

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS
TRABAJADORES DE CAJA CUSCO “REGIÓN VALLE SAGRADO”- 2024**

PRESENTADO POR:

Br. JUAN JOSE FIGUEROA ARANIBAR

Br. JUAN ENRIQUE FIGUEROA ARANIBAR

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. YASSER ABARCA SANCHEZ

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Yasser Abarca Sanchez quien aplica el software de detección de similitud al

trabajo de investigación/tesis titulada:

SINDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS
DE LOS TRABAJADORES DE CAJA CUSCO "REGIÓN
VALE SAGRADO"- 2024

Presentado por: Juan Jose Figueroa Aranibar DNI N° 70354693;

presentado por: Juan Enrique Figueroa Aranibar DNI N°: 70354696

Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciado en
Administración

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<u>X</u>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 12 de Diciembre de 2025

Yasser Abarca Sanchez

Firma

Post firma Yasser Abarca Sanchez

Nro. de DNI 144857483

ORCID del Asesor 0000-0001-7941-9346

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:536272560

Juan Jose Juan Enrique Figueroa Aranibar

SÍNDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS TRABAJADORES DE CAJA CUSCO REGION VALLE SAGRADO.d...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:536272560

Fecha de entrega

4 dic 2025, 7:55 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 dic 2025, 9:42 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

SÍNDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS TRABAJADORES DE CAJA CUSCO RE....docx

Tamaño del archivo

4.0 MB

155 páginas

30.120 palabras

161.199 caracteres

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 18 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
49 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

PRESENTACION

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO DE
LA UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO SEÑORES MIEMBROS DEL
JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Título de la Escuela de Administración, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis titulada “Síndrome de Burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco - Región Valle Sagrado 2024”. Con el propósito de optar al título profesional de Licenciada en Administración.

Atentamente

Bach. Juan José Figueroa Aranibar

Bach. Juan Enrique Figueroa Aranibar

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, **Janet**, quien ha sido el pilar fundamental en mi crecimiento y desarrollo personal. Gracias a ella, pude encontrar el camino hacia mi vocación y aprender los valores que me han permitido ser no solo un gran profesional, sino también una mejor persona.

A mi padre, **Wilfredo**, quien me enseñó la importancia de la dedicación y el trabajo arduo. Su ejemplo ha sido crucial para alcanzar mis metas y lograr los resultados que hoy celebro.

A mi hermano, **Juan José**, quien siempre ha estado a mi lado, celebrando mis triunfos e impulsándome a seguir adelante, quien fue artífice y compañero de esta bonita experiencia académica, y su apoyo ha sido invaluable en cada paso del camino.

A mi hermana, **Heydi**, mi niña hermosa, por su cariño y por ser una de las fuentes de alegría y fuerza en mi vida.

Y a mi esposa, **Brigit**, por su amor inquebrantable, por su compañía constante y por darme el más grande de los regalos: la oportunidad de ser padre. Gracias a ella, mi vida tiene un propósito más profundo y significativo.

Bach. Juan Enrique Figueroa Aranibar

A Dios

Por permitirme llegar hasta este punto y brindándome salud para lograr mis propósitos, así mismo de su infinita bondad y amor

A mis padres

Wilfredo Figueroa Aliaga y Janet Aranibar Bravo, por su amor sincero, por haberme dado su apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos y el esfuerzo que hicieron para hacerme profesional; hoy mi motivo de superación.

A mis hermanos

Juan Enrique y Heydi a quienes admiro y amo mucho, por ser mis motivos de lucha y ser su ejemplo como hermano mayor, gracias por sus palabras de aliento y su presencia incondicional me han dado la fuerza necesaria para continuar. Esta tesis es también un reflejo del amor y la dedicación que siempre me han brindado. ¡Gracias por estar siempre a mi lado en cada paso de este viaje!

A mi Novia

Brisa Alelí, por su gran apoyo y motivación constante, su aliento, perseverancia, amor, alegría y el gran equipo que formamos para concluir exitosamente esta meta y el inicio de muchas más; mil gracias.

Bach. Juan José Figueroa Aranibar

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios por habernos acompañado en nuestro camino y habernos guiado hasta el día de hoy. En segundo lugar, a nuestras familias, que nos han dado su ayuda e impulso continuo. A nuestros padres, por su fuerza y apoyo incondicional, que siempre nos han impulsado a seguir adelante en la realización de nuestras metas.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, alma mater de este trabajo, por ser la fuente de conocimiento y por la valiosa ayuda brindada durante el desarrollo de esta investigación.

A nuestros evaluadores y revisores, por su dedicación en la evaluación de este trabajo y por compartir con nosotros su experiencia, sabiduría y enseñanza, contribuyendo al aprendizaje de nuestra profesión.

A nuestro asesor, el Dr. Yasser Abarca Sánchez, por su constante orientación, por su tiempo y por el apoyo incondicional que nos ofreció para culminar exitosamente este proyecto de investigación.

Finalmente, a nuestros asesores, amigos y compañeros de clase, quienes con su apoyo y compañía hicieron de esta experiencia universitaria un tiempo inolvidable, lleno de aprendizajes y momentos compartidos en nuestra querida universidad.

Bach. Juan José Figueroa Aranibar

Bach. Juan Enrique Figueroa Aranibar

INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACION	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPITULO I: Problema de investigación	19
1.1. Planteamiento del Problema.....	19
1.1.1. Diagnostico	19
1.1.2. Pronostico	26
1.1.3. Control de pronostico	26
1.1.4. Caja Cusco	27
1.2. Formulación del Problema	32
1.2.1. Problema General.....	32
1.2.2. Problema Especifico	32
1.3. Objetivos de investigación.....	33
1.3.1. Objetivo general.....	33
1.3.2. Objetivo especifico.....	33
1.4. Justificación de la investigación.....	33
1.4.1. Practica	33
1.4.2. Teórica	34

1.4.3. Metodológica.....	34
1.5. Delimitación de la investigación	34
1.6. Limitaciones de la investigación	34
Capítulo II: Marco de referencia	36
2.1. Antecedentes de estudio	36
2.1.1. Antecedentes internacionales	36
2.1.2. Antecedentes nacionales	37
2.1.3. Antecedentes locales	39
2.2. Marco teórico	40
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	40
2.2.2. Manejo de conflictos	47
2.2.3. Mejor estilo	54
2.3. Marco conceptual	55
2.3.1. Síndrome de burnout	55
2.3.2. Conflicto	55
2.3.3. Manejo de conflictos	55
2.3.4. Transigir.....	55
2.3.5. Intenciones	55
2.3.6. Falta de autorrealización	55
2.3.7. Despersonalización.....	56
2.3.8. Competir	56
2.3.9. Colaborar	56

2.3.10. Evitar	56
Capítulo III: Hipótesis y variables	57
3.1. Hipótesis general	57
3.2. Hipótesis Específico	57
3.3. Variables definición conceptual	57
3.4. Operacionalización de variables	59
Capítulo IV: Metodología de investigación	60
4.1. Metodología	60
4.1.1. Enfoque de investigación	60
4.1.2. Nivel de investigación	60
4.1.3. Tipo de investigación	60
4.1.4. Diseño de investigación	60
4.1.5. Método de investigación	61
4.2. Población, muestra y muestro	61
4.2.1. Población de estudio	61
4.2.2. Muestreo	63
4.2.3. Muestra	63
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
4.3.1. Técnicas	64
4.3.2. Instrumentos	64
4.3.3. Validez y confiabilidad de instrumentos de medición	64
4.3.4. Procedimiento de recolección de datos	65

4.3.5. Procesamiento de datos.....	65
Capítulo V: Resultados	67
5.1. Estadística descriptiva.....	67
5.1.1. Datos generales	67
5.1.2. Variable1: Síndrome de Burnout.....	70
5.1.3. Variable 2: Manejo de conflictos	89
5.2. Estadística inferencial.....	108
5.2.1. Confiabilidad del instrumento.....	108
5.2.2. Prueba de normalidad	109
5.2.3. Prueba de hipótesis.....	110
DISCUSIÓN.....	126
CONCLUSIONES.....	131
RECOMENDACIONES.....	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	135
ANEXOS	142

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio agencias de la Región Valle Sagrado	63
Tabla 2 Recolección de datos	64
Tabla 3 Género.....	67
Tabla 4 Edad.....	68
Tabla 5 Puesto de trabajo.....	69
Tabla 6 <i>VI: Síndrome de Burnout en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	70
Tabla 7 <i>D1: Agotamiento emocional en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	71
Tabla 8 <i>D2: Despersonalización en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	72
Tabla 9 <i>D3: Falta de realización personal en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	74
Tabla 10 <i>D1. Indicador 1: Agotamiento físico en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	75
Tabla 11 <i>D1. Indicador 2: Agotamiento mental en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	76
Tabla 12 <i>D1. Indicador 3: Desgaste laboral en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	78
Tabla 13 <i>D2. Indicador 1: Falta de atención a problemas emocionales en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco.....</i>	79
Tabla 14 <i>D2. Indicador 2: Dificultad para ser cortés en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco.....</i>	80

Tabla 15 D2. Indicador 3: Dificultad para comunicarme en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	81
Tabla 16 D2. Indicador 4: Siento que me culpan en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	82
Tabla 17 D3. Indicador 1: Empleo que permita crecer y desarrollarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	83
Tabla 18 D3. Indicador 2: Si encontrara un empleo acorde a mis intereses, dejaría el actual en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	84
Tabla 19 D3. Indicador 3: Mi trabajo es tan monótono que ya no me gusta en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	85
Tabla 20 D3. Indicador 4: No me siento contento con mi trabajo y eso me ocasiona problemas en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco....	86
Tabla 21 D3. Indicador 5: Mi rendimiento laboral mejoraría en otro empleo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	87
Tabla 22 Variable 2: Manejo de conflictos en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	89
Tabla 23 D1: Competir en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco.....	90
Tabla 24 D2: Colaborar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	91
Tabla 25 D3: Evitar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco.....	92
Tabla 26 D4: Acomodarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco	93

Tabla 27 D5: <i>Comprometerse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	94
Tabla 28 D1. <i>Indicador 1: Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón</i>	95
Tabla 29 D1. <i>Indicador 2: Soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo</i>	96
Tabla 30 D2. <i>Indicador 1: Busco una discusión directa y abierta del problema</i>	97
Tabla 31 D2. <i>Indicador 2: Le digo mis ideas y le pregunto las suyas</i>	98
Tabla 32 D2. <i>Indicador 3: Suelo compartir el problema con la otra persona para solucionarlo</i>	99
Tabla 33 D3. <i>Indicador 1: Busco posponer la solución del problema hasta que hay tenido tiempo para pensarlo</i>	100
Tabla 34 D3. <i>Indicador 2: Trato de hacer lo necesario para evitar tenciones</i>	101
Tabla 35 D4. <i>Indicador 1: Ser considerado con los puntos de vista de la otra persona</i>	103
Tabla 36 D4. <i>Indicador 2: Si la posición es importante para él, dejo satisfacer sus deseos</i>	104
Tabla 37 D4. <i>Indicador 3: Procuro no herir los sentimientos de la otra persona</i>	105
Tabla 38 D5. <i>Indicador 1: Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él</i>	106
Tabla 39 D5. <i>Indicador 2: Trata de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición (idea)</i>	107
Tabla 40 <i>Fiabilidad de síndrome de burnout en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	108

Tabla 41 <i>Fiabilidad manejo de conflictos en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco</i>	109
Tabla 42 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a.....</i>	109
Tabla 43 <i>Prueba de la hipótesis general.....</i>	110
Tabla 44 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	112
Tabla 45 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	113
Tabla 46 <i>Prueba hipótesis específica 3.....</i>	114
Tabla 47 <i>Presupuesto por categorías detalladas.....</i>	123
Tabla 48 <i>Componentes principales del presupuesto</i>	124
Tabla 47 <i>Ficha técnica de Síndrome de burnout</i>	148
Tabla 48 <i>Ficha técnica de Síndrome de Burnout.....</i>	149
Tabla 49 <i>Ficha técnica de Manejo de conflictos.....</i>	150

Índice de figuras

Figura 1 <i>Organigrama Caja Cusco</i>	30
Figura 2 <i>Red de agencias Cusco – Valle Sagrado</i>	31
Figura 3 <i>Indicadores del síndrome de burnout</i>	42
Figura 4 <i>Proceso del conflicto</i>	50
Figura 5 <i>Dimensiones de intención de manejo del conflicto</i>	52
Figura 6 <i>Género</i>	67
Figura 7 <i>Edad</i>	68
Figura 8 <i>Puesto de trabajo</i>	69
Figura 9 <i>Variable Síndrome de Burnout</i>	70
Figura 10 <i>Agotamiento emocional</i>	72
Figura 11 <i>Despersonalización</i>	73
Figura 12 <i>Falta de realización personal</i>	74
Figura 13 <i>Agotamiento físico</i>	75
Figura 14 <i>Agotamiento mental</i>	77
Figura 15 <i>Desgaste laboral</i>	78
Figura 16 <i>Falta de atención a problemas emocionales en el trabajo</i>	79
Figura 17 <i>Dificultad para ser cortés en el trabajo</i>	80
Figura 18 <i>Dificultad para comunicarme en el trabajo</i>	81
Figura 19 <i>Siento que mis compañeros me culpan en el trabajo</i>	82
Figura 20 <i>Empleo que permita crecer y desarrollarse</i>	83
Figura 21 <i>Si encontrara un empleo acorde a mis intereses, dejaría el actual</i>	84
Figura 22 <i>Mi trabajo es tan monótono que ya no me gusta</i>	85
Figura 23 <i>No me siento contento con mi trabajo y eso me ocasiona problemas</i>	86
Figura 24 <i>Mi rendimiento laboral mejoraría en otro empleo</i>	88
Figura 25 <i>Manejo de conflictos</i>	89

Figura 26 <i>Competir</i>	90
Figura 27 <i>Colaborar</i>	91
Figura 28 <i>Evitar</i>	92
Figura 29 <i>Acomodarse</i>	93
Figura 30 <i>Comprometerse</i>	94
Figura 31 <i>Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón</i>	95
Figura 32 <i>Soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo</i>	96
Figura 33 <i>Busco una discusión directa y abierta del problema</i>	97
Figura 34 <i>Le digo mis ideas y le pregunto las suyas</i>	99
Figura 35 <i>Suelo compartir el problema con la otra persona para solucionarlo</i>	100
Figura 36 <i>Busco posponer la solución del problema hasta que hay tenido tiempo para pensarlo</i>	101
Figura 37 <i>Trato de hacer lo necesario para evitar tenciones</i>	102
Figura 38 <i>Ser considerado con los puntos de vista de la otra persona</i>	103
Figura 39} <i>Si la posición es importante para él, dejo satisfacer sus deseos</i>	104
Figura 40 <i>Procuro no herir los sentimientos de la otra persona</i>	105
Figura 41 <i>Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.</i>	106
Figura 42 <i>Trata de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición (idea)</i>	107
Figura 43 <i>Prueba de la hipótesis general</i>	111

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	142
Anexo 2 Matriz de instrumentos	144
Anexo 3 Instrumento	145
Anexo 4 Evidencias de llenado de encuesta	151

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y manejo de conflictos en los colaboradores de Región Valle Sagrado-Caja Cusco, 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, tipo básica, nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 148 trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado-2024" de las cuales se determinó una muestra de 108 colaboradores, para ello se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 15 ítems. Para evaluar la confiabilidad de las variables síndrome de burnout y manejo de conflictos se utilizó Omega de McDonald de 0.829 (alta) y 0.909 (Muy alta) respectivamente, estos resultados evidencian la coherencia y consistencia de ambas variables, donde se utilizó el análisis estadístico de Rho de Spearman para calcular en nivel de correlación entre las variables, obteniendo como resultado una correlación significativa inversa y alta de -0,763, con el p valor de $0.00 < 0.05$, puesto que cuando los colaboradores presentan síndrome de burnout se reduce el manejo de conflictos moderadamente o a la inversa. Concluyendo que, si el síndrome de burnout aumenta, el manejo de conflictos tiende a disminuir.

Palabras clave: Manejo De Conflictos, Síndrome De Burnout, Manejo De Conflictos, Despersonalización

ABSTRACT

The present research study aims to determine the relationship between burnout syndrome and conflict management in employees of the Sacred Valley Region-Caja Cusco, 2024. The study was quantitative in approach, non-experimental cross-sectional design, basic type, correlational level. The study population consisted of 148 employees of Caja Cusco "Sacred Valley Region-2024" of which a sample of 108 employees was determined, for this purpose the survey was used as a technique and the questionnaire made up of 15 items as an instrument. To evaluate the reliability of the variables burnout syndrome and conflict management, McDonald's Omega of 0.829 (high) and 0.909 (Very high) was used respectively, these results show the coherence and consistency of both variables. The study used Spearman's Rho to calculate the correlation level between variables, resulting in a significant and high inverse correlation of -0.763, with a p-value of 0.00 <0.05. This suggests that when employees experience burnout syndrome, conflict management is moderately reduced, or conversely. The conclusion is that if burnout syndrome increases, conflict management tends to decrease.

Keywords: Conflict Management, Burnout Syndrome, Conflict Management, Depersonalisation.

CAPITULO I: Problema de investigación

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. *Diagnostico*

Hoy en día, las empresas atraviesan cambios dinámicos y acelerados, las cuales se reflejan tanto en mejoras como en los conflictos laborales, especialmente entre los gerentes, encargados o los trabajadores. En este contexto, el Ministerio de Educación MINEDU (2021) indica que el conflicto puede entenderse como una habilidad que permite afrontarlo de manera constructiva, gestionando tanto sus aspectos positivos como negativos para favorecer un aprendizaje adecuado, no obstante, el desarrollo del trabajo dentro de una empresa debe orientarse bajo una adecuada dirección y gestión organizacional, con el propósito de generar seguridad y estabilidad en los colaboradores. Por otro lado, pueden surgir exigencias profesionales excesivas que desencadenen el síndrome de burnout, una problemática creciente definida por el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal, cuya condición no solo afecta el bienestar individual, sino incrementa los costos, el ausentismo y reduce la calidad del servicio en las organizaciones (Vale et al., 2020).

