SUB GTE ADJ PROY. EFECTIVIDAD COMERCIAL	17	1.06
SUB GTE ADJ PROYECTOS SERV. COMPARTIDOS	1	0.06
SUB GTE ADJ RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	0.06
SUB GTE ADJ SEGUIMIENTO AUDIT. CONTINUA	2	0.12
SUB GTE ADJ SISTEMAS DE INFORM. SEGUROS	1	0.06
SUB GTE ADJ SOL TECNOLOGIA INF COMERCIAL	1	0.06
SUB GTE ADJ TECNOLOGÍA E INFO. COBRANZAS	1	0.06
SUB GTE ADJ VENTAS PRODUCTOS DERIVADOS	3	0.19
SUB GTE ADJ LEGAL ASUNTOS PENALES	3	0.19
SUB GTE ADJUNTO DE ENTREGA DE TARJETAS	1	0.06
SUB GTE ADJUNTO DE INVESTIGACIONES APC	1	0.06
SUB GTE ADJUNTO DE MESA DE DISTRIBUCION	5	0.31
SUB GTE ADJUNTO DE TESORERIA - CAMBIOS	1	0.06
SUB GTE ADJUNTO PLANEAMIENTO FINANCIERO	3	0.19
SUB GTE ADM. RIESGO DE MDO TECNOLOGIA	1	0.06



SUB GTE ANALISIS ESTRATEGICO - BCA MIN	1	0.06
SUB GTE ASESORIA GESTION Y DES. HUMANO	2	0.12
SUB GTE CANAL BCP ALIANZAS DE TRAFICO	1	0.06
SUB GTE CUENTAS ESPECIALES - FUNCIONARIO	5	0.31
SUB GTE DE CONOCIMIENTO DEL CONSUMIDOR	1	0.06
SUB GTE DE CONTABILIDAD CORPORATIVA	1	0.06
SUB GTE DE CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERNA	1	0.06
SUB GTE DE GESTION AREA OPE. SIST Y ADM	1	0.06
SUB GTE DE GESTION CORPORAT. DE SEGUROS	1	0.06
SUB GTE DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO	1	0.06
SUB GTE DE INVESTIGACIONES APC	1	0.06
SUB GTE DE PLANEAMIENTO FINANCIERO	2	0.12
SUB GTE DE PLANEAMIENTO Y ADJUDICADOS	1	0.06
SUB GTE DE PRESUPUESTO Y CONTROL FINANC	2	0.12
SUB GTE DE PROYECTO MULTICANALIDAD	1	0.06
SUB GTE DE RIESGOS DE TESORERÍA	2	0.12
SUB GTE DE SEGUROS DIRECTOS	1	0.06
SUB GTE OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
SUB GTE PLANIF Y CONTROL DIV CREDITOS	2	0.12
SUB GTE PLANIFI. Y GESTION DE PROYECTOS	1	0.06
SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO	2	0.12
SUB GTE PROYECTOS INTEL. COM. TESORERIA	1	0.06
SUB GTE PROYECTOS SERVICIOS COMPARTIDOS	1	0.06
SUB GTE RIESGOS SEGMENTO PYME Y NEGOCIOS	1	0.06
SUB GTE SEG. PYMES Y OFIC- MESA DISTRIB.	1	0.06
SUB GTE. AUDITORIA PROC. SOX Y BASILEA	4	0.25
SUBGERENTE ADJ DE SEGUIMIENTO DE CREDITO	4	0.25
SUBGERENTE ADJ GESTION GLOBAL DE RIESGOS	2	0.12
SUBGERENTE ADJUNTO DE PRENSA	1	0.06
SUBGERENTE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	1	0.06
SUBGERENTE DE MARKETING PE&DN	1	0.06
SUBGERENTE DE PLANEAMIENTO E INFORMACION	1	0.06
SUBGTE ADJ ADM. RIESGO DE MDO TECNOLOGIA	1	0.06
SUBGTE ADJ ADQUISICIONES RIESGO SEG PYME	1	0.06
SUBGTE ADJ ASESORIA GESTION Y DES HUMANO	1	0.06
SUBGTE ADJ AUDITORIA PROC. SOX Y BASILEA	2	0.12
SUBGTE ADJ BENEFICIOS SALUD	1	0.06
SUBGTE ADJ CAMPAÑAS INTELIGEN. COMERCIAL	1	0.06
SUBGTE ADJ CONTABILIDAD COMPRAS	1	0.06
SUBGTE ADJ CULTURA Y COMUNICACIÓN INTER.	3	0.19
SUBGTE ADJ DE CONTROL INTERNO	2	0.12
SUBGTE ADJ DE OPERACIONES DE INVERSIONES	1	0.06
SUBGTE ADJ INTELIGENCIA DE CUMPLIMIENTO	2	0.12
SUBGTE ADJ MONITOREO DE CUMPLIMIENTO	1	0.06
SUBGTE ADJ PLANIF Y GEST PROJ POSTVENTA	1	0.06
SUBGTE ADJ PPTO Y CONTROL DE CALIDAD	1	0.06
SUBGTE ADJ PROYECTOS PROT. AL CONSUMIDOR	1	0.06
SUBGTE ADJ RIESGO BM-GEST DE INFORMACION	2	0.12

