



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

RELACIÓN ENTRE LA CARGA DE TRABAJO, EL APOYO
SOCIAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN OPERARIOS DE UN
BANCO DE LA CIUDAD DE LIMA

PRESENTADA POR
ROSA ELIZABETH NEYRA BARRENECHEA

ASESOR
ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE

TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2020



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SECCIÓN DE POSGRADO

**RELACIÓN ENTRE LA CARGA DE TRABAJO, EL APOYO SOCIAL Y EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN OPERARIOS DE UN BANCO DE LA CIUDAD
DE LIMA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

PRESENTADO POR:

ROSA ELIZABETH NEYRA BARRENECHEA

ASESOR:

MG. ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, mi familia, amigos, compañeros de trabajo y alumnos, que, a lo largo de este tiempo, contribuyeron significativamente con mi desarrollo personal y profesional.

Agradezco el tiempo, el soporte y la motivación brindada; todo ello facilitó el proceso y me permitió alcanzar con éxito este nuevo reto profesional.

Finalmente, le dedico esta tesis a mi deseo de seguir enseñando.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis asesores de tesis; sin sus conocimientos y expertise, esto no hubiera sido posible. Gracias por su apoyo, vocación y por su constancia. El aprendizaje ha sido significativo e inolvidable.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	
1.1 Bases teóricas	12
1.1.1. Apoyo social	12
1.1.2. Burnout	16
1.1.3. Carga laboral	19
1.2. Evidencias empíricas	22
1.2.1. Investigaciones internacionales	22
1.2.2. Investigaciones nacionales	25
1.3. Planteamiento del problema	25
1.3.1. Descripción de la realidad problemática	25
1.3.2. Formulación del problema	27
1.4. Objetivos de la investigación	27
1.4.1. Objetivo General	27
1.4.2. Objetivos Específicos	27
1.5. Hipótesis y variables	28
1.5.1. Formulación de hipótesis	28

1.5.2. Variables de Investigación	28
1.5.3 Definición Operacional	29
CAPÍTULO II: MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Participantes	31
2.3. Técnicas de recolección de datos	32
2.4. Procedimiento	34
2.5. Análisis de datos	35
CAPITULO III: RESULTADOS	
3.1. Estadística descriptiva	36
3.2. Prueba de normalidad de datos	36
3.3. Contraste de Hipótesis	37
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística descriptiva de la carga de trabajo, apoyo social y burnout.	36
Tabla 2 Evaluación de la normalidad de las variables.....	37
Tabla 3 estadístico correlacional de las variables.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo demandas psicológicas-control	14
---	----

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad examinar las relaciones entre la carga de trabajo, el apoyo social en el trabajo y el burnout en operarios de un banco del Perú. Un total de 205 operarios del rubro bancario siendo el 70% varones y el 30% mujeres con edades entre los 20 y 34 (Media= 25.853; Desviación Estándar= 5.402). El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño de investigación correlacional. Los instrumentos de medición psicológica fueron la escala de carga de trabajo y la escala de apoyo social, que derivan de la Batería de Pruebas UNIPSIPO para evaluación de factores psicosociales y, además, se aplicó la Escala de Agotamiento Emocional integrada en el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Los resultados de la investigación sostienen las relaciones entre la carga de trabajo, el apoyo social y el burnout. Como discusión de la investigación, se espera incentivar la práctica del apoyo social en el rubro bancario para la reducción del agotamiento emocional como estrategia frente al impacto de la carga de trabajo, seguidamente se incluyen las limitaciones y recomendaciones del estudio.

Palabras Clave: Carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout.

ABSTRACT

The present research aims to examine the relationships between workload, social support at work and burnout in bank operators in Peru. A total of 205 bank workers, 70% male and 30% female, between the ages of 20 and 34 (Mean= 25,853; Standard Deviation= 5,402). The type of research is quantitative with a correlational research design. The instruments of psychological measurement were the workload scale and the social support scale, which derive from the UNIPSICO Battery of Tests for evaluation of psychosocial factors and, in addition, the Emotional Exhaustion Scale integrated in the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). The results of the support the relationships between workload, social support and burnout. As a discussion of the research, it is hoped to encourage the practice of social support in the banking sector for the reduction of emotional exhaustion as strategy against the impact of workload, the limitations and recommendations of the study are included below.

Keywords: Workload, social support and burnout syndrome

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente se enfrentan a diversos cambios del mundo contemporáneo debido al impacto que vienen sufriendo. Esta situación genera que los colaboradores vivan con mayor tensión debido a los diversos cambios de las políticas institucionales y al incremento de la competitividad como a los diversos cambios en la administración de las empresas lo cual genera mayor carga laboral en los trabajadores. Estos cambios en las modificaciones de las condiciones de trabajo ocasionan un malestar en el trabajador. Precisamente, el burnout se considera uno de los males laborales de tipo psicosocial con mayor importancia en los colaboradores debido a las consecuencias de su impacto, por lo que su estudio es importante para las organizaciones para generar los diversos mecanismos de prevención en las empresas.

Con esta situación surge la importancia de estudiar la carga laboral que es una variable que afecta al colaborador debido al burnout dentro de su desempeño en las empresas cabe indicar que a su vez aparece la importancia del apoyo social como un soporte para poder superar diversas dificultades dentro de las organizaciones como mecanismo de apoyo.

Cabe señalar que estos constructos están principalmente relacionados con el apoyo social. En ese sentido, se hacen recomendaciones de generar espacios de trabajo positivos y /o saludables, generando un bienestar psicológico en los colaboradores.

Las relaciones entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout todavía no son concluyentes; debido a que, se han demostrado muy pocas investigaciones que muestren alguna relación entre las tres variables los

resultados diferenciados al asociar también las diversas dimensiones que tienen cada uno de las variables de estudio. Desde esta perspectiva, los resultados encontrados muestran diferencias entre las variables, estas podrían ser explicadas por el tipo de puesto de trabajo o por las diversas realidades que presenta cada uno de los colaboradores. Asimismo, dado que todavía no es concluyente las posibles diferencias sociodemográficas entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo, conocer la relación entre la carga de trabajo, apoyo social y síndrome de burnout en operarios de banca del Perú.