A nivel internacional, el incremento de la competitividad y el acelerado ritmo de vida han llevado a que muchos profesionales enfrenten desafíos emocionales y físicos en situaciones abrumadoras, una de las problemáticas más graves que se muestra en este contexto es el Síndrome de Burnout (SB). Según Torres (2022), citado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), este síndrome, también conocido como "síndrome del trabajador quemado", afecta principalmente a quienes laboran en el sector salud, instituciones financieras y en trabajos de oficina prolongados. En 2016, entre el 25% y el 33% de quienes trabajaban en unidades de cuidados intensivos padecieron este síndrome. Por otro lado, Romero et al. (2023) mencionan que su alta incidencia en el

sector financiero se debe a la presión constante por cumplir metas, la carga excesiva de trabajo y la preocupación continua por las responsabilidades laborales.

Torres (2022) afirma que en el año 2019, durante la pandemia de COVID-19, el 51% de los trabajadores experimentaron agotamiento, estrés, ansiedad y angustia, lo que derivó a enfermedades graves como el Síndrome de Burnout, asimismo, Estados Unidos, se reportó que el 13% de los empleados en bancos y hospitales tuvieron pensamientos suicidas, lo cual reflejó un alarmante aumento del estrés laboral, la presión y sentimientos negativos, conllevando a una pérdida de compromiso con las tareas, falta de empatía con los demás y un bajo desempeño laboral.

Por otro lado, Alcaraz (2023) señala que en países de Europa y Centroamérica existe una mayor tendencia al estrés laboral, principalmente por el agotamiento emocional y la frustración relacionada con las labores diarias, ya que los niveles de estrés varían según el cargo ocupado, los cajeros presentan un 28.2%, los oficiales de plataforma un 17.6% y los oficiales de negocio un 16.7%, además, el Síndrome de Burnout también muestra una tendencia vinculada con el nivel educativo donde los trabajadores con formación técnica presentan un 20.9% de incidencia, licenciados un 19.7% y los que tienen estudios de maestría un 14.3%, esto demuestra que el síndrome puede manifestarse en todos los niveles laborales y educativos, afectando a personas que experimentan sentimientos de impotencia, fatiga y agotamiento debido a extensas jornadas de trabajo.

Según Fuquen (2022) en el reporte Global ATM Market and Forecasts to 2023-2027 desarrollado por RBR, una reconocida consultora a nivel mundial indicó que el uso de los cajeros automáticos tuvo un incremento del 2% en la cantidad de retiros realizados, en 2021 (68,872) a comparación con 2020 (68,608), aunque las redes de cajeros siguen siendo parte fundamental de la operativa del sector financiero, las cifras aún no superan los niveles registrados en 2019 (84,740), a pesar del ligero aumento en 2021 (68,872)

frente a 2020 (68,608), donde las entidades encargadas de administrar estas redes enfrentan un gran desafío en el manejo del efectivo, especialmente en los dispositivos con suministro automático, cuya responsabilidad implica una alta presión sobre los colaboradores del sector financiero, lo que puede derivar en agotamiento emocional.

Según Peña (2020) en el análisis de conflictos en el departamento de caja de una entidad bancaria, se evidenció que el 43.48% de los participantes manifestó estar parcialmente de acuerdo con la existencia de conflictos laborales entre supervisores y subordinados, mientras que un 34.78% consideró que estos conflictos son permanentes, estos resultados reflejan una dinámica laboral tensa y conflictiva dentro del entorno bancario, lo que podría afectar negativamente el clima laboral, la productividad y la calidad de vida laboral, por ello, es fundamental abordar estos conflictos de manera proactiva y efectiva para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso.

A nivel nacional, según Pacheco et al. (2023) citado en el diario Gestión, se realizó una encuesta a través de la plataforma Bumerán que reveló que el 66% de los encuestados considera que la mayoría de los colaboradores en el sector empresarial peruano, especialmente en financieras, cajas y bancos, han experimentado el síndrome de Burnout, de ello el 39% reportó sentir cansancio y desgano, mientras que el 28% manifestó experimentar cinismo, además, el 72% se siente más agotado de lo habitual y el 63% afirmó trabajar más horas de lo normal debido a las altas exigencias laborales, asimismo, un análisis presentado por la Universidad del Pacífico en 2021 señaló que el 60% de los empleados en entidades financieras del Perú presenta síntomas de burnout, principalmente como resultado de la presión laboral y la creciente competitividad empresarial.

El manejo de conflictos es un instrumento adecuada y efectiva para enfrentar los desafíos que surgen dentro de las organizaciones. Según Arbulu (2022) citado en el diario

El Comercio, el 73% de los colaboradores peruanos busca tener otro trabajo, especialmente en el sector financiero, debido al maltrato que reciben en sus centros laborales, por ello, el 26% señala que la causa principal es el agotamiento, el estrés y la ansiedad derivados de las tareas asignadas, muchas veces realizadas sin pausas, vacaciones ni descanso, trabajando frente a una máquina de forma continua. Por otro lado, un 24% atribuye su descontento a una mala cultura organizacional, mientras que un 20% lo relaciona con la presión empresarial agravada por factores políticos, salud, entre otros, dicho panorama resulta preocupante, ya que una alta rotación de personal genera mayores costos para las empresas.

Así mismo, Sánchez (2019) sostiene que el conflicto social es una realidad complicada que surge cuando diversos aspectos de la sociedad, Estado y organizaciones entran en conflicto con las decisiones, propósitos, creencias, valores o necesidades están en contradicción, lo que puede desencadenar situaciones de violencia, donde la complejidad de estos conflictos depende de diversos factores, como la cantidad de actores que son parte de la diversidad cultural, social, económica y política, las posibles manifestaciones de violencia, así como la debilidad institucional para gestionarlos. Ante esta problemática, la Defensoría del Pueblo (2020) ejerce sus funciones de protección y monitoreo para prevenir e intervenir en dichos conflictos, con el propósito de evadir la transgresión de derechos principales, preservar la gobernabilidad en distintos niveles y promover el diálogo como vía para su resolución.

Paz (2019) indica que en Caja Piura se reportó que el 96% de los colaboradores presentan síndrome de burnout, el 50% en un nivel regular de agotamiento emocional, el 54% un nivel regular de despersonalización y el 68% un nivel elevado, además de que el 32% presenta un nivel regular de falta de realización personal. Así mismo, Arteaga (2021) señala que en la Caja Tacna el panorama es más favorable, ya que solo el 12.30% de los

colaboradores presenta un grado muy bajo de Síndrome de burnout, el 80.80% un nivel mínimo y el 5.90% un nivel medio, sin reportes de niveles elevados. En contraste, Sueldo (2021) encontró que en el Banco Pichincha el 4.7% de los trabajadores presenta un nivel muy alto de burnout, el 16.3% un nivel alto, el 58.1% un nivel medio y el 20.9% un nivel bajo, sin casos en el nivel muy bajo; respecto a la carencia de realización personal, el 9.3% reporta un grado muy alto, el 41.9% alto y el 48.8% regular, en cuanto a la despersonalización, el 27.6% muestra rangos elevados y muy alto, el 39.5% un nivel regular y el 30.2% un nivel bajo, finalmente, en lo que respecta al agotamiento emocional, el 46.5% de los colaboradores muestra un nivel regular y el 9.3% un rango elevado.

A nivel local, en la Caja Cusco se ha observado un incremento de personas que perciben carga laboral excesiva, aburrimiento del trabajo repetitivo, la responsabilidad de cometer errores, generando un descontento frecuente, también el síndrome esta manifestado en la presión por lograr sus metas financieras exigidas, lo que ha llevado a que muchos colaboradores experimenten un agotamiento físico y emocional notoria, también manifiestan falta de motivación evidenciado en su estado de ánimo decaído y poco compromiso con su labor, sensación de carencia de realización personal y comunicación efectiva y el sentimiento de una distribución desigual en la carga de trabajo, a continuación se detallan los problemas evidenciados en la Caja Cusco región Valle Sagrado.

Se ha observado altos niveles de agotamiento en el trabajo traducida en la percepción de una carga laboral pesada y monótona, que provoca sensación de permanente cansancio físico, mental y falta de energética, todo ello alimentada por las exigencias de trabajo y responsabilidades de cometer errores, que genera descontento frecuente. Asimismo, los colaboradores manifiestan sentirse fatigados y con poca motivación al inicio de la jornada, lo que en cierta medida afecta su capacidad para

comenzar sus labores con energía y entusiasmo, esta situación puede repercutir negativamente en su desempeño y bienestar general. Por otro lado, perciben una falta de comunicación y espacios dinámicos de trabajo en equipo, ya que las responsabilidades suelen ser asignadas de manera individual, sin adecuarse a la realización de actividades colaborativas, además, no se promueven espacios extralaborales ni pausas activas que contrarresten la rutina y la exigencia del trabajo. Finalmente, la frustración es un tema recurrente, provocada por la asignación de objetivos poco realistas y procedimientos extensos que dificultan la ejecución efectiva de las tareas.

Otra problemática observada es la despersonalización, la cual se manifiesta en un ambiente laboral nocivo donde algunos colaboradores adoptan actitudes negativas o de rivalidad, ya que, en ocasiones, se desmerita el trabajo de otros con el fin de destacar individualmente, lo cual suele hacerse de manera implícita. Esta situación genera tensiones entre compañeros y afecta la calidad de la comunicación, así mismo, se evidencian dificultades en la empatía y la colaboración dentro del equipo, reflejadas en rivalidades, falta de consideración por los demás y actitudes dominadas por el ego. Esta indiferencia frente a los problemas organizacionales puede derivar en la negación u ocultamiento de deficiencias, así como en una falta de compromiso con la empresa.

En cuanto a la realización personal, se evidencia una pérdida de confianza en las propias capacidades y competencias por parte de los colaboradores, reflejo de un autoconcepto negativo influenciado por el ambiente laboral, esta percepción se ve reforzada por la naturaleza monótona de las tareas y la rigidez de los procesos establecidos, los cuales limitan el uso pleno de las habilidades y conocimientos del personal, ya que todo debe ejecutarse según procedimientos estrictamente normados. Las oportunidades para demostrar iniciativa o flexibilidad son escasas, lo que a su vez deteriora la percepción de autoeficacia. Como consecuencia, ante la aparición de

problemas, conflictos o desafíos, se observa una falta de proactividad y compromiso en su resolución, lo que lleva a depender constantemente de la intervención de instancias superiores o de terceros. Un factor adicional, aunque menos visible, es la desmotivación provocada por la ausencia de oportunidades de desarrollo personal y profesional. Este aspecto, junto a otros factores no siempre evidentes, pero igualmente relevantes, impacta negativamente en el clima organizacional y en el crecimiento institucional.

En resumen, la mayoría de los conflictos laborales surge como hallazgo de la presión en el entorno de trabajo, la competencia interna por alcanzar logros o reconocimientos, el desequilibrio entre la vida individual y académica, provocado por un esfuerzo desmedido para cumplir metas y obtener incentivos económicos. Estas problemáticas no solo afectan la salud física y emocional de los trabajadores, sino también repercuten negativamente en su productividad, en la calidad del ambiente laboral y en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Es así que lograr un manejo adecuado de conflictos es vital, con lo observado en la entidad esta capacidad no es inherente de todo el personal, sino solo de altos mandos, quienes intervienen cuando es necesario, pero el personal de línea y operativo donde mayores conflictos se presentan carece de habilidades de comunicación, cultura de manejo de conflictos, negociación o adopción de actitudes para manejar conflictos, lo que varias ocasiones conduce a disputas prolongadas, aumentos de tensión del personal o con los clientes, además no se cuenta con procesos claros y definidos que ayuden a abordar conflictos. Otro aspecto de relevancia son las capacidades de liderazgo que debe ser una de las competencias transversales a la organización y no solo de altos mandos.

Como consecuencias de los problemas se ha deteriorado la comunicación efectiva e incremento los conflictos internos entre colaboradores y con los clientes, además, que el estrés laboral puede tener repercusiones a largo plazo y puede afectar en el bienestar y

desempeño laboral. Por ello, abordar esta problemática es conocer la forma en que el síndrome de burnout tiene vínculo con el manejo de conflictos para mejorar la relación con los trabajadores y clientes.

1.1.2. Pronostico

Los efectos negativos de un inadecuado manejo de conflictos incluyen la acumulación de tensiones que pueden derivar en actos de violencia, sentimientos destructivos, frustración, ansiedad que afecta la salud, sensación de impotencia y bloqueo, enfrentamientos con la realidad, falta de claridad en las ideas, búsqueda de soluciones extremas, negación y desplazamiento del problema, así como la incapacidad para negociar, dificultad en el diálogo, confusión entre discusión y polémica, y una percepción trágica de la situación (Begar, 2023). Por otro lado, el síndrome de burnout representa un indicador de amenaza laboral que impacta de forma negativa en la forma de vida y salud mental de los trabajadores e incluso puede poner en riesgo su vida, este problema trasciende el ámbito personal, ya que genera consecuencias como un servicio deficiente al cliente, mayores tasas de ausentismo y presentismo, lo cual expone a la organización a pérdidas económicas y al incumplimiento de sus objetivos, además, el estrés crónico suele surgir de las interacciones sociales entre los proveedores de servicios y los individuos (Guerrero et al., 2019).

1.1.3. Control de pronóstico

El control de pronóstico del síndrome de burnout requiere un enfoque integral dentro de la organización, donde se priorice el autocuidado de los empleados y se realice una evaluación constante del entorno laboral, esto implica promover el bienestar físico, mental y emocional, así como facilitar el apoyo social entre superiores y colaboradores. Por otro lado, enfrentar los conflictos resulta complejo ya que, si bien existen alternativas de resolución como la negociación o la mediación una vez que el conflicto ha surgido,

una gestión efectiva implica anticiparse a estas situaciones, para ello, es fundamental analizar las actitudes y comportamientos de los involucrados, los cuales pueden estar relacionados con problemas personales o del contexto (OMS, 2019).

1.1.4. Caja Cusco

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en una organización pública con personería jurídica de derecho privado, fundada en 1980 mediante la resolución 218-88, actualmente cuenta con más de 134 sucursales, más de 3500 colaboradores, abarca 20 departamentos y 1500000 clientes.

La Caja Municipal Cusco inició sus transacciones el 28 de marzo de 1988, inicialmente enfocada en créditos prendarios. En 1989, recibió autorización para captar ahorros y operar en moneda extranjera, en 1990, comenzó a otorgar créditos no prendarios, apoyando a PYMES. En 1994, adquirió un nuevo local principal en Portal Espinar y en 1995, expandió su presencia abriendo agencias en Abancay y Quillabamba. En 1996, comenzó a ofrecer créditos al sector agrícola y en 1997, amplió su apoyo a los sectores agropecuario y turístico, entre 1998 y 1999, obtuvo la autorización para operar en Sicuani y se convirtió en una Sociedad Anónima. En el 2000, abrió una agencia en Andahuaylas, en 2001, logró la interconexión de sus agencias y en 2002, abrió la Agencia Calca y un módulo de atención en la Agencia afligidos.

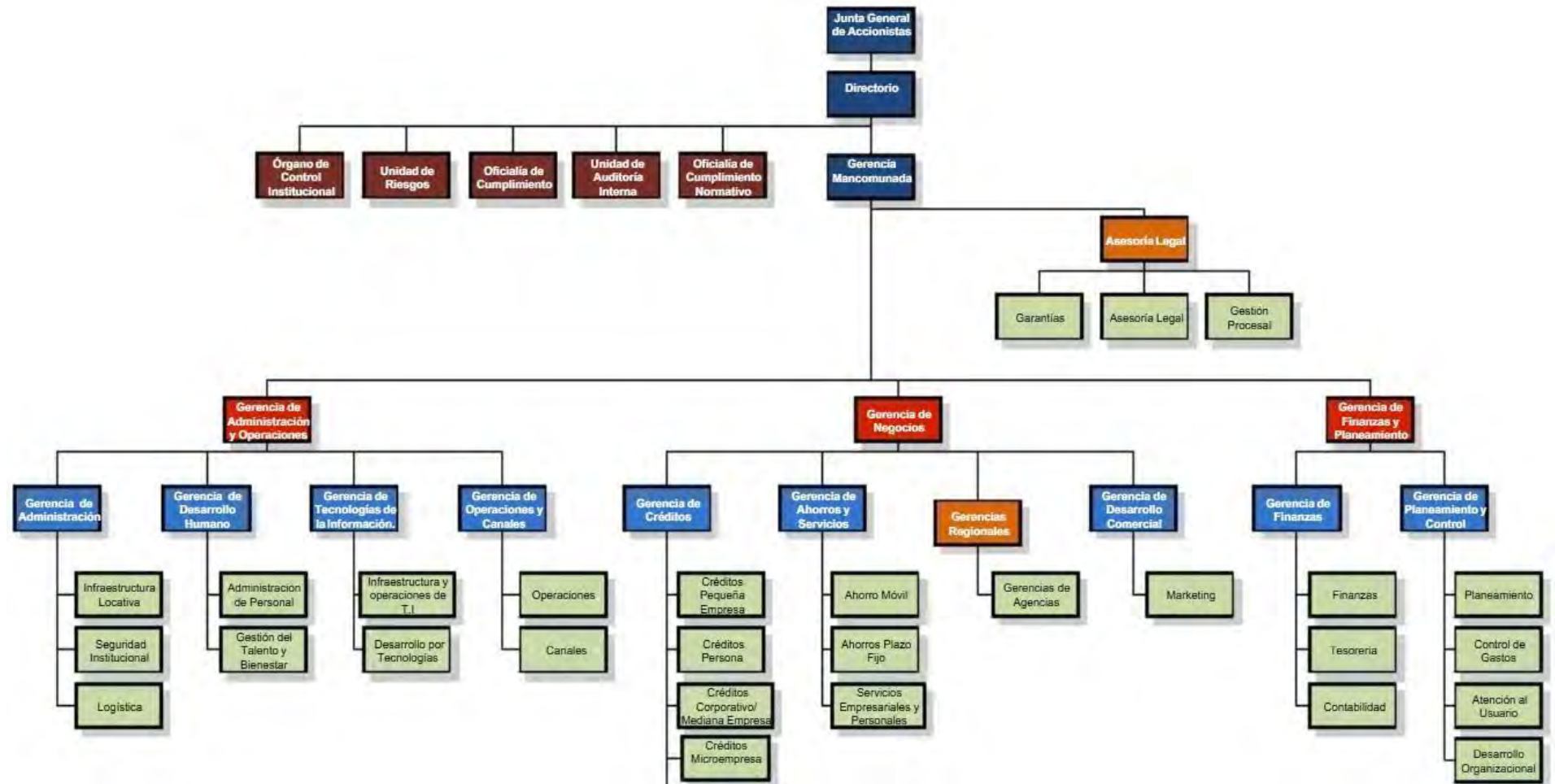
En 2003, se trasladó la Agencia Calca a Urubamba y en 2004, abrió una agencia en Puerto Maldonado, para 2005, adoptó un horario corrido y fue reconocida por el "Micro Rate". En 2006, inició la era tecnológica con nuevos sistemas y en 2007, expandió su red con siete oficinas especiales. En 2008, ingresó a Lima con la Agencia Miraflores, alcanzando quince agencias y diez oficinas principales, en 2009, continuó su expansión a 23 agencias y 12 oficinas especiales en diversas regiones. En 2010, inauguró nuevas agencias en Arequipa y Lima, comenzó a emitir tarjetas de débito, en 2011, abrió agencias

en San Martín de Porres y Tacna, finalizando el año con 41 oficinas, en 2012, agregó cuatro agencias y cinco oficinas, llegando a 46 oficinas y fue reconocida como una de las 500 corporaciones más grandes del país por la Revista América Economía. En 2017, mejoran su clasificación de riesgo a B+, el 2019 se lanza el sistema de Cajas Municipales "Wayki", en 2020 se realiza convenio con Yape, en 2021 se enfoca en la reactivación económica con el programa Emprende Ya, y actualmente continua en expansión permanente.