SUBGTE ADJ RIESGOS CREDITO HIPOTECARIO	1	0.06
SUBGTE ADJ SEG PROY. AREA OPE SIST Y ADM	2	0.12
SUBGTE ADJ SEGUROS DE NEGOCIOS GARANTIAS	1	0.06
SUBGTE ADJ VALIDACION DEL PRICING Y CLV	1	0.06
SUBGTE ADJ. CONTROL DE CUMPLIMIENTO	2	0.12
SUBGTE BENEFICIOS DE SALUD Y FINANCIEROS	1	0.06
SUBGTE DE CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERNA	1	0.06
SUBGTE DE ESTRATEGIA DE CANALES DE VENTA	1	0.06
SUBGTE ESTRUCTURACION DE DERIVADOS	1	0.06
SUBGTE MET CREDIT Y PROYEC ESP SEG PYME	1	0.06
SUBGTE PLANEAM Y GESTION FINANCIERA TI	1	0.06
SUBGTE PRESUPUESTO AREA OPE. SIST Y ADM	1	0.06
SUBGTE PROCESOS TRANSVERSALES E INFORMAC	1	0.06
SUBGTE PROYEC. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	1	0.06
SUBGTE RIESGO DE MERCADO INVERSIONES	1	0.06
SUBGTE VALID. RIESGOS DE MERCADO Y ALM	1	0.06
SUPERV. ADM. DE COMPRAS II	1	0.06
SUPERV. DE PARQUE AUTOMOTOR	1	0.06
SUPERV. OPER. DE SEGURIDAD I	3	0.19
SUPERVISOR - MULTIBANCA	1	0.06
SUPERVISOR CONTAB. BANQUEROS	2	0.12
SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO	2	0.12
SUPERVISOR DE OPERACIONES GDH	2	0.12
SUPERVISOR DE OPERACIONES POSTVENTA	9	0.56
SUPERVISOR DE PROCESO BANCA CORPORATIVA	2	0.12
SUPERVISOR DE PROCESOS OPERATIVOS	2	0.12
SUPERVISOR DE PROTOCOLO E IMAGEN	1	0.06
SUPERVISOR DE VENTAS	1	0.06
SUPERVISOR GESTION DE EFECTIVO	1	0.06
SUPERVISOR OPERACIONES PARA EMPRESAS	1	0.06
SUPERVISOR SISTCRED	1	0.06
SUPERVISOR VENTAS CREDITO HIPOTECARIO	3	0.19
SUPERVISORA	2	0.12
VENTA CONSUMO	1	0.06

### 3.5 Variables, dimensiones e indicadores

A continuación se definen algunos términos a fin de facilitar la comprensión en el estudio.

**Síndrome de Burnout:** Es la respuesta expresada que el personal acerca de las manifestaciones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el cual se obtuvo mediante la escala de Maslach y se valoró en alto, medio y bajo.