El estudio está conformado por cuatro capítulos, el primero contempla el marco teórico donde se presentan aspectos teóricos y empíricos sobre la carga de trabajo, apoyo social y síndrome de burnout, el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y variables de estudio. El segundo capítulo hace referencia al método de la investigación que tiene cinco aspectos a considerar: tipo y diseño de investigación, participantes, medición, procedimiento y el análisis de los datos. En el tercer capítulo se muestran los resultados de la investigación poniendo en conocimiento las relaciones existentes entre las variables psicológicas de estudio estos serán interpretados. Por último, en el cuarto capítulo, se presenta la discusión de los resultados obtenidos en el estudio.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1. Apoyo social

Definición de apoyo social

Para Jeffrey V. Johnson, (1986), amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional en el trabajo y soporte instrumental. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

Los autores consideran que el apoyo social es una variable que disminuye la experiencia del estrés laboral y su ausencia está asociada con enfermedades coronarias, alto colesterol, altos niveles de enfermedad entre desempleados y un incremento del estrés laboral.

Modelo demandas, control y apoyo social

A finales de los años 70, Robert Karasek propuso un modelo teórico para la comprensión del estrés laboral centrando su explicación en aquellas características que ocurran en el entorno del trabajo y también en las características del trabajador. Para ello, propuso dos conceptos claves que explicaban salud y el comportamiento, estas se denominaron: demandas psicológicas y control (Karasek & Theorell, 1990).

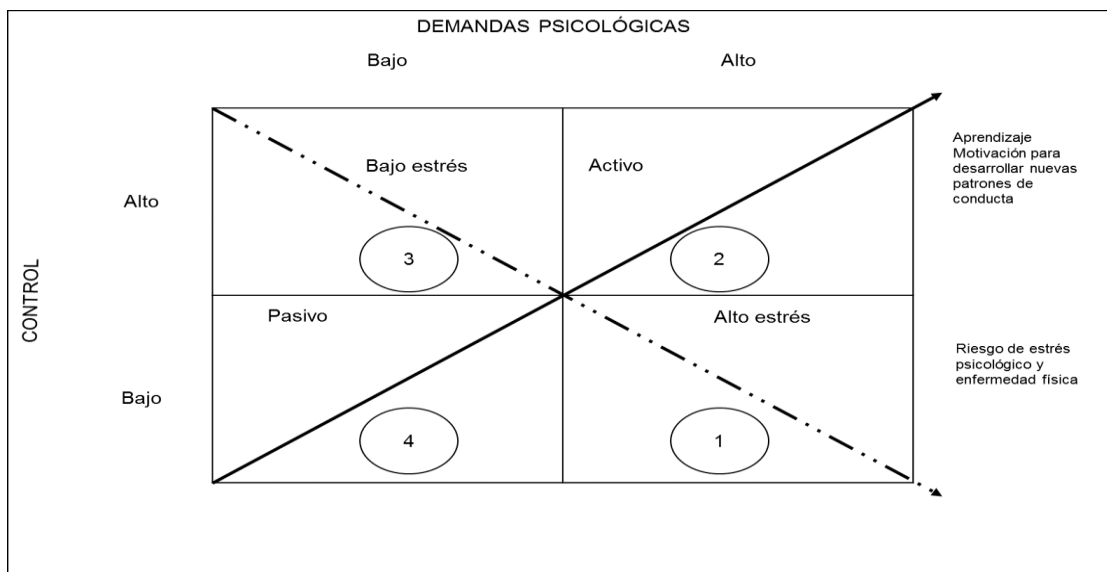
Las demandas psicológicas involucran el grado de exigencia del trabajo, el tiempo requerido para su cumplimiento y la concentración del trabajador para lograr su consecución, con frecuencia es atribuida como la sobrecarga de trabajo. Respecto al control, este se relaciona con un recurso que la organización brinda al trabajador y que logra amortiguar las demandas psicológicas que se generan el trabajo impidiendo el estrés.

El control es explicado a través de dos componentes: a) la autonomía, que es la capacidad de decisión que tiene el trabajador sobre sus actividades referidas al puesto y, b) el desarrollo de habilidades, que se explica como el grado en que el trabajador se involucra en el aprendizaje de nuevas cosas que se relacionan con su labor (Green & Jhonson, 1990; Karasek, 1990).

Karasek (1979) comprobó que un grado bajo control de los trabajadores y una elevada demanda psicológica en el trabajador daba como consecuencia la aparición del estrés e manifestaciones de insatisfacción en el trabajo. Cabe señalar que las relaciones entre el

control y las demandas variaban demostrando que las elevadas demandas con un bajo control no se asociaban con el incremento del aprendizaje.

También, el control permitía la reducción del estrés e incrementaba el aprendizaje y además que las demandas psicológicas producían experiencia de estrés y aprendizaje (Mager, 1998). Dado estos resultados, Karasek (1979) propuso un rediseño en los procesos laborales con la finalidad de aumentar el nivel de control de los trabajadores para que de esta manera amortiguaran las demandas psicológicas y por lo tanto reduzca la presencia del estrés (Figura 1).



Fuente: Karasek & Theorell (1990)

Figura 1: Modelo demandas psicológicas-control

Este primer enfoque del modelo bidimensional dio una fuerte importancia a las condiciones del trabajo aportando a través de este foco de abordaje a la explicación de la promoción de la motivación y el

aprendizaje en el trabajo en presencia de demandas psicológicas (Llorens, Líbano, & Salanova, 2009). No obstante, una de las debilidades del modelo fue la no consideración del aprendizaje en los reportes empíricos (Theorell & Karasek, 1996) y esta situación hasta la actualidad se mantiene.

En años posteriores, se agregaría una tercera condición del trabajo denominada apoyo social debido a sus resultados asociados al estrés (Johnson & Hall, 1988; Johnson, Hall & Theorell, 1989; Karasek & Theorell, 1990). El apoyo social se define como “el nivel de ayuda que ocurre en la interacción social ocurrido en el trabajo” (Karasek & Theorell, 1990, p. 69). Se determinó que las relaciones sociales vertidas en el trabajo a nivel instrumental y emocional por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores y/o directivos de la organización podría reducir la experiencia de los riesgos psicosociales (Jhonson, 1986).

Con esta tercera variable adherido al modelo, se comprobaron dos hipótesis, la primera hace referencia a que el control, el apoyo social y las demandas psicológicas tienen una interacción que aportan al estrés. La segunda hipótesis postuló que los bajos niveles del control y apoyo social en conjunto con un aumento de las demandas psicológicas producía un entorno laborable desfavorable y potencialmente estresante, produciendo un perjuicio en el bienestar y la salud del trabajo (Karasek & Theorell, 1990).

En el modelo también se propuso la hipótesis de amortiguación que establecía que el apoyo social lograba moderar la elevada tensión del

trabajo en el bienestar (Karasek & Theorell, 1990) y aunque sus resultados no han sido del todo concluyentes, se sostiene que niveles elevados de apoyo social sí aportan al bienestar de los trabajadores independiente del estrés que experimenta (Sargent & Terry, 2000).