El propósito de la Caja Cusco, es contribuir al progreso de los emprendedores del Perú, con la misión “Impulsamos el crecimiento de los peruanos brindando soluciones financieras innovadoras” y Visión “Ser la Caja Municipal más innovadora y sostenible satisfaciendo las necesidades de los peruanos con amabilidad y rapidez”. Por ello se rigen en los principios de “la tecnología crediticia dirigida a la inclusión financiera, innovación y calidad en procesos, que está centrada en la transparencia y orientación al valor” y valores de “la integración que conlleva la firmeza y transparencia en las opiniones, comunicaciones y la superación para lograr la experiencia, así mismo la cooperación y pertenece mostrando determinación y emprendimiento”.

Esta estructura incluye un directorio, órganos de control, asesoría, líneas y ayuda, en términos de organización interna, a nivel de directores y funcionarios, la estructura está compuesta por el directorio, el presidente del Directorio Sr. Alfredo Raúl Velazco Huayhua y vicepresidente Sr. Jorge Christian Figueroa Venero, el Comité de Riesgos, el Comité de Gerencia, el Jefe de auditoría interna, el jefe de la unidad de riesgos, el jefe de asesoría legal interna, la gerencia de administración, el jefe de contabilidad, el jefe de sistemas, el jefe de logística, el jefe de recursos humanos, el jefe de organización, métodos y evaluación, el jefe de seguridad, planeamiento, la gerencia de créditos, el jefe de

créditos, el jefe de recuperación de créditos, la gerencia de ahorros y finanzas, el jefe de ahorros, el jefe de caja general y los administradores de agencias.

Figura 1*Organigrama Caja Cusco*

Nota. La figura muestra el organigrama de la Institución de Caja Cusco. Fuente: Baldean et al. (2019)

La estructura organizativa de Caja Cusco se compone de distintos niveles jerárquicos y funcionales que garantizan su correcto funcionamiento y la transparencia en su gestión. En la cúspide se encuentra la Junta General de Accionistas, conformada por la Municipalidad Provincial del Cusco en su calidad de accionista único, la cual constituye el máximo órgano de decisión dentro de la entidad. Por debajo de ella se ubica el Directorio, encabezado por un presidente y un vicepresidente, junto a otros directores. Este órgano fija las políticas generales de la institución y cuenta con comités especializados que le brindan apoyo, tales como el Comité de Auditoría, el Comité de Gobierno Corporativo y Remuneraciones, el Comité de Riesgos y el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

La gestión ejecutiva está a cargo de la Gerencia Mancomunada, un modelo de dirección conformado por tres gerencias centrales que comparten responsabilidades y poseen representación legal conjunta. Estas son la Gerencia Central de Negocios, orientada al desarrollo de productos financieros y a la captación de clientes; la Gerencia Central de Operaciones y Finanzas, responsable de la administración de recursos y el control financiero; y la Gerencia Central de Administración, encargada de los procesos internos, la gestión de personal y el soporte administrativo.

Figura 2

Red de agencias Cusco – Valle Sagrado

Oficina Principal Av. La Cultura 1624 - Urb. Santa Monica - Wanchaq - Cusco			
Agencia Afligidos Calle Afligidos 118 Tlf: (084) 244201	Agencia Wanchaq Av. Ramón Zavaleta (Ex Diagonal) 179 Tlf: (084) 238489	Agencia Quillabamba Esq. Av. Grau y Ricardo Palma Tlf: (084) 282894	Agencia Sicuani Av. Centenario 117 Tlf: (084) 351174
Agencia Urubamba Esq. Av. Mariscal Castilla N° 855-857-859 y Av. 09 de Noviembre N° 101-103 Tlf: (084) 201793	Agencia San Sebastian Prolongación Av. La Cultura N° 1220 Tlf: (084) 275631	Oficina Especial Machupicchu Alameda Hermanos Ayar Mz. 23 - Lote 14 Tlf: (084) 211371	Agencia San Jeronimo Prol. Av. De la Cultura N° 6 (a media Cdra. Puesto PNP) Tlf: (084) 277999
Agencia Calca Calle Espinar 319 - 321 Plaza de Armas Tlf: (084) 202063	Agencia Ttio Jirón Unión C-2 Urbanización Ttio, Wanchaq, Tlf: (084) 242216	Agencia Urcos Jr. Arica N° 166 esquina Jr. Zubiaga N° 180 - Urcos Tlf: (084) 307035	Agencia Santiago Av. Antonio Lorena 1280 E Tlf: (084) 255146
Agencia Izcuchaca Jr. Jaquijahuana s/n Izcuchaca Tlf: (084) 203593	Agencia Espinar Calle San Martín 427 Espinar Yauri Tlf: (084) 301195	Agencia Dos de Mayo Jr. 2 de Mayo 222 Tlf: (084) 352620	Agencia Cachimayo Urb. Industrial Cachimayo F-20-A - Prolog. Av. La Cultura Tlf: (084) 274425
Oficina Especial Santo Tomas Esq. Calle Bolognesi y Dos de Mayo Mz T1 - Lote 14 - Centro Poblado de Santo Tomas	Oficina Especial Pisac Esq. Av. Amazonas y Calle Grau D-21 - Pisac Tlf: (084) 436958	Agencia Av. Ejercito Av. Ejercito 120 - B Tlf: (084) 260479	Agencia Tica Tica Cooperativa de Vivienda Miraflores F-2 - Sector Tica Tica Tlf: (084) 226670
Agencia Portal Espinar Portal Espinar 146 Cusco Tlf: (084) 233531	Oficina Especial Huancaro Lote A-1-1 de la Asociación Pro Vivienda Nuevas Américas del Distrito de Santiago (frente al mercado en la esquina posterior de la feria de huancaro)	Oficina Especial Hilario Mendivil Sector Rosaspata, II Etapa Asoc. Los Rosales 203	Oficina Especial Maracana Jr. Ollanta 130 de la Fracción B Urb. Santa Ana Tlf: (084) 435461
Oficina Especial Real Plaza CC REAL PLAZA Fracción A-2 Lote Matriz Av. De la Cultura S/N y Av. Collasuyo S/N. Dist. Prov Cusco	Oficina Especial Quebrada Calle Francisco Guevara T - 17 Plaza de Armas Quebrada	Oficina Especial Paucartambo Av. Enrique Yabar S/N	Oficina Especial Paruro Manzana N1 Lote 10 del Centro Poblado Paruro
Oficina Especial Kiteni Av. Yohan Wisse s/n - Plaza de Armas Kiteni - Dist. Echarati - Prov. Convención - Cusco	Oficina Especial Ocongate Plaza de Armas s/n - Dist. Ocongate - Prov. Quispicanchis - Cusco	Agencia Combapata Calle Canchis con calle Leoncio Prado Mz. H1 Lote 8 - Plaza de Armas del Distrito de Combapata, Provincia de Canchis, Departamento de Cusco,	Agencia Acomayo Manzana Q1 Lote2 - Jr. Lima del Centro Poblado de Acomayo Distrito de Acomayo, Provincia de Acomayo, Departamento del Cusco
Agencia Via Evitamiento Predio San Antonio, Mz C, N°1	Agencia Oropesa Vía Cusco/Urcos s/n Oropesa - frente a grifo Oropesa	Agencia Pomacanchi Calle Carmen Rosa Noguera S/N	

Nota. Red de agencias Caja Cusco – Valle Sagrado. Tomado de Página Oficial Caja Cusco.

En la Región Valle Sagrado de los Incas, Caja Cusco tiene presencia en varios distritos y provincias claves que conforman este corredor turístico y cultural. Según la información de la imagen, las oficinas y agencias que agrupan al Valle Sagrado son: Kiteni, Maracani, Quillabamba, Yanatile, Chinchero, Machu Picchu, Calca, Pisaq.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado" - 2024?

1.2.2. Problema Especifico

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?

¿Cuál es la relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?

¿Cómo afrontar situaciones de conflictos provocados por el burnout de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

1.3.2. *Objetivo específico*

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

Determinar la relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

Determinar la relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

Diseñar una guía práctica paso a paso para la identificación y forma de gestión afectiva del manejo de conflictos, incorporando herramientas de comunicación y resolución de problemas.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. *Practica*

El presente estudio contribuye en la colaboración de evidencias empíricas sobre las variables de estudio que afectan a los colaboradores impidiendo en funcionamiento eficiente de Caja Cusco “Región Valle Sagrado”, del mismo modo, se evidencia la

necesidad de mejorar y superar el progreso del síndrome de burnout en los trabajadores, de manera que no afecten al momento manejar los conflictos en la empresa, por otra parte, la investigación permite obtener conclusiones y recomendaciones para desarrollar una propuesta que permita la mejora y gestionar de manera adecuada el síndrome de burnout.

1.4.2. Teórica

El presente trabajo posee por propósito otorgar información específica y documentada sobre el síndrome de burnout y manejo de conflictos, mediante la cual se busca ofrecer explicaciones relevantes sobre el tema que sirva como antecedente para investigaciones venideras y alimentar el repertorio de conocimiento en el tema de estudio. Del mismo modo, la variable síndrome de burnout se fundamenta en la teoría de Pacheco et al. (2023) y el manejo de conflictos en (Robbins y Judge, 2017).

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológica, se pone a disposición de la comunidad académica instrumentos de obtención de data sobre el síndrome de burnout y manejo de conflictos, propuestos por el investigador y a su vez ambos instrumentos cumplen con los criterios de validez y confiabilidad.

1.5. Delimitación de la investigación

El estudio se realiza en la empresa Caja Cusco “Región Valle Sagrado”, en el periodo 2024, el cual toma de referencia a Pacheco et al. (2023) para el Síndrome de Burnout y Robbins y Judge, (2017) para manejo de conflictos.

1.6. Limitaciones de la investigación

Desconfianza por parte de los colaboradores en brindar información específica y verídica, debido a que el personal puede intentar contestar para quedar bien y no con la sinceridad que se requiere.

Se presentan limitaciones referentes al acceso de la información de la variable manejo de conflictos para el desarrollo del presente trabajo debido a que no hay libros o artículos actualizados que abarquen detalladamente el tema.

Una limitación es la población de estudio, siendo la muestra el mínimo aceptable en la investigación el cual puede no se representativa.

Capítulo II: Marco de referencia

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Amaya y Beltran (2016) en su estudio con título “El síndrome de Burnout y su incidencia en la calidad del servicio en Bancolombia zona metropolitana”. Donde presento como finalidad de determinar la incidencia del síndrome de burnout en los rangos de calidad del servicio en Bancolombia zona metropolitana, donde utilizaron como estrategia metodológica con un tipo correlacional y diseño no experimental-transeccional, donde la data se captó de una muestra de 50 personas mediante el cuestionario de Maslach Bournout Inventory. Los resultados obtenidos, se realizó exclusivamente a la zona metropolitana de que solo 33.6% (30) encuestados están en la escala de despersonalización y de realización personal tuvo el 29.44% dado que estas no superaron el promedio estándar, sin embargo, en los meses de setiembre de la escala de 1 al 10 se pudo superar con una calificación aceptable de 8.86. En conclusión, pudo visualizar que no hay afectaciones del síndrome, sino el estrés que se pudo medir por la aplicación M.B.I que pueden manejar de manera interna. Este estudio representa un aporte significativo para la presente investigación, ya que permite diferenciar con claridad los efectos del estrés y del síndrome de burnout sobre la calidad del desempeño laboral. Además, resalta la importancia de identificar tempranamente los signos de agotamiento emocional y su impacto en la calidad del servicio ofrecido. Esta perspectiva resulta especialmente relevante para el análisis del clima laboral en entidades financieras, donde estos factores pueden incidir directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Para García (2019), su trabajo sobre las “características del burnout y su relación con el conflicto trabajo-familia en un grupo de docentes de nivel superior”. Cuyo objetivo era analizar los aspectos psicosociales y su vínculo con los trastornos mentales en el

trabajo, donde la población a estudiar es de 99 docentes, para la cual se hace uso del instrumento del cuestionario. Cabe señalar que los resultados ofrecidos fueron se dio una correlación de 0.663, con un desgaste psíquico, además el 9.35% tiene agotamiento más alto, en un 5.68% el conflicto, y el 8.47 la despersonalización la cual tiene una diferencia importante entre los grupos contratados. Esta investigación ofrece un aporte teórico valioso para el este estudio, al demostrar la vinculación entre el síndrome de Burnout y los conflictos laborales, especialmente en situaciones donde las exigencias del trabajo impactan la vida personal. Esto resulta crucial para entender y gestionar eficazmente los conflictos en los empleados de la Caja Cusco.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pizan (2019), en su trabajo de “síndrome de Burnout y la negociación de conflictos en profesores de educación inicial de instituciones educativas privadas de Huamachuco”, presento como propósito establecer la relación que existe el síndrome de Burnout y la negociación de conflictos, aplicando el tipo de investigación cuantitativo - correlacional, considerando profesores de 13 jardines. Donde los resultados dieron que el 84.6% de los profesores mostraron un desgaste emocional regular, y en un 15.4% mostraron un desgaste elevado, así mismo el 40.9% tiene un nivel medio de negociación de conflictos, y la relación de habilidades con respecto a la negociación de conflictos en cuanto a la eficacia que esta tiene un nivel 100% bajo, rango medio 40% y un 28.9% en un nivel alto, teniendo una relación significativa entre la variables existe una relación inversa donde si el síndrome de burnout se incrementa las habilidades para gestionar conflictos. Este estudio constituye un aporte crucial para el presente trabajo, ya que ayuda a sustentar la relación entre ambas variables manejo de conflictos y síndrome de burnout en un contexto distinto, pero con características laborales exigentes similares a las del sector financiero, de esta manera, proporciona una base teórica y empírica que fortalece

el análisis de la problemática abordada en esta investigación, al evidenciar cómo el entorno laboral influye en la mejora del trabajador y en la calidad del servicio..

Para Arteaga (2021), en su investigación de “el síndrome de Burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Tacna-Sede Tacna, en el periodo 2019”. El cual tuvo como objetivo determinar la relación que tiene el síndrome de burnout y el compromiso laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, fue de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal, todo ello aplicado a una población de 430 colaboradores y una muestra de 203. Donde dan como resultado evaluado la data por Rho- Spearman obteniendo un valor de 0.05, donde se indica que presentan un 5.9% de síntomas de manera regular, en cuanto a la dimensión de la despersonalización tiene una calificación de 38.4% y un 55.7% en un grado bajo, de igual forma se menciona que padecen de síndrome de burnout por ende tiene correlación directa. Este estudio constituye un aporte crucial para la presente investigación, ya que permite comprender cómo el síndrome de Burnout puede influir en diversas variables organizacionales dentro del sector financiero, esto refuerza la necesidad de analizar su impacto específico en el manejo de conflictos entre los colaboradores de Caja Cusco.

Para Huancaya y Retuerto (2021), en su trabajo de investigación denominada “conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020”. La cual tiene por finalidad establecer la relación que hay entre los conflictos de trabajo y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad. Por eso se usó la metodología deductiva, y el tipo es aplicada, con alcance descriptiva, la cual se obtuvo de una población de 60 colaboradores utilizando la técnica de estudio como la encuesta. Por ello los resultados basándose en las dimensiones del desempeño y la incompatibilidad, que por los estudios de Rho de Spearman es de 0.227, así mismo mencionando que no

hay relación entre las dimensiones de desarmonía y desempeño de los colaboradores. Este trabajo representa un aporte significativo para la presente investigación, ya que ofrece elementos clave para analizar cómo distintos tipos de conflicto influenciando de forma positiva o negativa en el rendimiento laboral. Esta perspectiva resulta fundamental para entender el rol estratégico que desempeña el manejo de conflictos en los entornos organizacionales, especialmente en contextos laborales exigentes como el sector financiero, además, permite identificar posibles áreas de intervención para mejorar el clima laboral, la productividad y el bienestar de los colaboradores.