Tabla. 1

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Síndrome de Burnout	Síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización, y por una reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo	Agotamiento Emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	<b>ALTO 27 ≤</b> <b>MEDIO 19-26</b> <b>BAJO 0-19</b>
		Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes	Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.	<b>ALTO 10 ≤</b> <b>MEDIO 06-09</b> <b>BAJO 0-06</b>

---

con clientes o pacientes, el cual corresponde a un estrés crónico (Maslach & Jackson, 1985).	de frialdad y distanciamiento	Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	<b>ALTO 40 ≤</b> <b>MEDIO 34-39</b> <b>BAJO 0 - 30</b>
---	----------------------------------	---	--	--

---

**Personal Administrativo:** Está conformado por profesionales con perfil administrativo como (contadores, estadísticos, administradores, abogados, gestión, finanzas etc.).

### 3.6 Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos

#### 3.6.1 Técnicas

##### Entrevista psicológica

La entrevista es “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional” (Ezequiel s.f. citado en Belen, 2013). El fin es conocer mejor la características que tienen los trabajadores en relación al síndrome de Burnout. La entrevista fue semi estructurada o con una secuencia prefijada de preguntas.

### 3.6.2 Instrumentos

#### **MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres sub-escalas del MBI. La sub-escala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la sub-escala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la sub-escala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está

compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las sub-escalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub-escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada sub-escala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

El MBI no cuenta con un puntaje total que revele el diagnóstico de Burnout, sólo evalúa los niveles de cada uno de los componentes del mismo. Por ello, sólo se podrá diagnosticar con Burnout a aquellas personas que obtengan altos niveles en las escalas negativas (cansancio emocional y despersonalización) y bajos niveles en la escala de realización personal (Maslach et al., 2001). Para el resultado, los puntajes serán agrupados a través de un sistema de percentiles correspondiente para cada una de las escalas. Los resultados que se encuentren por encima del percentil 75 serán incluidos en la

categoría “alto”, los que se hallen entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y los que se localicen por debajo del percentil 25 se incluirán en la categoría “bajo”. Con respecto a la confiabilidad, las tres subescalas han alcanzado valores adecuados de consistencia interna alpha de Cronbach, presentando .90 para agotamiento emocional, .79 para despersonalización y .71 para realización personal (Maslach & Jackson, 1986)

Con respecto a la confiabilidad, las tres subescalas han alcanzado valores adecuados de consistencia interna alpha de Cronbach, presentando .90 para agotamiento emocional, .79 para despersonalización y .71 para realización personal (Maslach & Jackson, 1986)

La adaptación a nuestro medio fue realizada por Llaja, Sarriá y García (2007) a través de una muestra de trabajadores de salud peruanos, obteniendo un índice de .80 para cansancio emocional, .56 para despersonalización y .72 para realización personal (Llaja, 2007). En relación a la validez, el análisis factorial arrojó tres factores: el cansancio emocional explicaba el 21.55% de la varianza, la despersonalización 6% y la realización personal 11.9%. En general, los tres factores explicaban el 39.4%.

### **3.7 Procedimientos**

La evaluación se realizó en las instalaciones de la institución bancaria del 24 de noviembre al 19 de diciembre del 2014.

#### **Recursos Humanos:**

La realización de la investigación fue llevada por el alumno de la carrera de Psicología Humana, Angel Manuel Rivera Palma, se contó con la

asesoría del personal docente de la Universidad Alas Peruanas y psicólogas responsables del centro de internado, además de contar con un estudiante profesional del 9° ciclo de la carrera de estadística de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**Materiales de consumo:**

Hoja bond, lápices, borrador, sobres, computadora.

Software: Office 2010 – Word y Excel

Financieros: Costeado por el investigador. S/ 677 Nuevos Soles

Tabla 2.