1.1.2. Burnout

Definición de burnout

Brill (1984), atribuye a este síndrome como una medida de trabajo relacionada con un estado disfórico y disfuncional en un individuo sin mayor psicopatología, que ha funcionado por un tiempo con un desempeño adecuado y niveles de afectación en la misma situación laboral que no se recuperan sin apoyo externo o reordenamientos ambientales.

Por su parte, Maslach y Jackson (1986) consideran que el Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de los logros personales que puede ocurrir principalmente en la interacción con personas con quienes labora. Otro planteamiento diferenciado lo elabora Pines y Aronson (1988) quienes describen al burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse prolongadamente en situaciones emocionalmente demandantes y que puede ocurrir en diversos escenarios ocupacionales y no únicamente en aquellos donde la interacción con las demás personas es continua.

Teoría Mediacional del burnout

Maslach y Leiter (1997) propusieron la teoría mediacional del burnout para dar explicación a la evolución de este síndrome además

del conocimiento de sus causas. El burnout es una respuesta prolongada de estrés crónico ocurrido en el trabajo (Maslach, 1998) y se define como “...un estado de agotamiento en el cual uno se muestra cínico sobre el valor de su ocupación y dudoso de sus capacidades para poder realizarla” (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; p. 20). Se conoce que el burnout ocurre en cualquier ocupación laboral y está compuesto por tres procesos secuenciados identificados como agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional (Maslach et al., 1996).

El agotamiento emocional es identificado como el componente inicial y principal en el burnout y se explica como un estado de sobre exigencia frente a las actividades del trabajo mostrando como resultado una carencia de recursos físicos y emocionales para afrontarlos. El cinismo es el componente interpersonal que implica un comportamiento negativo caracterizado por la insensibilidad, apatía y sarcasmo frente a su actividad laboral. El tercer componente es la ineficacia profesional y está relacionado con la autoevaluación negativa que tiene el trabajador y que está relacionada con su carencia de logro y productividad en el trabajo (Maslach, 2009).

Los avances en el modelo explicativo de Maslach y Leiter (1997) también aportaron en las fuentes que desencadenaban su malestar. Un total de seis características negativas del trabajo fueron consideradas como causas principales en el desencadenamiento del burnout y se denominaron áreas de la vida laboral e incluyeron la sobrecarga de trabajo, ausencia del control, insuficientes

recompensas, ruptura con la comunidad, ausencia de justicia y conflicto de valores.

La sobrecarga de trabajo es descrita como una dimensión central dentro de las organizaciones laborales y que afecta el nivel de productividad de los trabajadores. La sobrecarga de trabajo involucra la cantidad de tiempo que el trabajador debe dedicar a la actividad que requiere realizar además de la energía que deposita en dicho trabajo, en estas relaciones se detalla la intensidad y la complejidad que el trabajador debe afrontar. La sobrecarga de trabajo es la variable directamente influenciada en el burnout, particularmente con el agotamiento emocional y la relación entre ellas puede tornarse crónica en ausencia de recursos de la organización y de la propia persona (Leiter & Maslach, 1999).

La ausencia del control se relaciona con la falta de posibilidad de ordenar las prioridades del trabajo, la dificultad para seleccionar el enfoque de trabajo a realizar y respecto a la toma de decisión sobre el uso de los recursos para el adecuado desempeño profesional en el trabajo. Las disposiciones del trabajador sobre las decisiones a tomar en la organización laboral quedan interferidas por la política de la empresa o los superiores más próximos, esto posibilita que el trabajador vea reducida su identificación con la empresa.

Se plantea también que un excesivo control del trabajador puede ocasionar problemas, las personas involucradas en el trabajo desean un grado de control en sus actividades siendo el control compartido. El trabajo con excesivo control anula los eventos impredecibles e

interesantes que se involucran en el trabajo evaluándolos como dominables reduciendo de esta forma la búsqueda de retos y expectativas del trabajador.

El control es una fuente explicativa del burnout impactando en el desarrollo del agotamiento. El conflicto del rol entre los trabajadores es una de las principales causas de la ineffectividad para el dominio del control y ocurre por una falta de dirección adecuada de la organización (Leiter & Maslach, 1999)

1.1.3. Carga laboral

Definición de carga laboral

La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Es el medio por el cual la dirección puede medir el tiempo que se invierte en ejecutar una operación o una serie de operaciones de tal forma que el tiempo improductivo se destaque y sea posible separarlo del tiempo productivo

Medición de la carga laboral:

El concepto “medición de las cargas de trabajo” tiene sus raíces en la organización científica del trabajo. Su principal promotor, Frederick W. Taylor, considerado padre de la “administración científica”, mejoró los estándares de trabajo mediante el estudio detallado de los tiempos de ejecución y fue el primero en utilizar el cronometro para medir las cargas de trabajo.

En la actualidad la medición de las cargas de trabajo ha evolucionado conceptual y metodológicamente para convertirse en elemento de análisis complementario a otros, como la gestión por objetivos, la definición de procedimientos o la valoración de los puestos de trabajo, integrantes de modelos que persiguen la eficacia y la calidad en la prestación de servicios partir de planes eficientes de recursos humanos, que suponen beneficios para ambas partes, la institución y los empleados, en términos de mejora de la competitividad para la primera y de repercusiones profesionales para los segundos (formación, retribuciones, méritos, carrera profesional, etc).

Así mismo en las organizaciones el tiempo para brindar un servicio determinado o el tiempo total de fabricación de un producto es la manera de medir la productividad y la carga de trabajo puede aumentar a raíz de imprevistos y tiempos improductivos, debido al mal funcionamiento del proceso o por el tiempo improductivo añadido en el curso laboral ocasionado a su vez por deficiencias de la dirección o a la actuación de los trabajadores. Todos esos factores tienden a reducir la productividad de una empresa.

Clasificación de la carga laboral

Es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Por lo que surge su clasificación por tipo de trabajo.

- **La carga física de trabajo**

La carga física es el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Para estudiar la carga física hay que conocer:

- Los esfuerzos físicos.
- La postura de trabajo.
- La manipulación de cargas

- **La Carga Mental**

Definimos la carga mental como el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Los factores que inciden en la carga mental son:

- Cantidad de información que se recibe
- La complejidad de la respuesta que se exige
- El tiempo en que se ha de responder
- Las capacidades individuales.