2.1.3. Antecedentes locales

Para Begar (2023), en su trabajo de investigación denominada, “el conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la unidad de gestión local, Cusco”. El cual posee como propósito establecer la relación entre el conflicto laboral y síndrome de Burnout. Para lo cual se tuvo como metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimenta de corte transversal con una población de 87 funcionarios, la cual para ello se optó por la encuesta. Como resultado se tuvo que en un 83.9% se ubica con en un nivel elevado con relación al conflicto laboral, en cuanto a la variable de síndrome de burnout, se mostró que un 82.8% se eleva en un nivel intermedio, un 4.6% se halló en nivel elevado, puesto que se relaciona en el agotamiento de los colaboradores, sobrecarga laboral, despersonalización, por ello mediante los estudios $p > 0.05$ indica que la relación de las 2 variables es significativa, y teniendo como correlación 0.292 por medio del análisis del coeficiente de Rho de Spearman. Dicho análisis favorece el desarrollo de manera concreta de la presente investigación, ya que demuestra que altos índices de conflicto laboral se vinculan con síntomas característicos del síndrome de Burnout, con la fatiga intensa, la sobrecarga laboral y la despersonalización. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para examinar esta relación en contextos organizacionales similares,

como el de los trabajadores de la Caja Cusco, destacando la relevancia de una gestión idónea de los conflictos para mitigar la fatiga emocional en el entorno laboral.

2.2. Marco teórico

2.2.1. *Síndrome de Burnout*

El problema de haber padecido estrés por un tiempo largo es también conocido como "burnout", "síndrome de trabajador desgastado", síndrome del trabajador consumido", "síndrome del trabajador quemado" o "síndrome de desgaste ocupacional" (López, 2021).

Es una post- reacción al estrés crónico, posee síntomas de agotamiento y conductas de irritación en la persona, la causa es el trabajo con personas, usuarios y clientes, la búsqueda de la autorrealización con el fin de alcanzar ideales superiores (Guerrero et al., 2019).

El síndrome de burnout, que se caracteriza por el estrés crónico en el ámbito laboral conformado por elevados rangos de cansancio emocional, despersonalización y carencia de realización personal (Pacheco et al., 2023).

Para Medina et al. (2018) el síndrome tridimensional ocurre cuando el colaborador muestra cansancio emocional, despersonalización o una actitud negativa hacia los usuarios, este síndrome suele presentarse en personas cuyo trabajo requiere una alta interacción social, además, al trabajar muchas horas, tienen más posibilidades de cometer errores en tareas repetitivas que requieren atención constante.

En general, se considera que el burnout es una reacción al estrés laboral crónico (a un periodo largo y acumulativo) que conlleva efectos negativos en el nivel personal como organizacional. Así mismo, el síndrome es menos común en trabajos manuales, administrativos, etc. Puesto que, por regla general, el estrés laboral no se considera

agotamiento según la discriminación general en el campo de la psicología (Martínez Pérez, 2021).

El burnout se refiere al síndrome que ocurre en un colaborador que experimenta el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, el cual es causado por el enfoque descontrolado del colaborador en su trabajo.

Según Lovo (2020), la primera mención se dio por Graham Green en 1961 que cuenta la historia de un arquitecto, atormentado por su profesión monótona decide dejar la vida que lleva e irse a África a buscar de paz. Luego en 1974, Freudenberger que hablo de desgaste policial, mencionado termino con tal "burnout" para referirse al desgaste ocasionado por el excesivo trabajo, la literatura en el siglo pasado, utilizó el termino para caracterizar al fenómeno de trabajadores de Nueva York que se conocían por ser dedicados, inteligentes y comprometidos con su labor, pero dadas las expectativas altas eran inalcanzables, pero su perseverancia los llevo a no darse por vencidos aun cuando no tenían apoyo ni supervisión. Para los japoneses usan el termino karoshi cuando una persona muere por exceso de trabajo (López, 2021). Ya en 1982 Maslach publica sus trabajos, definiendo al síndrome como la unión del cansancio personal, despersonalización y carencia de realización personal (Lovo, 2020).

2.2.1.1. Etapas

El síndrome de burnout tienes las siguientes etapas: ambición excesiva, laborar más duro, iniciar a ser descuidados con los requerimientos básicas (comer, dormir, descansa etc.), sobrevaluar el trabajo sobre todos los demás, negación de un problema aduciendo que los demás son flojos, falta de socialización, cambios de conductas como la irritabilidad, separación de uno mismo y otros, sentir un vacío interno, depresión y síndrome de desgaste emocional con deterioro físico y psicológico (López, 2021).

2.2.1.2. Causas y consecuencias

La principal causa es trabajar demasiado sin tener demasiado descanso, otro factor es la falta de apoyo y empatía. es complejo darse cuenta de sus progresos dado que tiene un progreso gradual, lo cual produce anhedonia, ansiedad, trastornos del sueño, depresión, problemas de cognición, conducta irritable, resentimientos, procrastinación, aburrimientos, desilusión, mareos, fatiga crónica, idea suicida, dolor de pecho, dolor de estómago, dolor de cabeza, pocas ganas de ir a trabajar (López, 2021).

La etapa del estrés parte de haber sufrido desgaste hasta perder la noción del tiempo y dejar de ser consistentes de que el día tiene 24 horas las cuales se reparte en dormir comer, gozarán socializar etc. y no solo en trabajar, aunque ni lo hacemos. Los síntomas del burnout están el cansancio, desinterés por las labores que antes se realizaba con actitud, despersonalización, confusión mental, aislamiento emocional, dificultades relacionarse con los demás, insatisfacción, angustia, sueño, depresión e ideas y actos suicidas (López, 2021).

Básicamente se pierde el bienestar por completo y la conexión consigo mismo y los demás, hasta llegar al punto de perder el significado de la vida misma. Así mismo, se reconoce como un sentimiento de impotencia, debido a que, al momento de levantarse ya se siente fuertemente cansado y está sumido en "el trabajo no tiene fin" que por más que hace todo para cumplir sus responsabilidades el trabajo no termina (López, 2021).

2.2.1.3. Dimensiones

Figura 3

Indicadores del síndrome de burnout

Cansancio emocional (CE)	Despersonalización (DP)	Realización personal (RP)
Agotamiento en el trabajo.	Duro y cínico en el trabajo.	No busca solucionar problemas.
Fatigado al inicio del día.	Indiferencia con los demás.	No influye en los demás.
Querer trabajar solo.	Sentirse perseguido.	Desmotivado en su trabajo.
Frustración.	Indiferencia frente a los hechos.	Sin empatía.

Nota. Indicadores del síndrome de burnout. Fuente: (Pacheco et al., 2023)

En la tabla se muestra las 3 dimensiones del síndrome de burnout “cansancio emocional, despersonalización y realización personal”, con sus respectivos indicadores siendo esta las causas que ocasionan el síndrome que para el bienestar humano necesitan ser controladas.

2.2.1.3.1. Cansancio emocional

Según Estrada et al. (2022), el cansancio emocional se basa en que la persona sufre un desgaste de energía, y esto se relaciona directamente con la ansiedad, estrés académico, ansiedad así física como psicológico, ya que la persona tiene un cambio drástico el comportamiento que presenta y siente que ya no puede realizar sus actividades de manera eficaz y esto afecta el nivel de académico, el rendimiento profesional y el compromiso de la persona.

Es la fatiga física y psíquica y pérdida de energía, es la sensación de agotamiento corporal y desgaste emocional provocada por la carga de actividades y la intensidad de las relaciones con otros individuos (Esteras et al., 2018).

El cansancio emocional, es el aumento descontrolado de los sentimientos de agotamiento emocional con relación a las exigencias del trabajo, y el colaborador ya siente esas ganas por el trabajo y este no es capaz de afrontar sus recursos emocionales y no se siente capaz de enfrentar las tareas designadas en su ámbito laboral (Romero Silva et al., 2023).

Para Pacheco et al. (2023) el **cansancio emocional** se compone de los siguientes indicadores:

Agotamiento en el trabajo. El trabajo es una parte fundamental de la vida de los individuos, debido a que esto es un medio de vivencia y además permite a las personas lograr el desarrollo profesional, pero, el tener un trabajo desmedido puede generar estrés y en muchos casos alcanza situaciones crónicas como el burnout, el cual puede ser generado por la sobrecarga de trabajo, falta de apoyo en su labor, etc (Romero Silva et al., 2023).

Fatiga. Se habla de una sensación de cansancio ya sea físico o mental, que genera desmotivación para la comunicación y la continuación del trabajo, puesto que es carácter subjetivo es por el actor y debido a ello se percibe la información sensorial que recibe e integra en SNC (Garcia Serrano, 2019).

Frustración. Para Molina (2017) la frustración se manifiesta representando una emoción desagradable que una persona va guardando y se desencadena cuando hay una discrepancia negativa dado ello se provoca respuestas en relación con la conducta o emoción que se da por los estímulos advertibles que se da en la persona.

En la cual existen diversos tipos como:

a). Externas, se relaciona con el medio que circula por el alrededor como por ejemplo un colaborador desea salir antes de su trabajo y no consigue le permiso dado no culmino sus tareas designadas.

b). Interna, se centra en lo interno de la persona, basándose en su incapacidad mental, física o emocional para que este alcance sus objetivos con efectividad.

c). Conflictos, cuando la persona tiene impulsos fuertes y negativos que a este impulsan a llevar un sufrimiento interno donde se siente incapaz de tomar una decisión.

2.2.1.3.2. Despersonalización

Se fundamenta en generalizaciones, descalificaciones y etiquetas hacia los propios compañeros (Esteras et al., 2018).

Según Pacheco et al. (2023) entiende como desarrollo de actitudes y que se tenga la negatividad en los sentimientos sobre los clientes, puesto que se puede ver desde una percepción de las demás personas.

Se muestra los siguientes indicadores:

Cinismo. El cinismo se entiende como una actitud negativa que tienen en la organización en la que laboran, puesto que ello no tiene de los principios de justicia, honestidad, buscando su beneficio personal; además de tener componentes conativos y afectivos y este tiene un impacto en la actitud de los empleados siendo un aspecto perjudicial para la empresa (Salessi y Omar, 2018).

Indiferencia con los demás. Es un estado de ánimo que afecta el pensamiento de la persona ya que no tiene ni preferencia ni elección se ausenta el sentimiento, la emoción, el entusiasmo y la motivación (Lovo, 2020).

Sentirse perseguido- delirante. Según Barja y Caballero (2022) delirante se basa en una minuciosa descripción esquizofrénica, de esa manera los delirios y sentir que alguien la persigue, espiado, objeto de comentarios son víctimas de las trampas o que haya alguna persona o de un grupo sea compinchadas entre sí.

2.2.1.3.3. Realización personal

Es la pérdida de confianza en uno mismo y la percepción negativa, implica el sentimiento de ineptitud laboral, ineficiencia y baja autoestima. (Esteras et al., 2018).

Colaborador se presenta a evaluarse de manera negativa de la persona misma y también del trabajo, baja autoestima, descontento con uno mismo y no se siente satisfecha

con los logros que realiza en su centro de labor MINEDU (Ministerio de Educación), 2021).

Se muestra los siguientes indicadores:

No busca solucionar problemas. El problema se da cuando hay una discrepancia o una desigualdad con relación a las respuestas brindadas, puesto que demuestran lo que es y lo que debería ser, donde una opción patente de brindar una solución siempre está disponible. Mientras que la resolución de los problemas identifica la manera en que maneja la cognición- conducta, cuando se encuentre en una situación de dificultoso, todo ello implica que tras una serie de propuestas ayudan en la solución de la situación problemática (Staude, 2014), por ello la no solución de problemas es la completa indiferencia en identificar problemas e intervenir en una.

No influye en los demás – confianza. El ausentismo de la confianza y las actitudes que desarrollan son de manera individual, lo que en un ambiente laboral se ve la actitud de manera ingenua, prudente en la confianza, puesto ello viendo desde el aspecto positivo es un mecanismo para sobre llevar la complejidad y la incertidumbre que se tiene cuando no tiene la capacidad de decisión (Rodrigo Yáñez et al., 2019).

Desmotivación. Según Sarra (2021) el circulo vicioso es una actitud de frustración cuando no se llega alcanzar sus propósitos, donde se centra en situaciones de estrés y lleve a huir de la acción, además de ello al no estar motivados, desencadena en consecuencias negativas los cuales no son buenos para el empleado ni para la propia empresa, para que estos puedan desenvolverse profesionalmente, ya que la persona es un recurso primordial para el funcionamiento, si bien es cierto al no estar motivados desencadena la negatividad, por ello es prioritario que los colaboradores estén motivados este en contante motivación para llevar a cabo una mayor productividad, atención y sentido de pertenencia.

Sin empatía. Según la revista Harvard Business Review (2019) la empatía se centra en centrarse en las demás personas y estas construyan relaciones sociales considerándolo como un pilar relevante de la inteligencia emocional, donde las opiniones son respetadas de la forma más eficaz. Sin embargo, la falta de empatía es cuando se tiene una ausencia de la capacidad de conocer y compartir pensamiento, sentimientos de otros individuos, de esa manera tienen dificultad en conectar con las emociones con otras personas demostrando una falta de sensibilidad de emociones de los que los rodean.

2.2.2. Manejo de conflictos

Se entiende como un proceso integral que abarca el diagnóstico, la aplicación de estrategias de negociación, el uso de estilos interpersonales adecuados y la implementación de intervenciones diseñadas para prevenir, reducir o resolver disputas entre las partes involucradas, esta manejo implica tomar decisiones oportunas y aplicar acciones que promuevan el diálogo, la creatividad y la búsqueda de consensos, con el fin de mantener la armonía en el entorno laboral y alcanzar los objetivos institucionales (Villalobos, 2019).

Consiste en aplicar estrategias y métodos que permitan identificar, abordar y resolver disputas internas, priorizando el diálogo, la negociación y la mediación para mantener un clima organizacional saludable y eficiente, esta gestión busca reducir tensiones, evitar consecuencias negativas y fortalecer las relaciones laborales (Silva et al., 2022).

Se refiere al conjunto de estrategias que una persona o grupo aplica para afrontar desacuerdos, considerando tanto sus propios intereses como los de los demás, estas estrategias pueden orientarse hacia la cooperación, la competencia, la evasión, la sumisión o el compromiso, dependiendo del nivel de preocupación por uno mismo y por la otra parte (Montes et al., 2014).

2.2.2.1. Conflictos

Citando a Robbins y Judge (2017), indica que el conflicto es un paso que inicia cuando cada parte cree que la otra ha influido de forma negativa o puede generar preocupación (p. 459).

El conflicto se extiende por el proceso interactivo que sucede cuando 2 partes realizan acciones o presentan objetivos incompatibles, además indican que a hoy en día los conflictos pueden ser productivos (Correia do Vale et al., 2020).

Se refiere a una situación de enfrentamiento entre dos o más personas o equipos, causada por choque de intereses, valores e ideas (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, 2019).

2.2.2.2. Condiciones para la existencia de conflicto

Desde el punto de vista de Petrone (2022) señala que primero debe existir un vínculo de 2 o más partes (excluyendo el conflicto intrapersonal), segundo que las partes del conflicto estén conectadas, de tal modo que las acciones y decisiones tengan un efecto en el resto; tercero, que las partes del conflicto comprenda que sus propósitos no son compatibles.

2.2.2.3. Tipos de conflictos por sus efectos

Para Robbins y Judge (2017) existen 2 tipos de conflicto por sus efectos:

Conflicto funcional, se requiere a aquel conflicto que ayuda los propósitos del equipo y ayuda su crecimiento, por ello se trata de un tipo de conflicto constructivo.

Conflictos disfuncionales, es aquel conflicto conocido como destructivo, la cual dificulta el desempeño del grupo, como una lucha fuerte por el control en el equipo, que los distrae de sus actividades.

2.2.2.4. Tipos de conflictos

Para Robbins y Judge (2017) el conflicto se divide en: conflicto de tarea, se refiere a los conflictos que tratan sobre contenido o metas de trabajo; conflicto de relación, está centrado en los conflictos basados en relaciones interpersonales; y conflicto de proceso, son conflictos ocasionados en temas de cómo se debe realizar un trabajo.

2.2.2.5. Loci del conflicto

Asimismo, nos habla de loci del conflicto que considera el contexto en la cual ocurre el conflicto, la cual puede ser: diático, cuando ocurre entre 2 personas; intragrupo, cuando ocurre en un equipo e intergrupalo cuando se da entre diferentes equipos (Robbins y Judge, 2017).

2.2.2.6. Técnicas de administración de conflictos

Es el empleo de técnicas de resolución y incentivo para alcanzar un nivel anhelado de conflicto (Robbins y Judge, 2017).

Existen varios métodos de solución de conflictos: solución del problema, mediante una reunión física con el fin de identificar el problema y resolver; expansión de recursos, donde el conflicto ocurre por escasez de recursos y se debe solicitar expansión de estas; evitar, salirse de conflicto; suavizar, minimizar la importancia de las diferencias poniendo por encima los intereses comunes; compromiso, cuando cada una del parte cede y otros (Correia do Vale et al., 2020).

2.2.2.7. Fases del conflicto

En la fase inicial, el conflicto se desarrolla lentamente con señales difusas y personales, proporcionando oportunidades para una gestión constructiva, aunque estas a menudo se desaprovechan debido a la dificultad en detectar los primeros indicios o la resistencia a enfrentar sentimientos negativos. A medida que progresa a la segunda fase, el conflicto se intensifica rápidamente, exigiendo una decisión crucial entre la resolución

y la posibilidad de una crisis total. En este punto, la intervención de un tercero neutral, como el jefe de una organización o una persona considerada neutral y confiable, puede facilitar el manejo del conflicto. Sin embargo, si el conflicto alcanza la fase 3, se vuelve incontrolable, llegando a una crisis total donde la única opción es ganar o perder, y la intervención de un mediador especializado se convierte en esencial (Petrone, 2022).