<b>Hojas Bond</b>	<b>4 paquetes de 500 hojas</b>	<b>48 Nuevos Soles</b>
<b>Lápices</b>	2 cajas de 12 lápices	06 Nuevos Soles
<b>Borrador</b>	1 caja de 12 borradores	08 Nuevos Soles
<b>Cuaderno apuntes</b>	1	05 Nuevos Soles
<b>Movilidad</b>	24 días	240 Nuevos Soles
<b>Asesoría Estadístico</b>	-	50 Nuevos Soles
<b>Otros</b>	-	320 Nuevos Soles



## CAPITULO IV: RESULTADOS

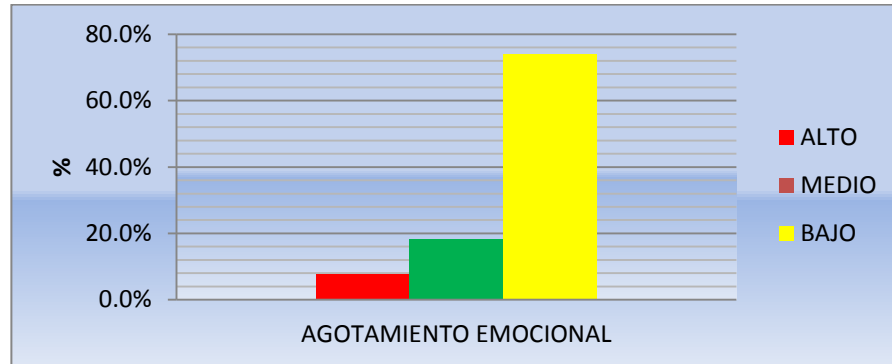
### 4.1 Resultados

Según Pando (2015) el manual original del MBI indica que para que se pueda considerar Síndrome de Burnout, “debería haber agotamiento en nivel alto y una de las otras dos en nivel medio o alto, pero esto ya nadie lo aplica”. Por ello hay en la literatura internacional una diversidad de formas de decir si es Burnout; esta investigación evita entrar en polémica hablando mejor de número de dimensiones quemadas. Así tenemos:

NIVEL DE CALIFICACIÓN	DIMENSIONES					
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>ALTO</b>	126	7.9%	62	3.9%	785	49.0%
<b>MEDIO</b>	292	18.2%	108	6.7%	650	40.6%
<b>BAJO</b>	1184	73.9%	1432	89.4%	167	10.4%
<b>TOTAL</b>	<b>1602</b>	<b>100.0%</b>	<b>1602</b>	<b>100.0%</b>	<b>1602</b>	<b>100.0%</b>