1.2. Evidencia Empírica

1.2.1. Estudios Internacionales

Smoktunowicz, Baka, Cieslak, Nichols, Benight y Luszczynska (2015) elaboraron una investigación examinando la relación entre las demandas laborales (entre ellas la sobrecarga de trabajo), el burnout, la contraproductividad en el marco del apoyo social y la autonomía en el trabajo. En el estudio participaron 625 oficiales de policía. Se elaboró un diseño explicativo integrando un análisis de moderación y mediación. Lo resultado indicaron que las demandas laborales (incluyendo la sobrecarga de trabajo) aportan efectos indirectos a los elevados niveles de la contraproductividad en el trabajo teniendo de mediador al burnout, estos efectos indirectos pueden ser moderados por el apoyo social y la autonomía del trabajo. También se demostró que las demandas laborales aportan efectos directos al burnout cuando el apoyo social tiene bajos niveles, de igual forma, cuando el burnout es elevado se asocia más con la contraproductividad con más frecuencia cuando el apoyo social es bajo y la autonomía elevada.

Yürür y Sarikaya (2012) tuvieron como propósito de investigación evaluar los efectos de la carga de trabajo, la ambigüedad del rol, el apoyo social en el burnout en trabajadores sociales de Turquía. Un total de 222 trabajadores con edades entre los 33 y 40 años donde 110 eran mujeres participaron de la investigación. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), un ítem global de carga de trabajo, la escala de ambigüedad del rol y una escala de percepción de apoyo social del

supervisor. El estudio demostró que la carga de trabajo aporta efectos explicativos en las dimensiones del burnout de agotamiento emocional y despersonalización, pero no en la realización personal. La ambigüedad del rol aportó en la explicación de las tres dimensiones del burnout. El apoyo social del supervisor demostró tener efectos en el agotamiento emocional pero no en la despersonalización. Como conclusión, se propuso enfocar la reducción de la carga y la ambigüedad de trabajo para no exponer a los trabajadores al burnout, así también se dejó en claro la importancia del apoyo social como un componente relevante para la organización instando en su incentivo.

Brouwers, Tomic y Bolujit (2011), examinaron la relación entre las demandas laborales (entre ellas la sobrecarga de trabajo, el control, el apoyo social, la percepción de eficacia y el burnout en docentes. En el estudio participaron 311 docentes de educación física (69.8% mujeres) con edades entre los 21 y 63 años de edad. El estudio fue de tipo explicativo, y demostró que las demandas laborales (entre ellas la sobrecarga de trabajo) es influyente en las dimensiones del burnout, asimismo, la autoeficacia no fue influyente entre la relación de las demandas laborales y el burnout. El control fue una variable moderadora entre las demandas laborales por una parte y también entre el agotamiento y la despersonalización (dimensiones del burnout). El apoyo social de los compañeros de trabajo fue moderador entre las demandas laborales y la realización personal (dimensión del burnout), en el caso del apoyo de la gerencia fue moderadora entre las

creencias de eficacia con respecto a las demandas laborales y la realización personal.

Sundin, Hochwalder, Bildt y Lisspers (2007) examinaron características organizacionales y sociales y el burnout en enfermeras asistentes de Suecia. Participaron un total de 1561 asistentes de enfermería que contaban con un promedio de edad de 43.87 años siendo el 94.7% mujeres. Para las demandas psicológicas se evaluó la carga de trabajo del Job Questionnaire Content, la escala de demandas emocionales, la escala de habilidad para la discreción, y una escala de apoyo social que incluyó la atmosfera de apoyo en el trabajo, el apoyo del supervisor, los compañeros de trabajo y de los pacientes y, se aplicó el Maslach Burnout Inventory que presentaba las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A través de un análisis de regresión los resultados indicaron que la carga de trabajo, las demandas emocionales y el apoyo social demostraron efectos explicativos en la dimensión de agotamiento emocional del burnout. Particularmente el apoyo social de los compañeros de trabajo y de los pacientes, tuvieron efectos directos en las tres dimensiones del burnout. Como conclusión, se incentiva a la realización de estudios longitudinales que posibiliten la obtención de similares resultados.

1.2.2. Estudios Nacionales

Para la búsqueda de estudios nacionales utilizó la base de datos denominado Acceso Libre a Información Científica para la Innovación (ALICIA, <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>). Se realizó la búsqueda de las variables de estudios en la opción “avanzado” agregando términos en español e inglés de la siguiente manera: carga de trabajo (workload), apoyo social en el trabajo (social support at work) y síndrome de burnout (burnout syndrome). Los resultados de la búsqueda no demostraron reportes empíricos a nivel de artículos que establecieran asociación entre dichas variables.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día en un mundo globalizado y cambiante, se observa que el tipo de estilo de vida, la evolución de los mercados, la organización económica, las exigencias de mayor calidad en el trabajo, así como el costo que implica la presencia del burnout en los individuos como para la organización ha generado atención en el tema y de realizar acciones preventivas (Salanova & Llorens, 2008). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), acepta que el ámbito de trabajo puede ser un medio donde la salud de los empleados puede verse afectado mientras desarrolla su actividad laboral (Gil-Monte, 2005).

Otro estudio realizado en Perú, reportó que el burnout se asocia a la existencia de factores de riesgo psicosociales percibidos como perjudiciales por la población económicamente activa. Así mismo, se concluyó que la prevalencia del burnout es baja a media 93.82%, en un nivel alto se ubica 6,22%. También, se confirmó que el burnout no es exclusivo de profesiones y ocupaciones asistenciales incluso en el estudio participaron obreros, oficinistas entre otros (López, García & Pando, 2014).

Cae indicar que, en el rubro de finanzas, los operarios de banca están en constante interacción con personas para brindar orientación y/o solución sobre su cuenta bancaria. Las actividades que deben realizar con frecuencia implican inmediatez que respuesta a la solución del problema de la persona que es atendida, además se conoce que son estos trabajadores quienes realizan otras actividades dentro del puesto y que pueden involucrar una potencial percepción de sobrecarga. Es situación puede conllevar al trabajador de banco en experiencias de estrés

El burnout se concibe como un resultado de la cronicidad del estrés laboral que se explica por el agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional (Maslach et al., 2001). Una de las principales fuentes de debate es precisamente el proceso de desgaste que se genera en el trabajador dado que es aceptado la propuesta de dos dimensiones iniciales denominadas agotamiento emocional y cinismo y que son centrales en su explicación. Aunque también se acepta la propuesta del agotamiento emocional dado que es aquella que integra mayor varianza explicativa dentro de los estudios del burnout.

Aun frente a estos debates, el estudio del burnout se ha realizado en diversos escenarios ocupacionales dada la sensibilidad de su desarrollo. Los efectos del burnout son de atención por los especialistas en el abordaje de la salud del trabajador, principalmente por los psicólogos, dado que está demostrando

Por lo tanto, se espera que las empresas puedan trabajar de manera multidisciplinaria cuidando el bienestar de los trabajadores ya que este también se refleja en el logro de los resultados. Muchas organizaciones desconocen y/o no estudian estas variables evitando una gestión oportuna.