2.2.2.8. Proceso del conflicto

Para Robbins y Judge (2017) es un proceso que consta de 5 etapas: oposición potencial, cognición, intenciones, comportamiento y resultados.

Figura 4

Proceso del conflicto



Nota. Procesos del conflicto Robbins y Judge (2017)

El proceso del conflicto según Robbins y Judge (2017) cuenta de 5 etapas las cuales son:

Etapa I: oposición o incompatibilidad potencial, es la primera etapa donde se da las condiciones (causas) que dan el conflicto. Las condiciones no generan el conflicto directamente, pero es necesaria para que el surgimiento, las cuales se agrupan en comunicación, estructura y factores personales.

Etapa II: Cognición y personalización, es cuando las condiciones de la primera etapa tienen un efecto negativo para una de las partes, es ahí cuando el potencial para la

incompatibilidad se establece en esta etapa. Esta etapa se definen los aspectos de conflicto, por tanto, las partes consideran que se basa en el conflicto.

Etapa III. Intenciones, en la cual colaboran con las percepciones y sentimientos de los participantes, esta etapa se trata de las decisiones de actuar de cierta forma determinada.

Etapa IV: Comportamiento, es cuando el conflicto se hace visible, etapa que incluye las aseveraciones, acciones y reacciones de los partícipes en el conflicto, conocida como u procesos de interacción dinámica.

Etapa V: Resultados, entendida como el intercambio de la acción-reacción de los participantes en el conflicto tiene sus efectos, las cuales podrían ser efectivos si el conflicto ayuda al crecimiento y disfuncionales si estas la obstaculizan.

Para la investigación se ve por conveniente tomar la etapa III de intenciones (decisiones de actuar), dado que la finalidad de la investigación es medir la forma en que los colaboradores tienen la capacidad de manejar un conflicto, es decir una vez exista una oposición u incompatibilidad (etapa II) que decisiones toman los colaboradores para manejar dicho conflicto, y las intenciones es las acciones que se toman, como: competir cuando se busca satisfacer solo intereses propios, colaborar cuando se busca satisfacer todas las partes, evitar cuando se aleja y busca derogar el conflicto, ceder cuando coloca los intereses de la otra persona por encima de los propios y transigir cuando cada una de las partes está dispuesto a renunciar a algo.

2.2.2.9. Manejo de conflictos

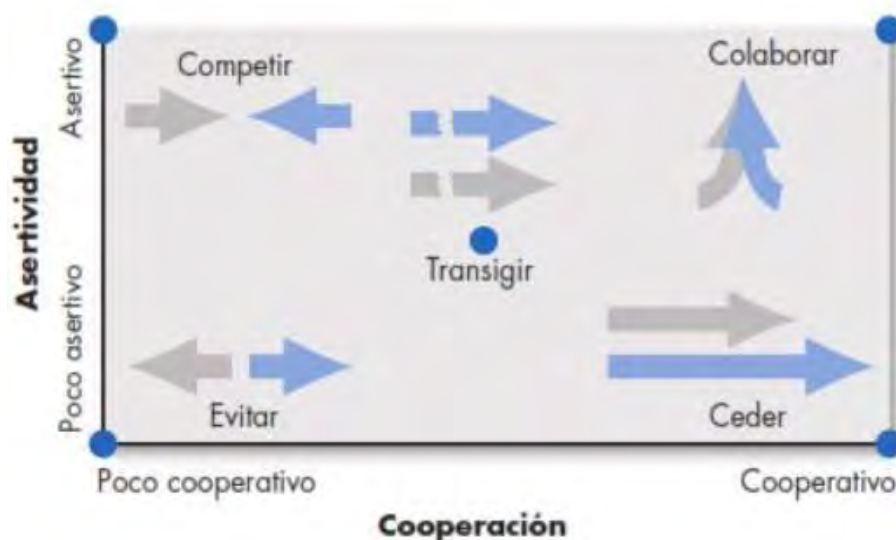
Para Soto y Rodríguez (2023) el manejo de conflictos es la manera de comportarse del colaborador frente un problema, lo que resulta en la asertividad y cooperación. Por su lado para la Universidad Autónoma de Ica (2016) se da cuando se usan técnicas de resolución y estímulo para lograr el grado deseado del conflicto.

2.2.2.10. Dimensiones

El manejo de conflictos son las percepciones y emociones de los individuos y su comportamiento, las cuales son decisiones para actuar de una forma establecida. Básicamente las intenciones con una etapa buscan inferir lo que el otro quiere para dar respuesta su comportamiento, pues diversos conflictos suelen aumentar o crecer debido a que una parte no comprende o atribuye intenciones erróneas de la otra (Robbins y Judge, 2017).

Figura 5

Dimensiones de intención de manejo del conflicto



Nota. Dimensiones de manejo de conflictos Robbins y Judge (2017) basado en tomada de Thomas.

La figura refleja las intenciones principales para el manejo del conflicto, con el empleo de 2 ejes: cooperación (intensidad en que una parte trata de satisfacer la necesidad de la otra) y asertividad (nivel en la cual una parte intenta satisfacer las preocupaciones propias), en ella se emplean 5 dimensiones de manejo e conflictos: competir, colaborar, evitar, acomodarse y comprometerse.

2.2.2.10.1. Competir.

Se refiere a un colaborador está compitiendo mediante la búsqueda de sus satisfacer sus propios intereses, sin dar importancia las consecuencias sobre las partes del conflicto (Robbins y Judge, 2017). Mientras que para Petrone (2022) se da cuando se requiere una situación rápida, donde uno o más miembros están decididos a cambiar, el cual es más usual para asuntos impopulares, en esta las necesidades individuales son a costa de la otra parte es decir se gana o pierde

Competir es ser afirmativo y no cooperador, se trata cuando el individuo busca satisfacer sus anhelos a costa de los intereses de la otra persona (yo gano tu pierdes), además se centra en desarrolla integral de la personalidad, implicada en la relación cognitiva- comunicativa (Crespo, 2019).

2.2.2.10.2. Colaborar

Se da cuando hay cooperación y búsqueda de un acuerdo beneficiosos para ambas partes, al momento de colaborar, se resuelve situaciones al aclarar las diferencias en lugar de ordenar los diferentes puntos de vista (Robbins y Judge, 2017). Por su parte Petrone (2022), indica que ser colaborador, se da cuando se busca hallar una solución integradoras donde ganan todos.

Colaborar implica ser afirmativa como cooperador. es opuesto a la evasión, la colaboración implica comunicarse con el otro individuo para hallar una solución que ayude a las 2 partes (Crespo, 2019)

2.2.2.10.3. Evitar

Ocurre cuando una de las partes toma conciencia de que existe un conflicto por lo que opta por salirse de él o suprimirnos (Robbins y Judge, 2017), mientras que para Petrone (2022) evasivo, sucede cuando no hay posibilidades de satisfacer intereses propios.

Evadir se da cuando no es afirmativo y no cooperador, se da cuando la persona no satisface sus intereses y del otro de manera inmediata, no maneja conflictos básicamente los evita (Crespo, 2019).

2.2.2.10.4. *Acomodarse*

Pasa cuando una de las partes busca aplacar al rival, con disposición de poner los intereses de este por encima de los suyos. ocurre cuando una parte es dispuesta al autosacrificio (Robbins y Judge, 2017). Por su parte Petrone (2022) indica que ser complaciente, se da cuando predomina la armonía y estabilidad es decir gana el otro.

Complacer es no ser afirmativo y cooperador, es decir lo contrario de competir. en esta fase la parte no tiene interés para complacer las metas de la otra parte (tus ganas y yo pierdo) (Crespo, 2019).

2.2.2.10.5. *Comprometerse*

Sucede cuando cada una de las partes del conflicto quiere cumplir los resultados, básicamente se da un resultado de compromiso, en esta no existe un ganador ni perdedor claro (Robbins y Judge, 2017). Por su lado para Petrone (2022) menciona ser comprometidos, es una estrategia facial donde una o todas las partes queda insatisfechas es decir partimos la diferencia.

Transigir es el punto intermedio entre la afirmación y cooperación. cuya finalidad es hallar una solución idónea y aceptada que satisfaga de manera parcial las partes. (Crespo, 2019).

2.2.3. *Mejor estilo*

No hay un estilo único de manejo de conflictos que sea mejor en todas las situaciones. La efectividad del estilo de manejo de conflictos depende en gran medida del contexto y de las personas involucradas. El modelo que describe, basado en situaciones

específicas, refleja una comprensión práctica y adaptativa del manejo de conflictos (Mirabal, 2003).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Síndrome de burnout*

El síndrome de burnout, que se caracteriza por el estrés crónico en el ámbito laboral conformado por rangos elevados de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Pacheco et al., 2023).

2.3.2. *Conflicto*

Es un proceso que inicia cuando una de las partes capta que la otra ha afectada negativamente, algo que le causa inquietud a la primera parte (Robbins y Judge, 2017).

2.3.3. *Manejo de conflictos*

Es la manera de comportarse del colaborador frente un problema o conflicto, lo que resulta en la asertividad y cooperación (Soto y Rodríguez, 2023).

2.3.4. *Transigir*

Es el escenario donde cada parte de un conflicto presenta disposición a renunciar algo, es decir compartir los resultados, básicamente se da un resultado de compromiso, en esta no existe un ganador ni perdedor claro (Robbins y Judge, 2017).

2.3.5. *Intenciones*

Es la etapa que se trata de las decisiones de actuar de cierta forma determinada que toman los participantes del conflicto, en la cual intervienen las percepciones y emociones de los participantes (Robbins y Judge, 2017).

2.3.6. *Falta de autorrealización*

Es la tendencia que tiene un colaborador a autoevaluarse negativamente a sí mismo y a su trabajo, se puede evidenciar por la “pérdida de interés, baja autoestima,

irritabilidad, descontento y baja satisfacción con los logros laborales” (Jácome y Jácome, 2017).

2.3.7. *Despersonalización*

Es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos acerca de los clientes o usuarios, que se puede entender como la deshumanizada percepción de los demás (Jácome y Jácome, 2017).

2.3.8. *Competir*

Es ser afirmativo y no cooperador, se trata cuando el individuo busca satisfacer sus necesidades a costa de los intereses del otro individuo (yo gano tu pierdes) (Robbins y Judge, 2017).

2.3.9. *Colaborar*

Se da cuando hay cooperación y búsqueda de un acuerdo beneficiosos para ambas partes (Robbins y Judge, 2017).

2.3.10. *Evitar*

Ocurre cuando una de las partes toma conciencia de que existe un conflicto por lo que opta por salirse de él o suprimirnos (Robbins y Judge, 2017).

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis general

H.G. Existe una relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado”- 2024

3.2. Hipótesis Especifico

H.E.1. Existe una relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” – 2024.

H.E.2. Existe una relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” – 2024.

H.E.3. Existe una relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” – 2024.

H.E.4. El diseño de una guía práctica ayudará a los trabajadores a afrontar los conflictos de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” – 2024.

3.3. Variables definición conceptual

Variable 1: Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, que se caracteriza por el estrés crónico en el rubro laboral conformado por elevados niveles de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Pacheco et al., 2023).

El síndrome de Burnout también denominado como quemado o desgaste profesional, la cual consiste en identificar de que, si hay problemas, en cuanto a los pensamientos, sentimientos que tienen los colaboradores y todo ello afecta en las tareas que desempeñan (Schaufeli, 2020).

Variable 2: Manejo de conflictos

Robbins y Judge (2017) “indica que el conflicto es un proceso que inicia cuando una de las partes percibe que la otra ha afectada negativamente, o está por afectar, algo a que a la primera le preocupa” (p. 459). Mientras que para Soto y Rodríguez (2023) el

manejo de conflictos es la manera de comportarse del colaboradore frente un problema, lo que resulta en la asertividad y cooperación.

En cuanto al manejo de conflictos se inicia cuando hay frustración o irritación que es causada por algo o alguien obstruye en el cumplimiento de sus tareas o estas no pueden ser alcanzables (Alvarado Fuquen, 2003).

3.4. Operacionalización de variables

Título: Síndrome de burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado”-2024

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEF. DE DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout, que se caracteriza por el estrés crónico en el ámbito laboral conformado por altos niveles de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Pacheco et al., 2023).	Agotamiento emocional	Fatiga física y psíquica y pérdida de energía. Valora la sensación de sobre esfuerzo físico y hastío emocional a consecuencia de las demandas laborales y de las interacciones personales (Esteras, et al., 2018).	Agotamiento en el trabajo	Encuesta o cuestionario	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
				Fatigado al inicio del día		
				Querer trabajar solo		
				Frustración		
		Despersonalización	Se fundamenta en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones hacia los individuos que se atiende o hacia los propios compañeros (Esteras, et al., 2018).	Duro y cínico en el trabajo		
				Indiferencia con los demás		
				Sentirse perseguido		
				Indiferencias frente a los hechos		
		Realización personal	Refiere a la pérdida de confianza en uno mismo y un autoconcepto Negativo, implica el sentimiento de incapacidad laboral, ineficiencia y baja autoestima. (Esteras, et al., 2018)	No busca solucionar problemas		
				No influye en los demás		
				Desmotivado en su trabajo		
				Sin empatía		
Manejo de conflictos	Robbins y Judge (2017) indica que el conflicto es un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha afectada negativamente, o está por afectar, algo a que a la primera le preocupa. (p. 459) Mientras que para Soto y Rodríguez (2023) el manejo de conflictos es la manera de comportarse del colaboradore frente un problema, lo que resulta en la asertividad y cooperación.	Competir	Competir es ser afirmativo y no cooperador, se trata cuando la persona busca satisfacer sus intereses a costa de los intereses de la otra persona (yo gabo tu pierdes) (Mirabal, 2003)	Esfuerzo por la victoria	Encuesta o cuestionario	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
				No perder una discusión		
		Colaborar	Se da cuando hay cooperación y búsqueda de un acuerdo beneficiosos para ambas partes. Al momento de colaborar, se resuelve un problema al aclarar las diferencias en lugar de acomodar los diferentes puntos de vista (Robbins y Judge, 2017)	Esfuerzo por investigar		
				Compartir información con los demás		
		Evitar	Ocurre cuando uno de las partes toma conciencia de que existe un conflicto por lo que opta por salirse de él o suprimimos (Robbins y Judge, 2017)	No a los conflictos		
				Evita temas polémicos		
		Acomodarse	Complacer es no ser afirmativo y cooperador, es decir lo contrario de competir. en esta fase la parte se olvida de sus intereses para satisfacer interés de la otra parte (tus ganas y yo pierdo) (Mirabal, 2003).	Priorizo necesidades de los Demas		
				Fomentar la armonía		
		Comprometerse	Sucede cuando cada las partes del conflicto busca ceder en algo compartir los resultados, básicamente se da un resultado de compromiso, en esta no existe un ganador ni perdedor claro (Robbins y Judge, 2017).	Busca soluciones		
				Negociar para conseguir beneficios		

Capítulo IV: Metodología de investigación

4.1. Metodología

4.1.1. Enfoque de investigación

El siguiente estudio es de enfoque cuantitativa, el cual se utiliza para describir, explicar y pronosticar sucesos estudiados, buscando relaciones causales, para el cual se hace uso del análisis estadístico e instrumentos que permitan recoger datos cuantificables (Sampieri y Mendoza, 2018).

4.1.2. Nivel de investigación

El trabajo de investigación es de nivel correlacional, se enfoca en que el estudio busca la relación, asociación que se da entre los conceptos o las variables, para el estudio se busca determinar el grado de asociación del síndrome de burnout en el manejo de conflictos (Sampieri y Mendoza, 2018).

4.1.3. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básica o fundamental se basa en el contexto teórico y realizar la teoría por medio de descubrimiento de generalizaciones, así mismo la finalidad es acrecentar los conocimientos científicos pero no se relaciona con ningún aspecto práctico, y mediante ella se propone encontrar hallazgos que ayuden a resolver problemas prácticos, para el estudio busca conocer grados de relación de las variables, para plantear soluciones basadas en la magnitud de significancia (Tamayo, 2003).

4.1.4. Diseño de investigación

El trabajo presenta un diseño no experimental que la cual se entiende como, un análisis que se desarrolla sin que haya ninguna manipulación que sea de manera independiente, puesto que solo se basa en la observación y la obtención de la data que se presenta en la investigación. A demás de ello es transversal ya que la recopilación de la data se da en determinado periodo de tiempo (Sampieri y Mendoza, 2018).

4.1.5. Método de investigación

El trabajo se centra en un estudio hipotético-deductivo, el cual se refiere a los pasos que se inician con una afirmación en calidad de hipótesis, el cual se busca refutar deduciendo respuestas que deben compararse con los hechos (Bernal et al., 2016).

4.2. Población, muestra y muestro

4.2.1. Población de estudio

La población se refiere al grupo de los elementos con características comunes o casos que coinciden con determinadas especificaciones (Sampieri y Mendoza, 2018).

4.2.1.1. Tipo de institución

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (CMAC Cusco) es una empresa pública de derecho privado, creada bajo el ámbito del Decreto Ley N.º 23039 del 14 de mayo de 1980 y con autorización de funcionamiento mediante la Resolución de la SBS N.º 218-88 del 22 de marzo de 1988. Actualmente, CMAC Cusco cuenta con más de 136 sucursales distribuidas en 20 departamentos del Perú, con el respaldo de más de 3,500 colaboradores y una atención a más de 1,500,000 clientes a nivel nacional.