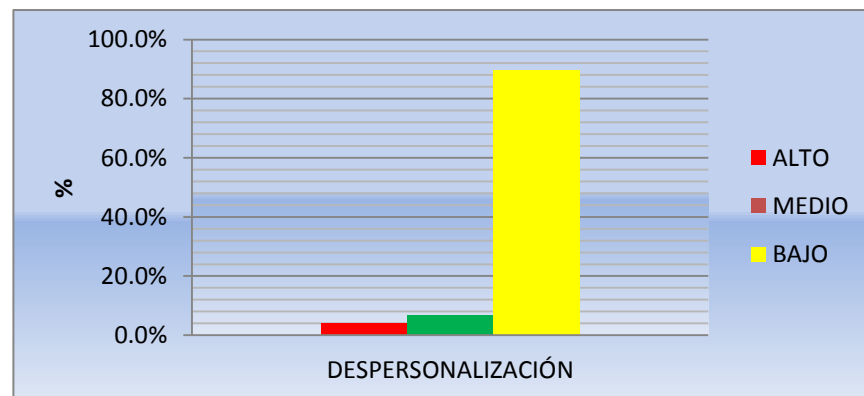
AMARILLO NIVEL ADECUADO, VERDE NIVEL MODERADO, ROJO NIVEL DESFAVORABLE

### RESULTADOS DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL



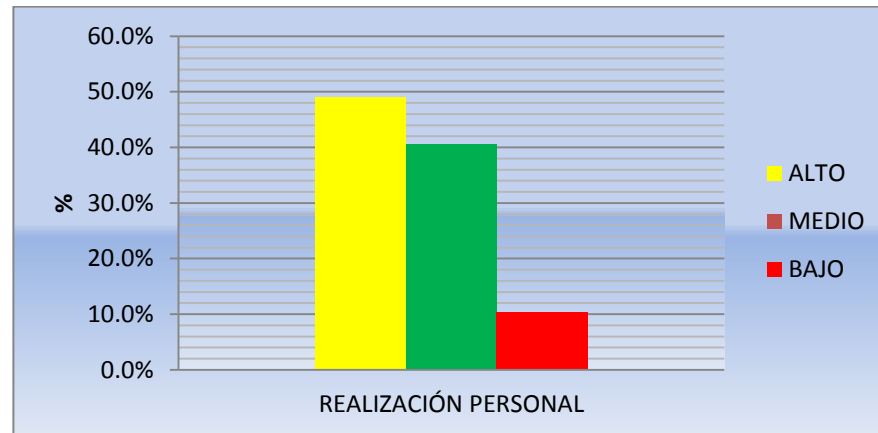
En la dimensión *Agotamiento Emocional* presentan en nivel **Alto** el 7.9 % (N=126), en nivel **Medio** 18.2 % (N=292) y en nivel **Bajo** un 73.9 % (N=1184).

### RESULTADOS DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN



En relación a la dimensión *Despersonalización* tenemos en nivel **Alto** al 3.9 % (N=62), en nivel **Medio** 6.7% (N=108) y en nivel **Bajo** 89.4 % (N=1432).

### RESULTADOS DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL



En la dimensión *Realización Personal* tenemos en un nivel **Alto** al 49.0 % (N=785), en nivel **Medio** al 40.6 % (N=650) y en nivel **Bajo** 10.4 % (N=167).

En relación a la presencia de alguna dimensión quemada tenemos que:

DIMENSIONES QUEMADAS	N°	%
0	619	38.6
1	639	39.9
2	266	16.6
3	78	4.9

Según el cuadro podemos afirmar que 38.6 % (N=619) no presentan ninguna dimensión ni manifestación de presentar Síndrome de Burnout. Tenemos también que el 39.9 % (N=639) presenta una dimensión con un nivel a considerar para presentar Burnout. Un 16.6 % (N=266) evidencian la presencia de dos dimensiones con riesgo de presentar Burnout y por último evidenciamos que el

4.9 % (N=78) presentan 3 dimensiones con riesgo de Burnout, estas 78 personas pertenecen en mayor frecuencia a las siguientes áreas:

- *Analista de Gestión de Ventas I* con el total de su población con 3 dimensiones quemadas
- *Analista I de Operaciones Post Venta* con el 40 % del total de su población con 3 dimensiones quemadas.
- *Analista III de Operaciones Post Venta* con un 11.5 % con 3 dimensiones quemadas, un 17.22 % con 2 dimensiones quemadas, un 22.1 % con una dimensión quemada y un 49.18 no presenta ninguna dimensión con riesgo de Burnout.
- *Asistente de Operaciones* arroja resultados de riesgo alto de Burnout en todas sus dimensiones.
- *Gerente Adjunto de impresión y expedición de documentos*, presenta riesgo alto de Burnout en todas sus dimensiones.
- *Operador de la central de alarmas*, presenta en un 50 % de su población 3 dimensiones quemadas.
- *Operador Help Desk* arroja resultados de riesgo alto de Burnout en todas sus dimensiones.
- *Sub gerente adjunto gestión global de riesgo*, presenta riesgo alto de Burnout al presentar en un 50 %, 3 dimensiones quemadas y en el otro 50 %, 2 dimensiones quemadas.
- *Sub gerencia de cultura y comunicación interna* presenta riesgo alto de Burnout en todas sus dimensiones.

## **4.2 Discusión de los Resultados**

Blanco (2005) expone, que en la sociedad actual es común que las personas piensen que el trabajo es una fuente de estrés y que da lugar a consecuencias negativas para la salud de los colaboradores que lo padecen. Siendo el Síndrome de Burnout una enfermedad que afecta en mayor forma a las personas que tienen trato directo con otras personas, los resultados presentados en este estudio confirman esta teoría; sin embargo, existe una prevalencia 4.9% de evaluados que presenta riesgo alto de Burnout al tener 3 dimensiones quemadas, de igual forma podemos determinar que el 16.6 % presenta riesgo moderado de Burnout, según esto podemos afirmar que el 21.5 % presenta riesgo de Burnout, estos resultados difieren de investigaciones en el país en personal no asistencial como la de Quirós (2013) con un 35 % de su muestra con