1.3.2. Formulación del problema

En base a la problemática descrita es que se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

- Conocer la relación entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

1.4.2. Objetivo Específicos

- Conocer la relación entre la carga de trabajo y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

- Conocer la relación entre el apoyo social y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Formulación de las hipótesis

Hipótesis General

Hi.: Existe relación significativa entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación significativa entre la carga de trabajo y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

H2: Existen diferencias significativas entre el apoyo social y el síndrome de burnout en operarios de un banco de la ciudad de Lima.

1.5.2 Variables de la investigación

a) Las variables a relacionar:

Burnout y sus dimensiones

- Agotamiento emocional
- Indiferencia
- Eficacia Profesional

Carga de trabajo y sus dimensiones

- Unidimensional

Apoyo social y sus dimensiones

- Unidimensional

b) Variables sociodemográficas:

- Género: hombre y mujer
- Estado civil: soltero, casado, conviviente, divorciado, viudo.
- Grado de instrucción: secundaria completa, técnico completo, técnico incompleto, universitario completo, universitario incompleto.
- Tiempo de servicio: mínimo un año laborando en la planilla de la empresa.
- Personal: operarios

1.5.3 Definición operacional de las variables

a) Variable Burnout

Definida por las puntuaciones obtenidas en el Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS, que mide tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Indiferencia y Eficacia Profesional, se va a utilizar para esta investigación solo la dimensión de agotamiento emocional.

b) Variable carga de trabajo

Definida por las puntuaciones obtenidas en la Escala de Carga de Trabajo (ECT; Gil-Monte, 2016a), que mide la unidimensionalidad del constructo

c) Variable apoyo social

Definida por las puntuaciones obtenidas en la Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST; Gil-Monte, 2016b), que mide la unidimensionalidad del constructo.

La distribución de los ítems según las dimensiones tanto carga de trabajo, el apoyo social y le síndrome de burnout, se pueden visualizar en la operacionalización de las variables (Anexo A).

CAPITULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa, siguiendo un diseño de tipo correlacional simple (Ato, López, & Benavente, 2013). Esta elección del diseño de investigación es debido a que se buscará conocer el grado de asociación que existe entre la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout.

2.2. Participantes

En la presente investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Un total de 1055 trabajadores en la ciudad de Lima y un total de 205 operarios de banco de la ciudad de Lima donde el 70 % era del sexo masculino y el 30% del sexo femenino, con edades entre los 20 y 34 años de edad (Media= 25.853; Desviación Estándar= 5.402) y con antigüedad laboral entre 1 y 4 años aproximadamente (Media= 1.931; Desviación Estándar= 1.104). Como requisito previo, todos los trabajadores cuentan con el nivel escolar finalizado encontrando entre los resultados que el 73.7% son bachilleres mientras que el 26.3% tiene una carrera técnica, asimismo, en la actualidad el 64.9% trabaja y estudia mientras que el 35.1% únicamente trabaja.

La muestra estuvo conformada por operarios de ambos sexos, que pertenecen a la planilla de la empresa que consta de 205 operarios de un banco de la ciudad de Lima.

Criterios de Inclusión:

Nacionalidad Peruana, a partir de secundaria completa, mínimo 1 año laborando y deben pertenecer a la planilla de la empresa.

Criterios de Exclusión:

Presencia de un malestar de salud y encontrarse desmotivado frente a la aplicación del instrumento.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Ficha de datos sociodemográficas:

Se empleó un documento con la finalidad de conseguir información de los trabajadores que participaron en el presente estudio, relacionados a la edad, género, estado civil, grado de instrucción, condición laboral, tiempo de servicio y área personal: operarios.

Escala de Carga de Trabajo (ECT; Gil-Monte, 2016a)

Compuesta por un total de 6 ítems, la ECT es una medida unidimensional que evalúa la carga cuantitativa y cualitativa con un puntaje que varía del 0 (nunca) al 4 (Muy frecuentemente: todos los días). Esta escala se integra en la batería de pruebas UNIPSICO para la evaluación de los factores psicosociales de demanda. La validación de la ECT en el Perú se realizó por Calderón-De la Cruz, Merino-Soto y Juárez-García (2018), analizando la estructura interna, confirmando la unidimensionalidad del constructo (cargas factoriales entre .567, .721). La consistencia interna del instrumento fue buena según el alfa de Cronbach ($\alpha = .803$) y Omega ($\omega = .806$).

Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST; Gil-Monte, 2016b)

La EAST tiene como propósito la examinación del apoyo social que percibe el trabajador por parte de sus compañeros, supervisores y directivo de forma emocional e instrumental. Esta escala se integra en la batería de pruebas UNIPSICO para la evaluación de los factores psicosociales de recursos. Un total de 6 ítems son integrados en la escala, estos se califican con una escala Likert de 5 puntos de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días).

La validación fue la que deriva de la investigación de Calderón-De la Cruz, Merino-Soto, Medina-Zúñiga (2019) en el cual se evaluó la estructura interna desde dos modelos de evaluación, según la teoría de respuesta al ítem y bajo la Teoría clásica de los test. Los resultados dieron soporte a la unidimensionalidad del constructo. La confiabilidad fue mediante el coeficiente Omega ($\omega = .796$) y alfa de Cronbach ($\alpha = .791$).

Maslach Burnout Inventory-General Survey 3th edition (MBI-GS; Maslach et al., 1996)

El MBI-GS (Maslach et al., 1996), evalúa, la experiencia de Burnout desde un enfoque que enfatiza la relación que experimenta el trabajador con las condiciones y demandas del ambiente laboral. Sus 3 dimensiones: Agotamiento Emocional (AE), Indiferencia (IN) y Eficacia Profesional (EP), (Citado por Fernández & Merino, 2016).

Para la evaluación del burnout se utilizó la dimensión de agotamiento emocional (AE) el cual se estructura de cinco ítems, un ejemplo del ítem es *“Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo”*.

Los ítems de la escala de AE son puntuados con una escala Likert de 7 puntos: 0 (Nunca), 1 (Esporádicamente: pocas veces al año o menos), 2 (De vez en cuando: Una vez al mes o menos), 3 (Regularmente: algunas veces al mes), 4 (Frecuentemente: Una vez por semana), 5 (Muy frecuentemente: varias veces por semana) y, 6 (Diariamente).