Misión: “Innovamos las microfinanzas para impulsar la creatividad y el crecimiento de los peruanos”

Visión: “Ser la caja municipal más innovadora y rentable, satisfaciendo las necesidades de los peruanos con calidad y vocación de servicio”

En el contexto del presente estudio, se considera a la Caja Cusco – Región Valle Sagrado, espacio donde se desenvuelven los trabajadores que forman parte de la población objetivo, siendo un total de 148 trabajadores.

4.2.1.2. Ubicación

Sede Central de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (CMAC Cusco) está en la Avenida La Cultura 1624, distrito de Wanchaq, ciudad del Cusco, desde donde se dirigen las operaciones administrativas y financieras de la entidad

Su estructura organizativa está conformada por la Junta General de Accionistas, representada por la Municipalidad Provincial del Cusco, y un Directorio integrado por seis miembros, con apoyo de cuatro comités especializados (Gobierno Corporativo y Remuneraciones, Auditoría, Riesgos, y Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo)

4.2.1.3. Estructura orgánica

Estructura orgánica Caja Cusco
Junta General de Accionistas (Municipalidad Provincial del Cusco)
Directorio
Comités: Gobierno Corporativo, Auditoría, Riesgos, Lavado de Activos
Gerencia Mancomunada
3 Gerentes Centrales (Negocios / Operaciones & Finanzas / Administración)
Comités de Gerencia
Órganos de Apoyo y Control
Auditoría Interna, Gobierno Corporativo, Legal, Riesgos (incl. Riesgo Crédito)
Gerencia Regional de Créditos
Administración de Agencia
Administración de Oficina Especial

De esta forma, para el estudio se tomó las agencias de la Región Valle Sagrado, conformado por los distritos de Kiteni, Maracaná, Quillabamba, Yanatile, Chinchero, Machu Picchu, Calca y Pisac.

Tabla 1

Población de estudio agencias de la Región Valle Sagrado

Población de estudio Región Valle Sagrado	Número de colaboradores
Kiteni	8
Maracaná	19
Quillabamba	42
Yanatile	7
Chinchero	12
Machu Picchu	14
Calca	28
Pisac	18
Total	148

4.2.2. Muestreo

Para Bernal et al. (2016) el presente estudio utiliza el muestro aleatorio simple, la cual es una selección a azar, con las mismas posibilidades de que elegir a cualquier miembro de la población formar parte de la muestra.

4.2.3. Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es un subconjunto representativo de la población, el cual servirá para la obtención de data.

Se calculó de la siguiente manera la muestra de estudio:

$$n = \frac{N(Z)^2(p)(q)}{(d)^2(N - 1) + (Z)^2(p)(q)}$$

Muestra = (n)

Z=%de confianza: 95% según valor tabla 1.96

Población (N): 148

% de error (d): 5%

p=50% = 0.5

$$q=50\%=0.5$$

$$n = \frac{148(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(148 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

El cálculo de la muestra a través de la fórmula es 108 trabajadores de las agencias de la Región Valle Sagrado. (Una tabla en cuadro).

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Técnicas

Para el estudio se utiliza como técnica la encuesta, el cual es un método de recolección de datos a partir de ítem dirigidas a la muestra representativa de la población, el cual implica variedades de instrumentos como: el cuestionario, test, pruebas objetivas, pruebas de rendimientos, psicológicos etc. (Hernández y Mendoza, 2018).

4.3.2. Instrumentos

El instrumento usado es el cuestionario, es cual definido como un acervo de preguntas enfocados en recoger datos de una o más variables a medir (Sampieri y Mendoza, 2018).

El cuestionario aplicado en la investigación se realizará bajo una escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, realizado para cada variable.

Tabla 2

Recolección de datos

Recolección de datos	
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario

4.3.3. Validez y confiabilidad de instrumentos de medición

La confiabilidad del instrumento según Sampieri y Mendoza (2018) es el nivel en que un instrumento arroja resultados consistentes, válidos y coherentes. En otras

palabras, se refiere al grado en que aplicar el instrumento en el mismo sujeto produce resultados similares.

Para el estudio la confiabilidad será medirá mediante coeficiente de Omega de McDonald conocido también como Rho de Jöreskog, el cual trabaja con las cargas factoriales, el cual hace más estable los cálculos y muestra el correcto valor de la fiabilidad y además no depende del número de ítems (Álvarez-Ramírez, 2014).

Validación de instrumentos, es el nivel en que el instrumento diseñado mide con exactitud la variable que desea medir, el cual se logra cuando el instrumento refleja conceptos abstractos mediante indicadores empíricos de medición (Sampieri y Mendoza, 2018).

Para la validez del instrumento se aplicará el criterio de validación por juicio de expertos, dicho instrumento será evaluado y aceptado por especialistas en el tema con un grado académico de maestría o doctorado, siendo la cantidad mínima de validaciones 3.

4.3.4. *Procedimiento de recolección de datos*

Para la obtención de data se seguirá el siguiente proceso: diseño del instrumento de medición, validación por juicio de expertos (mínimo 3), aplicación al sujeto de estudio, prueba de confiabilidad del instrumento, codificación de resultados, análisis de datos, desarrollo de los resultados del estudio, discusión, conclusiones y recomendaciones.

4.3.5. *Procesamiento de datos*

El procesamiento de datos se iniciará con la aceptación del coeficiente de Omega de McDonald y el uso de la estadística descriptiva en el análisis e interpretación de las tablas de frecuencia, figuras, y estadísticos descriptivos.

Como la segunda parte se utilizará la estadística inferencial iniciando con la prueba de normalidad para determinar las pruebas paramétricas o no paramétricas y de

acuerdo a los resultados de esta se usará el Rho de Spearman, el cual será utilizado para la prueba de hipótesis.

Según Martínez-Ortega (2009), la correlación de Spearman mide la relación entre dos variables sin implicar causalidad. Su interpretación debe considerar el contexto de la investigación y no basarse únicamente en el valor numérico, debido a que diversos factores pueden influir en la relación observada. Para el presente estudio se toma la siguiente escala para interpretación del coeficiente de correlación:

0 – 0,25: Relación escasa o nula.

0,26 – 0,50: Correlación débil.

0,51 – 0,75: Relación moderada a fuerte.

0,76 – 1,00: Correlación fuerte a perfecta.

Por último, el análisis estadístico se realiza mediante el programa SPSS en su versión 27 y Microsoft Excel.

Capítulo V: Resultados

5.1. Estadística descriptiva

Se presenta los resultados estadísticos descriptivos de las variables en tablas y figuras con su respectivo análisis e interpretación.

5.1.1. Datos generales

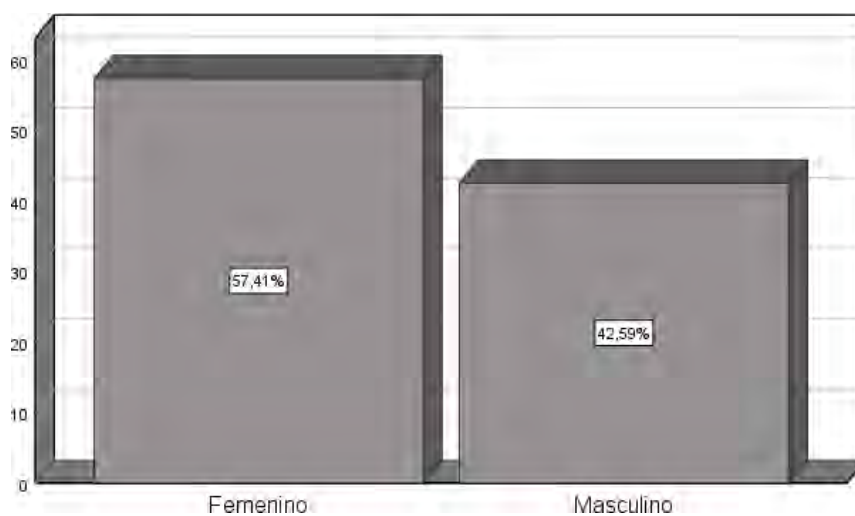
Tabla 3

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	62	57,4	57,4
	Masculino	46	42,6	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 6

Género

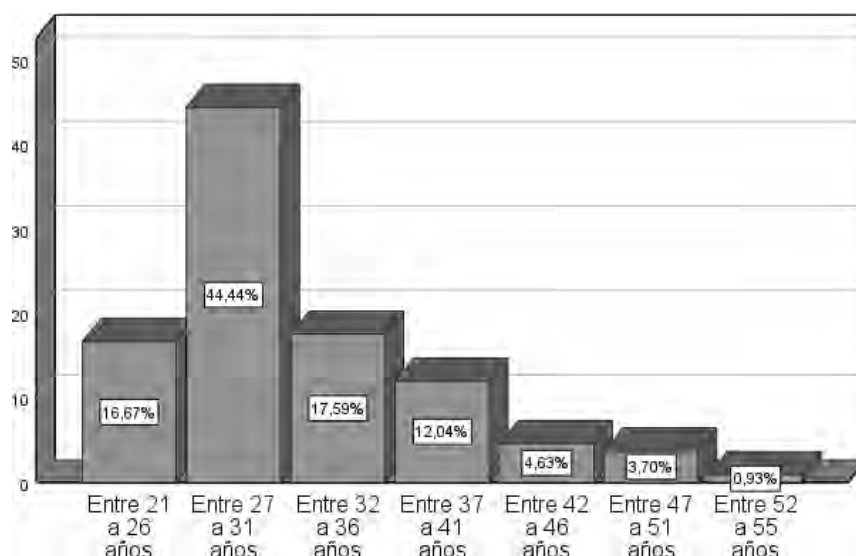


Análisis e interpretación

En la tabla y figura presentada, se puede observar que del 100% del total de encuestados el 57.41% son de género femenino y el 42.59% son de género masculino.

Tabla 4*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 21 a 26 años	18	16,7	16,7
	Entre 27 a 31 años	48	44,4	61,1
	Entre 32 a 36 años	19	17,6	78,7
	Entre 37 a 41 años	13	12,0	90,7
	Entre 42 a 46 años	5	4,6	95,4
	Entre 47 a 51 años	4	3,7	99,1
	Entre 52 a 55 años	1	,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 7*Edad*

Análisis e interpretación

En la siguiente tabla y figura se observa que del 100% de los participantes en la encuesta, se presenta que un 44.44% están en un rango de 27 a 31 años, el 17.59% en los rangos de 32 a 36 años, el 16.67% en los rangos de 21 a 26 años, 12.04% en los rangos de 37 a 41 años, el 4.63% entre los 42 y 46 años, el 3.70% entre el 47 a 52 años y el 0.93% de 52 a 55 años. Se infiere que la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de

27 a 31 años, lo que evidencia una predominancia de adultos jóvenes en la muestra, a medida que aumenta la edad, la participación disminuye de forma progresiva, siendo mínima en los grupos mayores de 47 años, lo que sugiere una menor representación de personas en etapas avanzadas de la vida adulta.

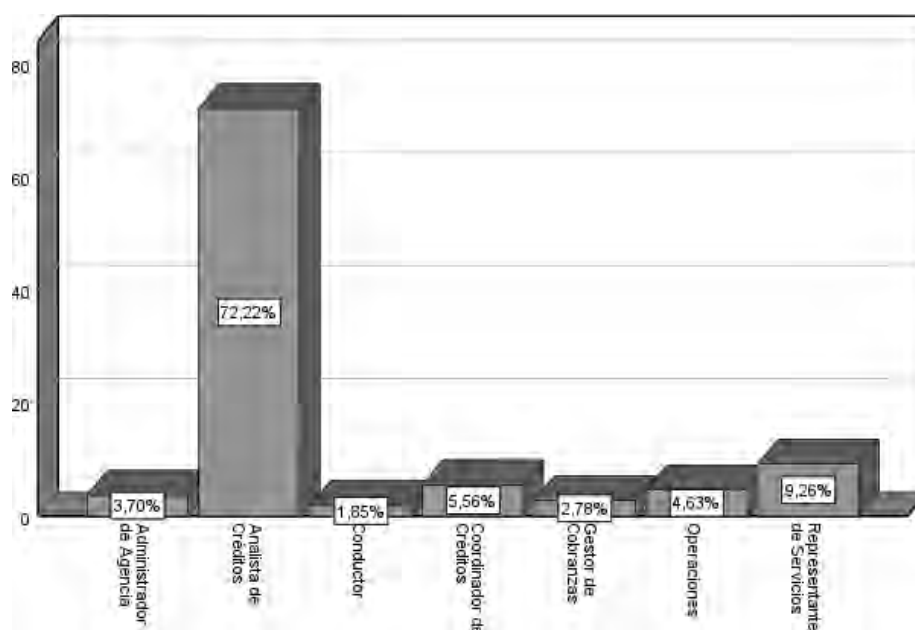
Tabla 5

Puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador de Agencia	4	3,7	3,7
	Analista de Créditos	78	72,2	75,9
	Conductor	2	1,9	77,8
	Coordinador de Créditos	6	5,6	83,3
	Gestor de Cobranzas	3	2,8	86,1
	Operaciones	5	4,6	90,7
	Representante de Servicios	10	9,3	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 8

Puesto de trabajo



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 5 y figura 8 se muestra la distribución de empleados según su puesto de trabajo, donde la mayoría siendo 72.22% son Analistas de Créditos, seguidos por Representantes de Servicios con el 9.26% , le siguen los Coordinadores de Créditos con el 5.56%, los que trabajan en Operaciones son el 4.63%, los Administradores de Agencia son el 3.70%, los trabajadores de Gestor de Cobranza son el 2,78% y con tan solo el 1.85% son Conductores. Se infiere que la mayoría de los empleados ocupa el puesto de Analista de Créditos, seguido por funciones de atención al cliente y coordinación, mientras que los cargos operativos, administrativos y logísticos tienen una presencia mínima, evidenciando un enfoque organizativo centrado en la gestión crediticia.

5.1.2. *Variable1: Síndrome de Burnout*

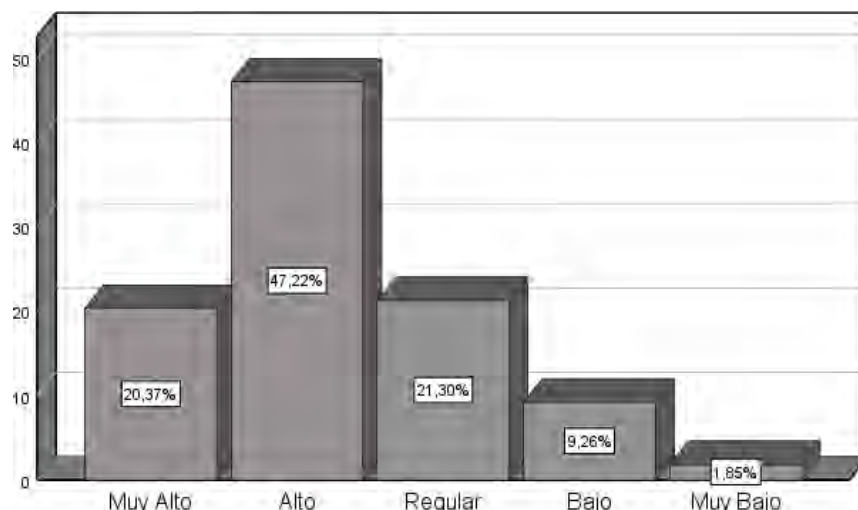
Tabla 6

VI: Síndrome de Burnout en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	22	20,4	20,4
	Alto	51	47,2	67,6
	Regular	23	21,3	88,9
	Bajo	10	9,3	98,1
	Muy Bajo	2	1,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 9

VI: Síndrome de Burnout en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

De los resultados de la tabla 6 y figura 9, se muestra que el 47.22% de los encuestados consideran que la variable del Síndrome de Burnout es alto, así mismo el 21.30% es regular, mientras que el 20.37% considera que es muy alto, el 9.26% opina que es bajo y el 1.85% como muy bajo. Con la información recolectada se llegó a la conclusión que, el Síndrome de Burnout de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” se presenta en una cantidad alta, se infiere que la gran mayoría de los trabajadores, equivalente al 88.09%, presenta niveles preocupantes de Burnout, evidenciando altos grados de estrés, agotamiento y desmotivación laboral, lo que representa un riesgo significativo para su bienestar y desempeño, mientras que solo un reducido 11.11% se encuentra fuera de niveles críticos.

5.1.2.1. Dimensiones

Tabla 7

DI: Agotamiento emocional en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	32	29,6	29,6
	Alto	30	27,8	57,4
	Regular	32	29,6	87,0

Bajo	11	10,2	97,2
Muy Bajo	3	2,8	100,0
Total	108	100,0	

Figura 10

D1: Agotamiento emocional en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

De los resultados de la tabla 7 y figura 10 presentadas se muestra que el 29.63% de los encuestados indica la dimensión agotamiento emocional que se presenta es muy alto, así mismo el 29.63% indicaron que es regular, el 27.78% indicó que es alto, el 10.19% como bajo, y el 2.78% de indica que es muy bajo. Se infiere que el 87.04% de los colaboradores presenta niveles preocupantes de agotamiento emocional, manifestando fatiga física, desgaste psíquico y pérdida de energía ocasionados por las exigencias laborales y las interacciones personales en su entorno de trabajo, lo que evidencia un riesgo significativo para su salud y desempeño.