Burnout y otros estudios, con diferentes poblaciones como la de Arias y Jiménez (2012) donde realizaron una investigación comparativa, en nuestro país, con enfermeras, policías y docentes, encontrando, que la mayoría de policías de su muestra 53% experimentan un nivel severo del síndrome; un 23% lo padece en un nivel medio; y el 24% en un nivel leve. De igual forma, Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete y Pérez, (2005), en un estudio realizado en México, con médicos, encontraron en este grupo de profesionales una prevalencia de Burnout del 42%, en otro estudio realizado en Perú, con profesores docentes, Ponce et al., (2005) encontraron, que el 45.4% se encuentra en una fase inicial del síndrome; un 7.3% se hallan en el nivel intermedio, y un 46.3% se encuentran en la fase final. No obstante una investigación de Cortes et al (s.f) en un estudio con docentes de educación básica en México arrojó resultados similares niveles de prevalencia, con un 4.1 % con tres dimensiones quemadas, 15.8 % con 2 dimensiones quemadas.

Podemos corroborar que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización son las dimensiones con menos prevalencia teniendo con nivel alto 7.9% y 3.9% respectivamente, esto difiere de investigaciones en enfermeras y médicos, ya que estas son las dimensiones con más prevalencia en esa población, como indica Ayala (2013); sin embargo, el síndrome de Burnout tiene prevalencias muy variables que pueden llegar al 42% como lo menciona Aranda Beltrán y Col. y a veces hasta más, como lo refiere Mingote Adán y Col. además se ve que el Síndrome de Burnout no es estático sino es dinámico, por ejemplo Valenzuela (2010) en su estudio con trabajadores asistenciales no encontró Burnout en el personal médico.

Comparando la dimensión realización personal con otros estudios como los mencionados anteriormente, obtenemos que existe mayor prevalencia en esta dimensión con 51% que presenta riesgo moderado-alto de Burnout.

En relación a las áreas con mayor presencia de Síndrome de Burnout coincidentemente con la teoría encontramos que son áreas con constante interacción con clientes.

Con lo expuesto podemos determinar que la presencia de Burnout en relación al cansancio emocional y despersonalización en el personal administrativo de banco estudiado es inferior a cualquier otro estudio; sin embargo, existe porcentaje significativo y alarmante de riesgo, en la dimensión realización personal.

## **Conclusiones**

1. La prevalencia de Burnout en el personal es de 21.5% al presentar 3 y 2 dimensiones con riesgo moderado – alto de Burnout.
2. Las dimensiones cansancio emocional y despersonalización representan un 7.9% y 3.9% respectivamente, teniendo estos un nivel poco significativo a comparación con otros estudio. La dimensión realización personal obtiene un alarmante 51% de riesgo de Burnout.
3. Las áreas con más presencia de Burnout son, Analista de Gestión de Ventas I, Analista I de Operaciones Post Venta, Analista III de Operaciones Post Venta, Asistente de Operaciones, Gerente Adjunto de impresión y expedición de documentos, Operador de la central de alarmas,

Operador Help Desk, Sub gerente adjunto gestión global de riesgo y Sub gerencia de cultura y comunicación interna.

4. El 38.6 % del personal evaluado no presenta ninguna dimensión con riesgo de Burnout.

## **Recomendaciones**

1. Implementar un programa de seguimiento para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores dentro del ámbito para el cual han sido preparado y capacitados.
2. Monitorear las condiciones psicológicas de las personas con síndrome de burnout, hacer seguimiento a las interconsultas por psicología clínica y programas de mejora de clima laboral.
3. Realizar estudios similares en otras instituciones bancarias para corroborar los resultados.
4. Validar en nuestro país el cuestionario MBI.
5. Promover la realización de pausas activas y ejercicios de respiración y relajación.
6. Diseñar e implementar programas de prevención contra el estrés.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudelo, C., Castaño, J., Arango, C., Durango, L., Muñoz, V., Ospina, A., y otros. (2011). *Prevalencia y factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en médicos que laboran en instituciones de las ciudades de Manizales y la Virginia*. Recuperado el Noviembre de 2014, de umanizales:  
[http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/medicina/archivos\\_medicina/html/publicaciones/edicion\\_11\\_2/2-burnout\\_medicos\\_manizales.pdf](http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/medicina/archivos_medicina/html/publicaciones/edicion_11_2/2-burnout_medicos_manizales.pdf)
- Aguilar, A., & Gutiérrez, R. (2007). *El fenómeno de burnout médico de dos hospitales*. Lima: Rev. Psicol Hererdiana.
- Álvarez, L., & Prieto, B. (2013). *Prevalencia de desgaste profesional en personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de Boyacá, Colombia*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Enfermería Global.:  
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/149791/143861>
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular en Arequipa*. Arequipa: Educación.