La validación a utilizar fue la propuesta por Fernández-Arata, Juárez y Merino (2015), en el cual se exploró la estructura interna del instrumento encontrando niveles acordes en las cargas factoriales de la escala de AE (entre .712 y .817). Respecto a la confiabilidad, la consistencia interna fue buena según el alfa de Cronbach ($\alpha = .885$) y el Omega ($\omega = .886$).

2.4. Procedimiento

Se procedió a contactar con el gerente y subgerente del talento humano para viabilizar el tema de la evaluación con el personal de operarios bancario. Se les comentó el propósito del estudio además de los potenciales beneficios del mismo para la empresa. Se estipuló que por voluntad propia los trabajadores se acercaran a evaluación. Luego de aceptar la viabilidad de la aplicación del instrumento y la participación voluntaria de los participantes, se procedió en acordar la fecha de aplicación, el ambiente de trabajo y los materiales para el desarrollo de la actividad.

Previo a contestar las preguntas, los participantes revisaron la ficha de consentimiento que informaba sobre el objetivo de la investigación, la aceptación voluntaria de su participación, la confidencialidad de los datos,

libertad en dejar la evaluación en cualquier momento y conocimiento sobre la ausencia de transgresión física o psicológica durante la aplicación del estudio. Esto permitió cumplir con aspectos éticos relevantes para una adecuada aplicación de los instrumentos de medición.

2.5. Análisis de datos

Como primera fase de análisis se examinaron los estadísticos descriptivos de cada una de las variables psicológicas. En la segunda fase se evaluó la normalidad mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov para verificar si los datos de la muestra evaluada, se ajustan a la normalidad y de acuerdo a esto, elegir el tipo de prueba estadística. En la tercera fase, se realizó un análisis correlacional, según las hipótesis planteadas.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Estadísticos Descriptivos

Los resultados descriptivos señalan que el apoyo social demostró mayor grado de dispersión seguido de la carga de trabajo y el burnout. En cuanto a la asimetría y curtosis, la carga de trabajo presentó una asimetría negativa mientras que el apoyo social y el burnout fueron positivos. Sobre la curtosis, las tres variables demostraron ser levemente platicúrticas, presentado una menor concentración de datos en torno a la media el apoyo social en el trabajo y el burnout (Tabla 1).

Tabla 1

Estadísticos Descriptivos de la carga de trabajo, apoyo social y burnout

	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
Carga de Trabajo	12.975	5.827	-.712	-.321
Apoyo Social en el Trabajo	11.098	6.248	.143	-.672
Burnout	13.107	5.206	.046	-.631

3.2. Prueba de Normalidad

La evaluación de la normalidad indicada que para cada una de las variables psicológicas tienen un nivel de probabilidad por debajo del criterio esperado ($>.05$), por lo que se rechaza la normalidad en cada una de ellas (Tabla 2), tomando como opción el uso del estadístico de correlación derivado de las pruebas no paramétricas denominado R de Spearman.

Tabla 2*Evaluación de la normalidad de las variables*

	Kolmogorov Smirnov (n= 205)	
	Estadístico	p<.05
Carga de Trabajo	.134	.000
Apoyo Social en el trabajo	.120	.000
Burnout	.092	.000

Nota: p<.05 = nivel de significancia

3.3. Contraste de hipótesis

Correlación

Los resultados derivados del análisis de R Spearman confirman las relaciones entre las variables de estudio con diferentes magnitudes, pero todas estadísticamente significativas (Tabla 3), demostrando una mayor fuerza de asociación con dirección positiva entre la carga de trabajo y el burnout (.613**) seguido de la relación entre apoyo social en el trabajo y carga de trabajo (-.371**) la cual presentó una dirección negativa y, relación entre el apoyo social en el trabajo y el burnout (-.260**) el cual también presentó una dirección negativa.

Tabla 3

Estadístico correlacional entre carga de trabajo, apoyo social y burnout

	Carga de Trabajo	Apoyo Social en el Trabajo	Burnout
Carga de Trabajo	1		
Apoyo Social en el Trabajo	-.371**	1	
Burnout	.613**	-.260**	1

Nota: **= $p > .01$

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue examinar las relaciones entre la carga, el apoyo social y el burnout en operarios de banco de la ciudad de Lima Metropolitana. Los resultados encontrados demuestran asociaciones entre las tres variables de estudio siendo la de magnitud más fuerte la relación entre la carga de trabajo y el burnout, seguido de la relación entre la carga de trabajo y el apoyo social y, entre burnout y el apoyo social.

Los resultados presentados en la presente investigación confirman la hipótesis de investigación. De la misma forma, los resultados obtenidos son similares a otros reportes de investigación (Smoktunowicz et al., 2015; Yürür & Sarikaya, 2012; Sundin et al., 2007) y debido al foco muestral de estudio (operarios de banca) apertura la posibilidad de tomar decisiones que orienten adecuadamente a la mejora de la salud del trabajador, basado entre las relaciones de la carga de trabajo y el burnout, incentivando el recurso potencial del apoyo social.

Respecto a las relaciones entre la carga de trabajo y el burnout, Leiter y Maslach (1997) sostuvieron que en las organizaciones donde se expone al empleador crónicamente a un ritmo de trabajo intenso y compleja sin recibir los recursos necesarios para poder afrontarlos, puede ocasionar el desencadenamiento del burnout. Por su parte, los estudios empíricos dan consistencia a los efectos de la carga de trabajo sobre el

burnout (Greenglass & Burke, 2001) aún en presencia de otras demandas laborales (Brom, Buruck, Horváth, Richter, & Leiter, 2015).

Los operarios de banco son trabajadores quienes continuamente vivencian una elevada presión actividades laborales requiriendo de concentración e inmediatez de respuesta (Darvishi, Maleki, Giahi, & Akbarzadeh, 2016) además, se sabe sobre el desgaste que tiene debido a la afección que deriva de sus relaciones interpersonales con las personas con quienes labora, viéndose afectado de esta manera sus recursos físicos y emocionales (Li et al., 2015).

De esta manera, en la medida que los operarios de banco se encuentren con experiencias relacionadas a la demanda psicosocial de la sobrecarga de trabajo, estarán potencialmente expuestos a la vivencia del burnout. Este aspecto es relevante debido a las consecuencias que involucran el incremento de la insatisfacción en el trabajo (Cullen, Silverstein, & Foley, 2008), intento de faltar al trabajo, reducción de la calidad de su cuidado (Van Bogaert, Clarke, Willems, & Mondelaers, 2012) y el presentismo (Demerouti, Le Blanc, Bakker, Schaufeli, & Hox, 2009).