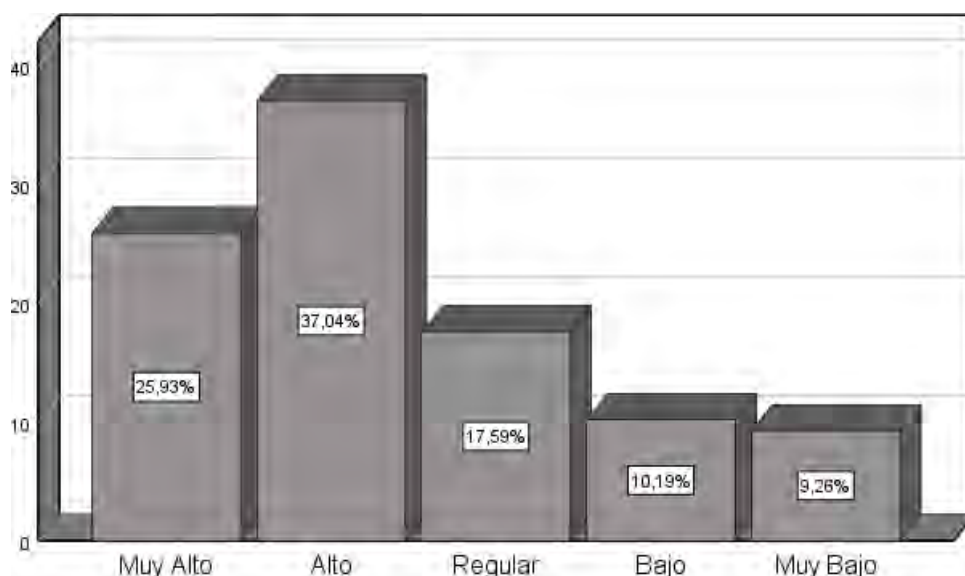
Tabla 8

D2: Despersonalización en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	28	25,9	25,9
	Alto	40	37,0	63,0
	Regular	19	17,6	80,6
	Bajo	11	10,2	90,7
	Muy Bajo	10	9,3	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 11

D2: Despersonalización en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 8 y figura 11 presentadas se muestra que el 37.04% del total de los encuestados consideran que la despersonalización es alta, el 25.93% indica que es muy alto, el 17.59% en término medio, el 10.19% considera bajo y el 9.26% considera la despersonalización en un nivel muy bajo. Con los datos obtenidos se infiere que el problema de la despersonalización se presenta en un 80.6%, en los colaboradores de Caja Cusco, siendo una cantidad considerable, ya que esto es a raíz de generalizaciones, etiquetas y descalificaciones hacia los individuos que se brinda el servicio o hacia sus propios compañeros dentro del trabajo, asimismo por el desgaste emocional acumulado,

la presión constante por cumplir metas, la repetitividad de las tareas y las tensiones interpersonales, factores que favorecen la aparición de generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, afectan tanto la calidad del servicio como el clima laboral.

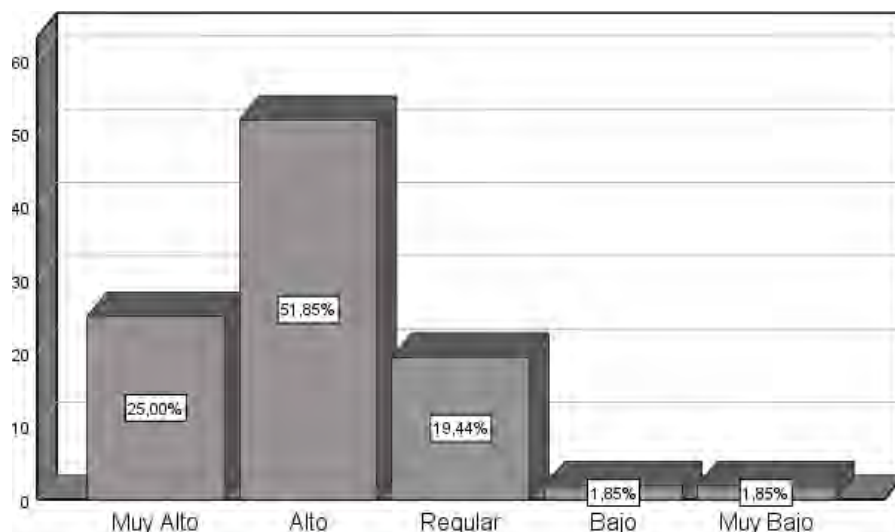
Tabla 9

D3: Falta de realización personal en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	27	25,0	25,0
	Alto	56	51,9	76,9
	Regular	21	19,4	96,3
	Bajo	2	1,9	98,1
	Muy Bajo	2	1,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 12

D3: Falta de realización personal en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 9 y figura 12 presentadas se muestra que el 51.85% de la totalidad de los encuestados se hallan en un nivel alto en relación a la falta de realización

personal, el 25.00% presenta un nivel muy alto, el 19.44% presenta un nivel regular, el 1.85% en un nivel bajo y el 1.85% en nivel muy bajo. Cabe señalar que de la encuesta obtenida se llega a la conclusión de que el 96.3% de los colaboradores carecen de la falta de realización personal, donde presentan la pérdida de confianza en uno mismo. Se infiere que los colaboradores presentan carencia de realización personal, lo que se traduce en pérdida de confianza en sí mismos, actitudes negativas, sentimientos de incapacidad laboral, ineficiencia y baja autoestima, generando insatisfacción dentro de la organización y evidenciando la necesidad urgente de implementar estrategias de motivación, reconocimiento y desarrollo profesional.

5.1.2.2. Indicadores de Síndrome de burnout

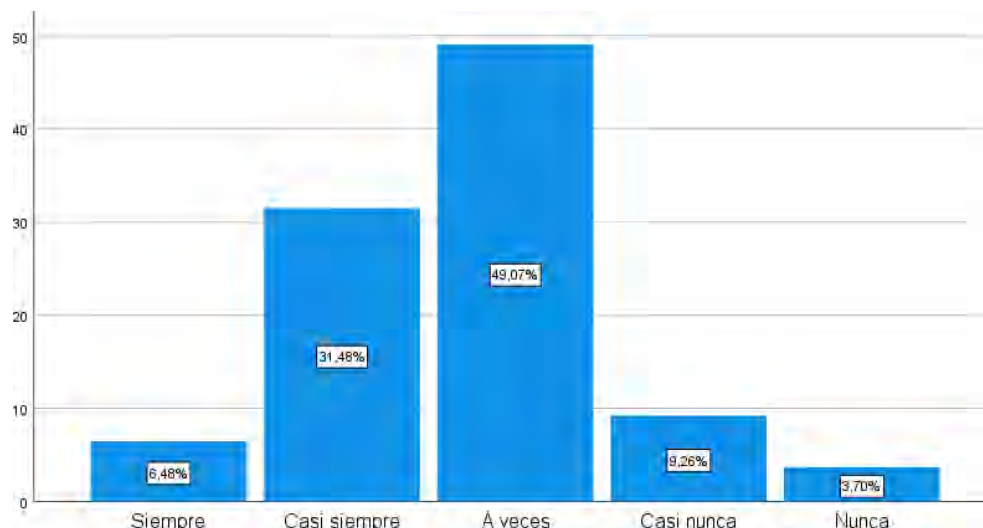
Tabla 10

D1. Indicador 1: Agotamiento físico en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	6,5	6,5
	Casi siempre	34	31,5	38,0
	A veces	53	49,1	87,0
	Casi nunca	10	9,3	96,3
	Nunca	4	3,7	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 13

D1. Indicador 1: Agotamiento físico en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 10 y figura 13, se observa que el 100% de los encuestados el 49.07% a veces tienen una percepción de agotamiento físico, seguido por un 31.48% que señala que esto ocurre casi siempre, el 6.48% reporta sentirse siempre agotado, mientras que un 9.26% dice que casi nunca lo siente y un 3.70% menciona que nunca experimenta agotamiento. Los datos muestran que el 87.00% del grupo de encuestados suele sentirse cansado de forma frecuente después de terminar su jornada laboral de trabajo sintiendo agotamiento laboral, así mismo, se infiere que los colaboradores suelen presentar cansancio frecuente al finalizar su jornada laboral, lo que refleja un nivel elevado de agotamiento físico asociado a la carga de trabajo y a las exigencias propias de sus funciones, pudiendo impactar negativamente en su salud y rendimiento.

Tabla 11

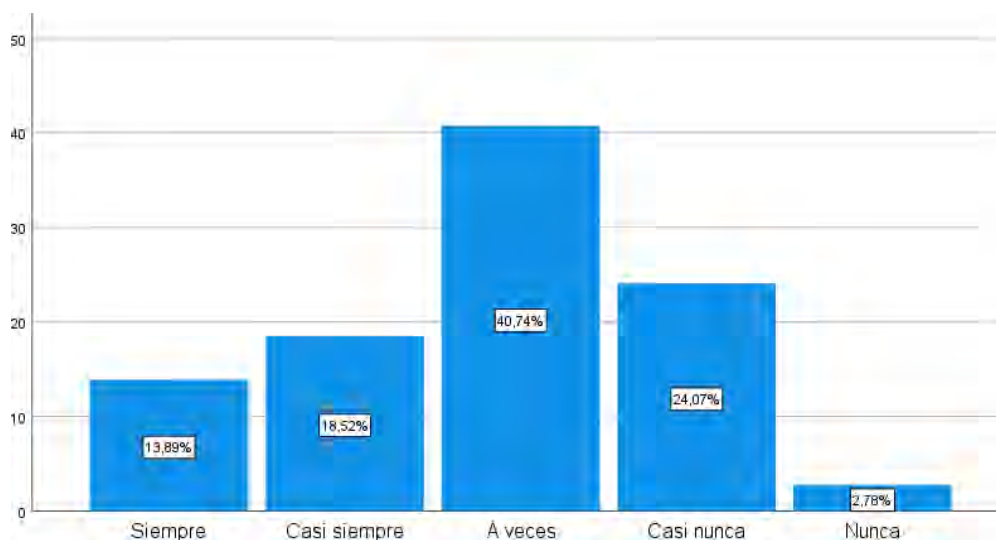
D1. Indicador 2: Agotamiento mental en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	13,9	13,9
	Casi siempre	20	18,5	32,4

A veces	44	40,7	73,1
Casi nunca	26	24,1	97,2
Nunca	3	2,8	100,0
Total	108	100,0	

Figura 14

D1. Indicador 2: Agotamiento mental en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 11 y figura 14 se muestra los porcentajes de personas que experimentan agotamiento mental al finalizar su jornada laboral, siendo el 40.74% que a veces siente agotamiento mental, seguida de casi nunca con 24.07%, casi siempre con 18.52%, y un 13.89% de los encuestados afirma sentirse agotado siempre, mientras que solo un 2.78% indica que nunca lo experimenta. Se infiere que una proporción considerable de trabajadores presenta algún grado de desgaste mental, lo que podría estar relacionado con la presión laboral, la toma continua de decisiones y la necesidad de mantener un alto nivel de atención, factores que, de mantenerse, podrían afectar su bienestar emocional y su productividad.

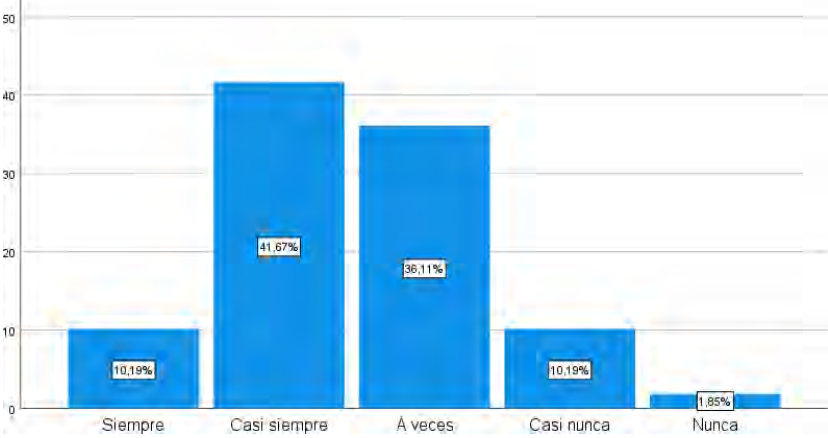
Tabla 12

D1. Indicador 3: Desgaste laboral en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	10,2	10,2
	Casi siempre	45	41,7	51,9
	A veces	39	36,1	88,0
	Casi nunca	11	10,2	98,1
	Nunca	2	1,9	100,0
Total		108	100,0	

Figura 15

D1. Indicador 3: Desgaste laboral en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 12 y figura 15, se observa que del 100% de los encuestados, el 41.67% menciona tener desgaste laboral casi siempre, mientras que el 36.11% indica tener desgaste laboral a veces, un 10.19% reporta sentirse desgastado siempre, mientras que el mismo porcentaje señala casi nunca y solo un 1.85% afirma que nunca experimenta desgaste. Se infiere que el 88.00% de los trabajadores manifiesta algún grado de desgaste laboral, lo que evidencia un problema generalizado que podría impactar de manera negativa en su salud física y mental, así como en su productividad y satisfacción laboral, haciendo necesaria la implementación de medidas preventivas y de apoyo organizacional.

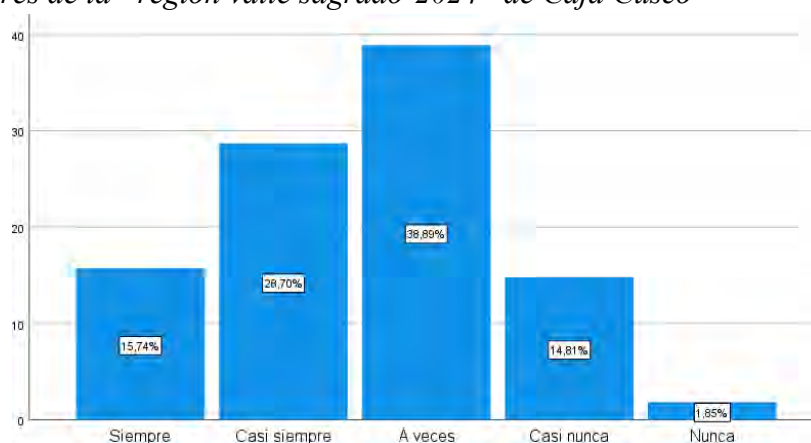
Tabla 13

D2. Indicador 1: Falta de atención a problemas emocionales en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	15,7	15,7
	Casi siempre	31	28,7	44,4
	A veces	42	38,9	83,3
	Casi nunca	16	14,8	98,1
	Nunca	2	1,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 16

D2. Indicador 1: Falta de atención a problemas emocionales en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 13 y figura 16 se contempla la percepción de los trabajadores sobre la falta de atención a los problemas emocionales en el trabajo, la mayoría de los encuestados considera que estos problemas no son tratados adecuadamente, siendo a veces con un 38.89%, a continuación, casi siempre con un 28.70%, siempre con un 15.74%, un 14.81% opina que casi nunca y solo un 1.85 cree que nunca, asimismo se infiere que el 80.33% de los trabajadores ha experimentado en algún momento la ausencia de apoyo emocional en su entorno laboral, lo que refleja una carencia en la gestión del bienestar psicosocial dentro de la organización y podría contribuir al incremento del estrés, la desmotivación y el desgaste laboral.

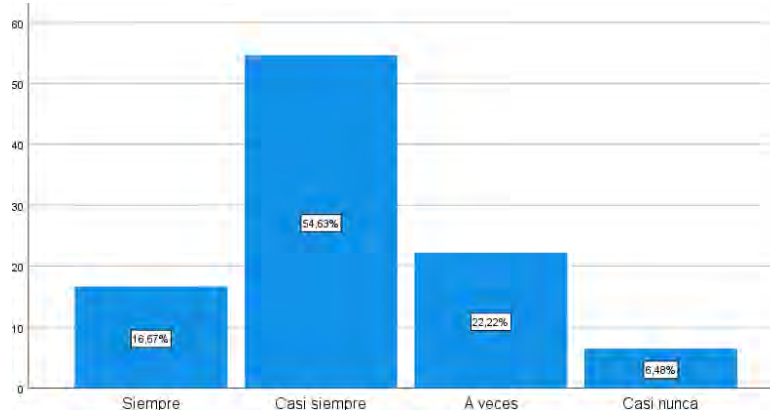
Tabla 14

D2. Indicador 2: Dificultad para ser cortés en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	16,7	16,7
	Casi siempre	59	54,6	71,3
	A veces	24	22,2	93,5
	Casi nunca	7	6,5	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 17

D2. Indicador 2: Dificultad para ser cortés en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 14 y figura 17, se analiza que del total de encuestados sobre la dificultad para ser cortés en el trabajo, el 54.63% opina que tiene dicha dificultad casi siempre, mientras que el 22.22% menciona que a veces, seguido por el 16.67% dicen siempre y con 6.48% indican que casi nunca tienen esa dificultad. Del total de encuestados siendo el 93.5% quienes tienen alguna dificultad para ser cortés en el trabajo con compañeros o clientes, además se infiere que los trabajadores presentan en algún grado esta dificultad, lo que evidencia un problema generalizado en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, posiblemente asociado al estrés, la presión por

cumplir metas y el desgaste emocional, factores que pueden afectar negativamente el clima organizacional y la calidad del servicio brindado.

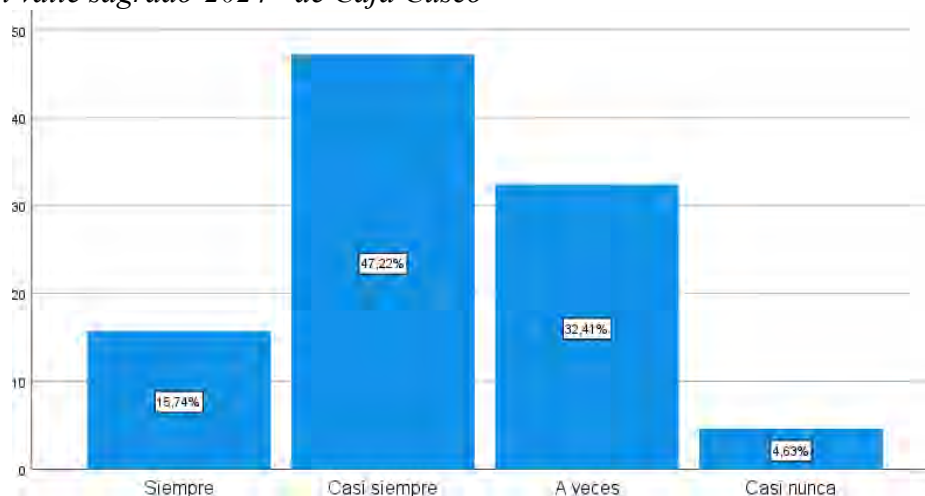
Tabla 15

D2. Indicador 3: Dificultad para comunicarme en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	15,7	15,7
	Casi siempre	51	47,2	63,0
	A veces	35	32,4	95,4
	Casi nunca	5	4,6	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 18

D2. Indicador 3: Dificultad para comunicarme en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 15 y figura 18, se refleja los resultados de los encuestados sobre las dificultades para comunicarse en el trabajo, la respuesta más común es casi siempre con un 47.22%, seguido de a veces con un 32.41%, un 15.74% opinan que siempre tiene esta dificultad, mientras que un 4.63% indica que casi nunca lo sienten, asimismo, se infiere que el 100% de los trabajadores presenta, en algún grado, problemas de comunicación con clientes o compañeros, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las habilidades

comunicativas y mejorar los canales de comunicación interna y externa para optimizar las relaciones laborales y la calidad del servicio.