- Ayala, A., Antezana, P., & Yllatopa, E. (2011). *Síndrome de Burnout en asistentes y residentes de anestesiología del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*. Recuperado el Noviembre de 2014, de BVRevistas:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas\\_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf)
- Ayala, E. (2011). *ateneo.unmsm*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería:  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf)
- Ayala, E. (2011). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú*. Recuperado el Noviembre de 2014, de ateneo.unmsm:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas\\_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/actas_anestesiologia/v20n1/pdf/a03v20n1.pdf)
- Baluart Ronceros, A. (2009). *Nivel de conocimiento y medidas de prevención que adoptan las enfermeras que laboran en unidades críticas frente al síndrome de bourn – out en el Hospital José Casimiro Ulloa*. Recuperado el Noviembre de 2014, de cybertesis.urp:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/275/1/Baluart\\_ac.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/275/1/Baluart_ac.pdf)
- Belen, M. (2013). *La entrevista como técnica de recolección de datos*. Recuperado el Diciembre de 2014, de suite101: [http://suite101.net/article/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion-de-datos-a49850#.VplRQ\\_nhDIU](http://suite101.net/article/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion-de-datos-a49850#.VplRQ_nhDIU)
- Blanco, G. (2005). *El estrés en el ámbito laboral*. España: Unión Sindical Obrera.
- Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo.:  
[http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A., & Varela Arévalo, M. (2010). *Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia*. Cali: Universitas Psychologica.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. Journal of Social Issues.
- Garcés, E. (2012). *Burnout en deportistas: Un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Digitum: <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/29384>

- Gil-Monte, P. R. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado el <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/> de Noviembre de 2014
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. España.
- León, S., Matsui, O., Aranda, C., & León, M. (s.f.). *Factores Psicosociales y Síndrome de burnout en docentes de educación básica del estado de Jalisco*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/carteles/cortes-matsui-et-al.pdf>
- López Palomar, M., García Cueva, S., & Pando Moreno, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa. Lima, Lima, Perú.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologist Press.
- Mera, D., & More, E. (2013). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo*. Recuperado el Noviembre de 2014, de <http://tesis.usat.edu.pe>: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL\\_MeraOlivaresDiego\\_MoreDuranErika.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf)
- Olivares, V., Vera, A., & Juárez, A. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una Muestra de Profesionales que Trabajan con Personas con Discapacidades en Chile*. Santiago: Ciencia & Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La Prevención de las Enfermedades Profesionales*. Ginebra.
- Oropeza, S. (2007). *Incidencia del Síndrome de Burnout asociado a obesidad y trabajo en el área administrativa de una Empresa Metalmeccánica*. Recuperado el Noviembre de 2014, de [riuc.bc.ve](http://riuc.bc.ve): <http://www.riuc.bc.ve/bitstream/123456789/1242/4/soropeza.pdf>
- Picasso, M., Huillca, N., Ávalos, J., Omori, E., Gallardo, A., & Salas, M. (2012). *Síndrome de burnout en estudiantes de odontología de una universidad peruana*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Universidad de San Martín de Porres: [http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2012/Kiruv.9/Kiru\\_v.9\\_Art8.pdf](http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2012/Kiruv.9/Kiru_v.9_Art8.pdf)
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout causes and cures*. Nueva York: The free press.

- Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico aéreo*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2014, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5098/QUIROS\\_SEMINARIO\\_SILVANA\\_BURNOUT\\_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5098/QUIROS_SEMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1)
- Ramirez, M., & Lee, S. (2011). *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. Santiago: Polis.
- Rodríguez, J., Cerezal, J., & Hedesa, y. (2008). *La investigación Pedagógica una vía para elevar la calidad educativa*. Lima: aller Gráficos SanRemo.
- Romero Wiener, A. (2015). *Burnout y Cólera en Policías de una Unidad de Emergencia de Lima*. Recuperado el Noviembre de 2015, de tesis.puc.edu.pe: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6394/ROMERO\\_WIENER\\_ANA\\_BURNOUT\\_COLERA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6394/ROMERO_WIENER_ANA_BURNOUT_COLERA.pdf?sequence=1)
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Universitaria.
- Silva, L. (2014). *Estrés en estudiantes de enfermería: una revisión sistemática*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Revista Ciencia y Ciudadano: <file:///C:/Users/PC-SST01/Downloads/332-640-1-SM.pdf>
- Storti, M. (2006). *Etiología del Síndrome de Burnout en trabajadores de la Salud*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina: [http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.pdf](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.pdf)
- Valenzuela, A. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco*. Recuperado el Noviembre de 2014, de [cybertesis.urp.edu](http://cybertesis.urp.edu): [http://cybertesis.urp.edu/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)
- Van Horn, J., Schaufeli, W., Greenglass, E., & Burke, R. (1997). *A CanadianDutch comparison of teachers burnout*. Canada: Psychological Reports.
- Vélez, P., & Mayorga, L. (2012). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Dialnet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698185>
- Vilela, Y. (2013). *Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar*. Recuperado el Noviembre de 2014, de tesis.pucp.com.pe: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5106/VILELA\\_ALEMAN\\_YULIANA\\_HOSPITAL\\_MILITAR.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5106/VILELA_ALEMAN_YULIANA_HOSPITAL_MILITAR.pdf?sequence=1)

Yslado, R., Atoche, R., Quispe, M., Ruiz, L., & Medina, J. (28 de 11 de 2011). *Factores sociodemográficos intra y extra organizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de hospitales. Ancash. Perú*. Recuperado el Noviembre de 2014, de Revista IIPS - UNMSM: <file:///C:/Users/PC-SST01/Downloads/2100-7509-1-PB.pdf>

Zaldúa, G., Bottinelli, M., Pawlowicz, M., & Nabergoi, M. (2005). *El trabajo bancario en contextos críticos: un estudio de caso*. Recuperado el Noviembre de 2014, de XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología: <https://www.aacademica.org/000-051/324.pdf>

## ANEXOS

**“ Prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima ”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿Cuál es la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima?	Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima.	Se usó el programa Excel y Word 2010.
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	
<p>¿Cuál es la prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima?</p> <p>¿Existe diferencia significativa de la presencia del Síndrome de Burnout según el género de los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima?</p> <p>¿Cuáles son los puesto de trabajo que presentan más riesgo de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima?</p>	<p>Describir la prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima</p> <p>Definir la diferencia significativa de la presencia del Síndrome de Burnout según el género de los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima</p> <p>Conocer los puesto de trabajo de trabajo con más riesgo de presentar Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución bancaria en el distrito de La Molina – Lima.</p>	<p>Test MBI: Seisdedos, N. (1997). Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach. Madrid: TEA.</p> <p>En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.</p> <p>Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.</p>

**MBI**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos. No existen respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

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

	<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>
1	Me siento desanimado por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	
4	Me doy cuenta con facilidad como se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.	
6	Me cuesta adaptarme al trabajo en equipo.	
7	Entiendo con facilidad los problemas de las personas.	
8	Me siento agotado por el trabajo.	
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo.	
13	Me siento frustrado cuando no termino las labores del día.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	Realmente <b>no</b> me importa lo que le ocurra a las personas.	
16	Trabajar en equipo me produce estrés.	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas del trabajo.	
18	Me encuentro animado después de trabajar con mis compañeros del trabajo.	
19	He realizado y conseguido muchas cosas útiles con mi trabajo.	
20	Me siento acabado.	
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
22	Siento que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	