Los resultados entonces, orientan en enfocar las estrategias de intervención sobre la carga de trabajo para que, los operarios de banco aminoren la percepción de esta demanda laboral. Para Bowling y Kirkendall (2012), establecieron tres criterios generales que podían

aplicarse en todo ámbito de trabajo para la reducción de la carga de trabajo, estas incluyeron: a) adecuada selección de personal, es probable que los trabajadores elegidos para el puesto no cuentan con habilidades para responder a la elevada e intensa actividad de trabajo por lo que se requeriría nuevos empleados; b) entrenamiento, la capacitación es necesaria para la adquisición de conocimientos y habilidades frente al trabajo a realizar además que apoyaría a mejorar los comportamientos de los superiores para con sus subordinados ante la evaluación de los trabajos por hacer y, c) rediseño de trabajo, es un medio eficaz que incluyen la reasignación de actividades y organización de horarios de trabajo.

Las dos primeras estrategias (adecuada selección de personal y entrenamiento) son las que continuamente se aplican en el rubro bancario, siendo el rediseño de trabajo la de menor aplicación pero que, sin embargo, demuestra ser la estrategia de mayor efectividad debido a sus resultados a corto plazo. Por ejemplo, en un estudio de intervención basado en el rediseño del trabajo y que involucraba una reducción del 25% de las horas dio como resultado que la percepción de carga total de trabajo de los trabajadores se reducía, incrementado el tiempo de las actividades de recreación personal además de la efectividad en las horas de recuperación del trabajo reduciendo de esta manera el estrés (Schiller et al., 2017).

Otra brecha por examinar en los resultados está basada en el aporte que da el apoyo social en el trabajo como un recurso laboral potencialmente importante entre las relaciones de la carga de trabajo y el burnout. Específicamente los estudios acreditan al apoyo social en el trabajo como moderador que logra actuar sobre el estrés dependiendo de su nivel de este último aún en presencia de estresores como la carga de trabajo además de incrementar el rendimiento del trabajo (Hauck, Snyder, & Cox-Fuenzalida, 2008). Con respecto al burnout, reportes empíricos acreditan que niveles elevados del apoyo social reducen el burnout (Nie, Jin, He, Chen, Ren, Yu, & Yao, 2015).

Los estudios con el apoyo social en el Perú incluyen al burnout, pero no dan como resultado un impacto en su disminución su exposición, aunque si demostró efectos, incrementando el engagement (Moreno, Corso, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz, & Boada, 2010). Este resultado va en sintonía con la actualización del modelo demandas-recursos Laborales, el cual sostiene que son los recursos laborales (entre ellos el apoyo social) aquellos que tienen efectos importantes en el engagement, aunque sus resultados no son esclarecidos con respecto al burnout (Bakker & Demerouti, 2013).

No obstante, el resultado obtenido en el Perú abordó el apoyo social basado en la fuente de los supervisores y no otras fuentes de apoyo necesarios para los trabajadores como pueden ser los compañeros de trabajo y los directivos de la organización (Calderón et al., 2019) como

propone la escala del EAST (Gil-Monte, 2016b). Esta forma de evaluación podría traer resultados diferenciados respecto a la experiencia del apoyo social en el trabajo y el burnout, considerando los resultados iniciales del presente estudio.

Del apoyo social, también se incentiva un plan interventivo para la reducción del estrés, pues demuestra que la inclusión de su abordaje en el personal de trabajo posibilita la reducción del burnout, el absentismo y la disminución de emociones en trabajadores (van Dierendonck, Schaufeli, & Buunk, 1998), lo que puede ser importante para las organizaciones para regular las potenciales demandas en el trabajo.

Las limitaciones de la investigación se orientan en incrementar el número de la muestra y un muestreo probabilístico para obtener un nivel de generalización de los resultados. Así también, es necesario agregar variables que sean clasificadas como recursos laborales y que aporten asociación con el burnout, así también sólo se incluyó la carga de trabajo, pero no se agregó otra variable que pueda ser potencialmente de perjuicio dentro de este rubro de trabajo y que impacte al burnout en su desarrollo (por ejemplo, el conflicto del rol, las recompensas insuficientes, la ambigüedad del rol, etc.).

Por otro lado, el estudio responde a un análisis de correlación evaluando únicamente la relación entre variables. No se estableció el

conocimiento de potenciales diferencias entre las características sociodemográficas de la muestra.

CONCLUSIONES

1. El estudio tuvo por objetivo, demostrar las relaciones entre la carga de trabajo, el apoyo social en el trabajo y el burnout en operarios de banco de la ciudad de Lima Metropolitana. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis principal de investigación, encontrando asociaciones entre dichas variables, de manera tangencial se demostró que la carga de trabajo y el burnout tuvieron asociaciones más fuertes. La necesidad de establecer esta característica de estudio en el trabajo de los operarios de banco fue debido a la corroboración de los reportes sobre el impacto de la carga de trabajo con respecto a algún malestar psicosocial como es el burnout.
2. Asimismo, se trató de conocer si el apoyo social en el trabajo demostró estar relacionado tanto con la carga de trabajo y el burnout para que de esta manera se incentive este recurso laboral y posibilite la reducción del burnout. Por último, esta investigación se justificó debido a la ausencia de investigaciones en el respecto a las relaciones de dichas variables en la muestra de estudio en el Perú.
3. Los resultados orientan primero en la reducción de la carga de trabajo, con medidas que aminoren su experiencia para que de esta manera no se produzca el desencadenamiento del burnout en los operarios de cajeros de banco. El estudio también demostró que se necesita incentivar el apoyo social en el trabajo a través de

intervenciones en compañeros de trabajo, supervisores y directivos para que de esta manera se reduzca el burnout aún en presencia de la carga de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Futuras investigaciones deben priorizar la evaluación de las demandas laborales y recursos laborales dentro del personal de banca y además examinar su impacto en el burnout.
2. Asimismo, se espera incluir otros consecuentes psicosociales como es el engagement, por ejemplo.
3. El estudio debe tener un diseño de investigación que esté orientado a la explicación (causalidad) pero además que puedan evaluar el efecto moderador del apoyo social en el trabajo dentro de la asociación de la carga de trabajo y el burnout.

REFERENCIAS

- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: 10.6018/analesps.29.3.178511
- Brouwers, A., Tomic, W., & Boluijt, H. (2011). Job demands, job control, social support and self-efficacy beliefs as determinants of burnout among physical education teachers. *Europe's Journal of Psychology*, 7(1). doi:10.5964/ejop.v7i1.103
- Calderón-De la Cruz, G. A., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. doi: 10.12961/aprl.2018.21.03.2
- Calderón-De la Cruz, G., Merino-Soto, C., Medina-Zuñiga, P. R. (2019). Validez estructural de la escala de apoyo social en el trabajo en peruano. *Revista de Ansiedad y Estrés* 25; 148-154. doi: 10.1016/j.anyes.2019.08.001
- Darvishi, E., Maleki, A., Giahi, O., & Akbarzadeh, A. (2016). Subjective mental workload and its correlation with musculoskeletal disorders in bank staff. *Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics*, 39(6), 420–426. doi:10.1016/j.jmpt.2016.05.003
- Fernández-Arata, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruano. *Liberabit*, 21(1), 9-20.
- Green, K. L., & Johnson, J. V. (1990). The effects of psychosocial work organization on patterns of cigarette smoking among male chemical plant

employees. *American Journal of Public Health*, 80(11), 1368–1371. doi: 10.2105/ajph.80.11.1368

Johnson, J. V. (1986). *The impact of workplace social support and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. (Division of Environmental and Organizational Psychology Research Report No.1). Stockholm: University of Stockholm.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342. doi: 10.2105/ajph.78.10.1336

Johnson, J. V., Hall, E. M., & Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 15(4), 271-279. doi: 10.5271/sjweh.1852

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi: 10.2307/2392498

Karasek R. A. & Theorell T (1990). *Healthy work. stress productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books, New York.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Survey Administration*, 21(4); 472-489.

Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., ... Wu, H. (2015). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between

- Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(3), 2984–3001. doi:10.3390/ijerph120302984
- Llorens, S., Líbano, M., Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de la salud ocupacional. En M. Salanova (Eds.), *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 63-90). Madrid: Pirámide.
- Mager, J. (1998). *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety 4th edition*. Geneva: International Labour Organization.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 68 – 85). Oxford University Press: Oxford, England.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo* 11(32), 37-43.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press: Palo Alto, CA.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How organization cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Moreno, B., Corso, S., Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A., & Boada, M. (2010). El burnout y el engagement en profesores de Perú, aplicación del modelo demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 16(2-3), 293-307.
- Nie, Z., Jin, Y., He, L., Chen, Y., Ren, R., Yu, J., & Yao, Y. (2015). Correlation of burnout with social support in hospital nurses. *International Journal of*

Clinical and Experimental Medicine, 8(10), 19144-19149. Recuperado de:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4694446/>

Sargent, L. D., & Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14(3), 245–261. doi:10.1080/02678370010025568

Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). Explaining counterproductive work behaviors among police officers: the indirect effects of job demands are mediated by job burnout and moderated by job control and social support. *Human Performance*, 28(4), 332–350. doi: 10.1080/08959285.2015.1021045

Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C., & Lisspers, J. (2007). The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(5), 758–769. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.01.004

Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 9–26. doi: 10.1037/1076-8998.1.1.9

van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 392–407. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.392>

Yurur, S., & Sarikaya, M. (2012). The effects of workload, role ambiguity, and social support on burnout among social workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457–478. doi: 10.1080/03643107.2011.613365

ANEXOS

ANEXO A

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Apoyo social	unidimensional	habilidad para hacer frente a una situación a través de las relaciones	01-05 ítems	EAST
Carga de trabajo	unidimensional	conjunto de requerimientos psicofísicos	01-05 ítems	ECT
Burnout	Agotamiento Emocional	Reducción de recursos emocionales	01-04,6 ítems	MBI - GS

ANEXO B

CODIGO: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Solicitamos su participación voluntaria para la presente investigación conducida por Rosa Neyra Barrenechea. La meta de este estudio es conocer la implicancia de la carga de trabajo, el apoyo social y el síndrome de burnout en el trabajo del cajero de banco.

Si accede a participar, se le pedirá responder un cuestionario de 32 preguntas. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La información será confidencial y utilizada sólo para fines de esta investigación. Para el respaldo del anonimato se utilizará un código de identificación. Las pruebas se destruirán luego de que sean pasadas a una base de datos.

En caso de dudas sobre la investigación, las mismas podrán ser absueltas por el evaluador. Igualmente, podrá retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna forma. En caso las preguntas le parecen incómodas, hágase saber a la evaluadora para viabilizar alguna decisión.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio a posterior, puede contactar a rmeyra@talentoempresarial.com.pe
Desde ya, agradecemos su participación

Evaluado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Rosa Neyra Barrenechea. He sido informado (a) sobre la meta del estudio y también me indican que tendré que responder un cuestionario de 32 preguntas que me tomará resolverlo en 20 minutos.

Reconozco que la información que brinde es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y puedo retirarme cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando ésta haya concluido.

Firma del Participante

Fecha

ANEXO C

Escala de Carga de Trabajo (ECT)

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días
1) Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?				0 1 2 3 4
2) ¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?				0 1 2 3 4
3) ¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha ido complicando progresivamente?				0 1 2 3 4
4) ¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?				0 1 2 3 4
5) ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?				0 1 2 3 4
6) ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?				0 1 2 3 4

ANEXO D

Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST)

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0 Nunca	1 Raramente: algunas veces al año	2 A veces: algunas veces al mes	3 Frecuentemente: algunas veces por semana	4 Muy frecuentemente: todos los días
1) ¿Se siente apreciado en el trabajo por su superior/a directo/a?				0 1 2 3 4
2) ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por sus compañeros/as?				0 1 2 3 4
3) ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección de la organización centro?				0 1 2 3 4
4) ¿Con qué frecuencia le ayuda el superior/a directo/a cuando surgen problemas en el trabajo?				0 1 2 3 4
5) ¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?				0 1 2 3 4
6) ¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección de la organización cuando surgen problemas en el trabajo?				0 1 2 3 4

ANEXO E

Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)

MBI-GS

Marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos indicadores.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

1) Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
2) Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0 1 2 3 4 5 6
3) Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4) Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
5) Me siento acabado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6

ANEXO F

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Agradeceré pueda completar los espacios en blanco o marcando una (X) según corresponda:

1)	Edad:	_____ años
2)	Género:	Hombre <input type="checkbox"/>
		Mujer <input type="checkbox"/>
3)	Estado Civil:	Soltero (a) <input type="checkbox"/>
		Casado (a) <input type="checkbox"/>
		Conviviente <input type="checkbox"/>
		Divorciado (a) <input type="checkbox"/>
		Viudo (a) <input type="checkbox"/>
4)	Grado de Instrucción:	Secundaria Completa <input type="checkbox"/>
		Técnico Completo <input type="checkbox"/>
		Técnico Incompleto <input type="checkbox"/>
		Universitario Completo <input type="checkbox"/>
		Universitario Incompleto <input type="checkbox"/>
5)	Condición Laboral:	Contratado (planilla) <input type="checkbox"/>
		Estable/Indeterminado <input type="checkbox"/>
6)	Tiempo de Servicio:	_____ años y meses
7)	Personal:	_____