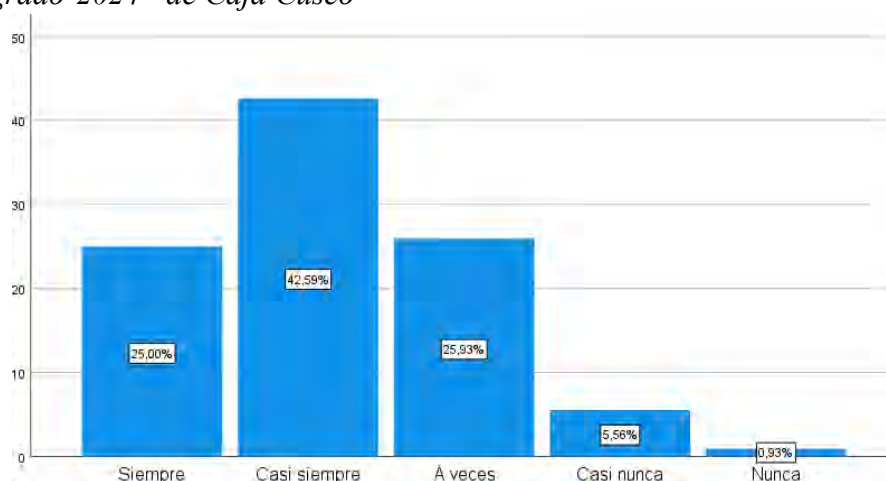
Tabla 16

D2. Indicador 4: Siento que me culpan en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	27	25,0	25,0
	Casi siempre	46	42,6	67,6
	A veces	28	25,9	93,5
	Casi nunca	6	5,6	99,1
	Nunca	1	,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 19

D2. Indicador 4: Siento que me culpan en el trabajo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 16 y figura 19, se observa los resultados de los encuestados, donde el 42,59% menciona que casi siempre sienten que sus compañeros de trabajo lo culpan de algunos problemas, mientras que el 25,93% opinan que a veces lo sienten, el 25,00% indica que siempre lo sienten, mientras que el 5,56% menciona que casi nunca y con el 0,93% señalan que nunca lo experimentaron, además, se infiere que el 93,52% de los trabajadores ha percibido, en algún grado, ser responsabilizado por situaciones o

inconvenientes en el entorno laboral, lo que podría generar tensiones interpersonales, afectar la confianza entre compañeros y deteriorar el clima organizacional .

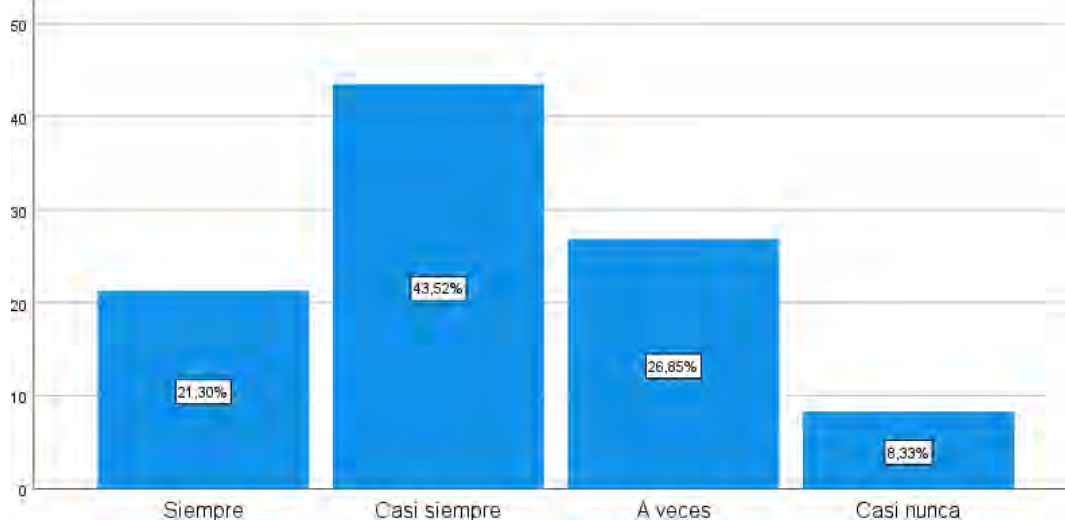
Tabla 17

D3. Indicador 1: Empleo que permita crecer y desarrollarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	21,3	21,3
	Casi siempre	47	43,5	64,8
	A veces	29	26,9	91,7
	Casi nunca	9	8,3	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 20

D3. Indicador 1: Empleo que permita crecer y desarrollarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 17 y figura 20, se muestra que, del total de encuestados, el 43.52% opina que casi siempre se despierta pensando en encontrar un empleo donde pueda crecer y desarrollarse, el 26.85% opina que a veces lo piensa, mientras que el 21.30% indica que siempre lo piensa y el 8, 335 menciona que casi nunca, asimismo, se infiere que el 100% de los trabajadores ha considerado, en algún momento, la posibilidad de buscar otro

empleo que les brinde mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo, lo que refleja un alto nivel de insatisfacción laboral y la necesidad de que la organización implemente estrategias de motivación, capacitación y proyección profesional.

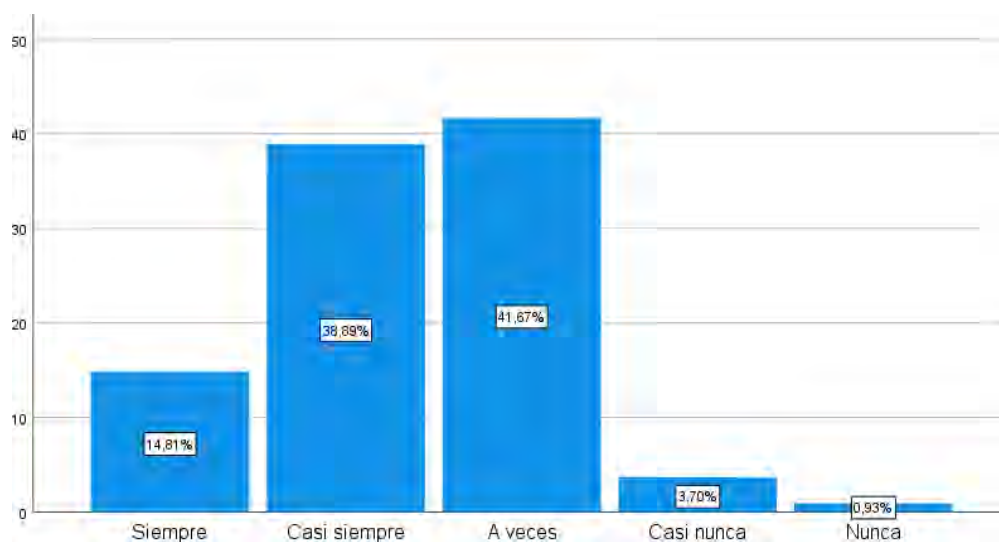
Tabla 18

D3. Indicador 2: Si encontrara un empleo acorde a mis intereses, dejaría el actual en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	14,8	14,8
	Casi siempre	42	38,9	53,7
	A veces	45	41,7	95,4
	Casi nunca	4	3,7	99,1
	Nunca	1	,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 21

D3. Indicador 2: Si encontrara un empleo acorde a mis intereses, dejaría el actual en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 18 y figura 21, se muestra que la mayoría de los empleados consideraría dejar su trabajo si encontrara uno más acorde a sus intereses personales, un

41.67% lo haría a veces, mientras que un 38.89% señala que casi siempre lo haría, y un 14.81% afirma que siempre renunciaría en busca de una mejor oportunidad, tan solo un pequeño porcentaje indica que casi nunca con un 3.70% y nunca con un 0.93% cambiaría de empleo, se infiere que la mayoría estaría dispuesta a cambiar de empleo siempre y cuando este alineado a sus intereses, dejando el trabajo actual, posiblemente debido a una falta de satisfacción, motivación o desarrollo dentro de la organización.

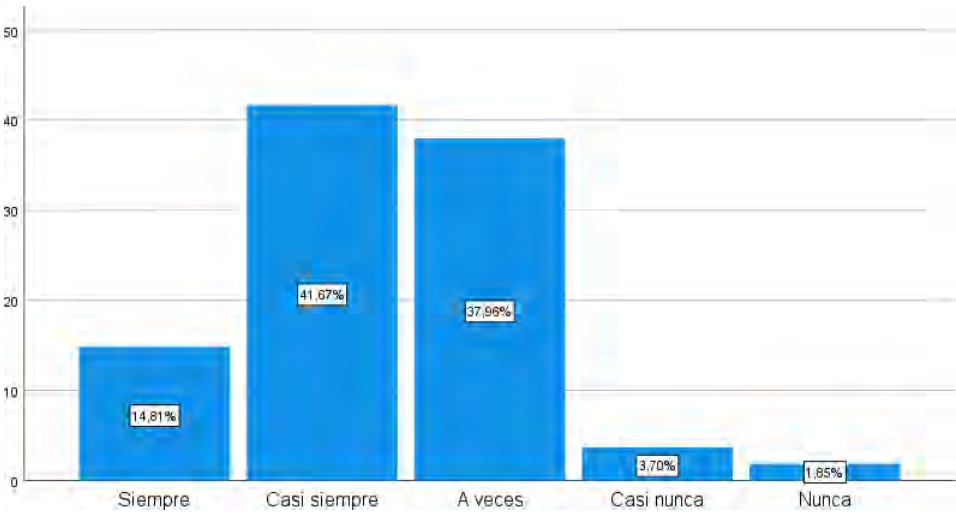
Tabla 19

D3. Indicador 3: Mi trabajo es tan monótono que ya no me gusta en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	14,8	14,8
	Casi siempre	45	41,7	56,5
	A veces	41	38,0	94,4
	Casi nunca	4	3,7	98,1
	Nunca	2	1,9	100,0
Total		108	100,0	

Figura 22

D3. Indicador 3: Mi trabajo es tan monótono que ya no me gusta en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 19 y figura 22, se muestra los resultados de los encuestados sobre que sienten que su trabajo es monótono y que ya no les gustan. Un 41.67% indica que casi siempre lo sienten, mientras que un 37.96% menciona que a veces lo siente, el 14.81% indica que siempre los siente, sienten tan solo el 3.70% que casi nunca lo siente y el 1.85% nunca siente que el trabajo sea monótono, además, se infiere que la mayoría de los trabajadores percibe su labor como repetitiva y carente de motivación, lo que evidencia la necesidad de incorporar mayor dinamismo, innovación y variedad en las tareas para incrementar el interés, el compromiso y la satisfacción laboral.

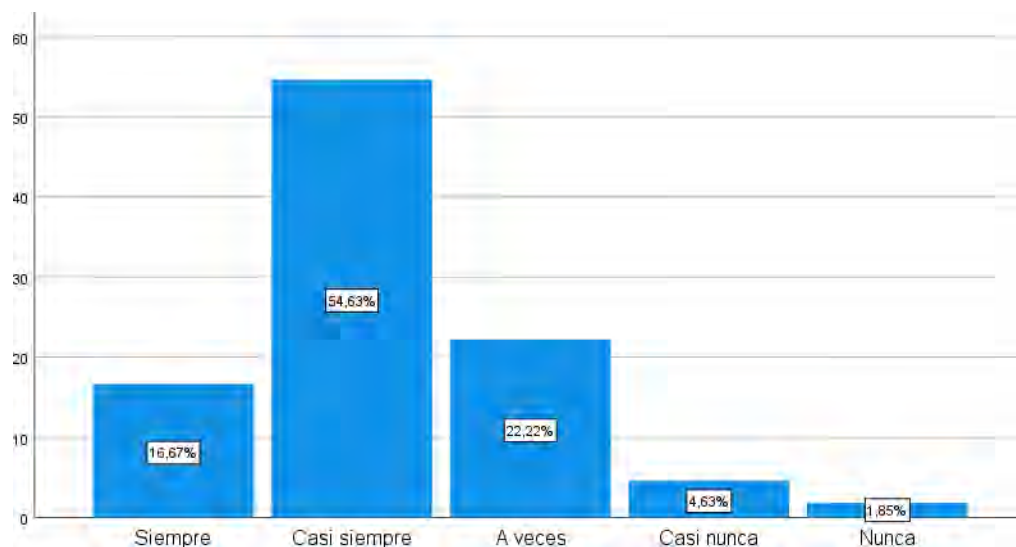
Tabla 20

D3. Indicador 4: No me siento contento con mi trabajo y eso me ocasiona problemas en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	16,7	16,7
	Casi siempre	59	54,6	71,3
	A veces	24	22,2	93,5
	Casi nunca	5	4,6	98,1
	Nunca	2	1,9	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 23

D3. Indicador 4: No me siento contento con mi trabajo y eso me ocasiona problemas en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 20 y figura 23, se observa los porcentajes de personas que afirman no sentirse contentas con su trabajo y cómo esto les ha ocasionado ciertos problemas. La mayoría de los encuestados siendo el 54.63% indica que casi siempre experimenta esta insatisfacción laboral, seguido de un 22.22% que lo siente a veces, un 16.67% señala que siempre enfrenta problemas debido a su descontento, mientras que un menor porcentaje siendo el 4.63% casi nunca lo siente y solo un 1.85% nunca. Se infiere que la mayoría de los trabajadores experimenta algún grado de insatisfacción con su trabajo, lo que repercute negativamente en su rendimiento y puede generar conflictos o problemas en su entorno laboral, evidenciando la necesidad de implementar estrategias que mejoren la motivación, el reconocimiento y las condiciones de trabajo.

Tabla 21

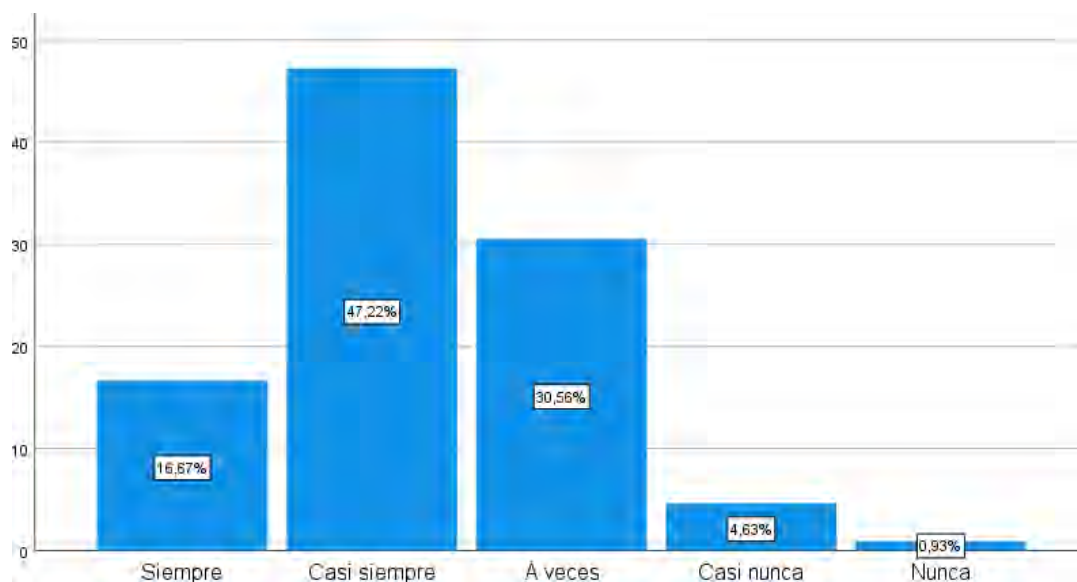
D3. Indicador 5: Mi rendimiento laboral mejoraría en otro empleo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	16,7	16,7
	Casi siempre	51	47,2	63,9
	A veces	33	30,6	94,4
	Casi nunca	5	4,6	99,1

Nunca	1	,9	100,0
Total	108	100,0	

Figura 24

D3. Indicador 5: Mi rendimiento laboral mejoraría en otro empleo en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

Según la tabla 21 y figura 24, se muestra la percepción de los encuestados sobre si su desempeño laboral mejoraría si tuvieran otro tipo de empleo, siendo la mayoría el 47.22%, considera que casi siempre su rendimiento sería mejor en otro trabajo, seguido de un 30.56% que opina que esto ocurre a veces, siendo el 16.67% afirma que siempre sentiría una mejora en su desempeño si cambiara de empleo, mientras que el 4.63% casi nunca y 0.93% nunca sentirían mejora laboral en otro empleo, por ello, se infiere que la gran mayoría de los trabajadores percibe que un cambio de empleo podría incrementar su rendimiento, lo que refleja un nivel importante de insatisfacción con las condiciones actuales y la necesidad de que la organización implemente acciones que favorezcan el desarrollo profesional, la motivación y el compromiso laboral.

5.1.3. Variable 2: Manejo de conflictos

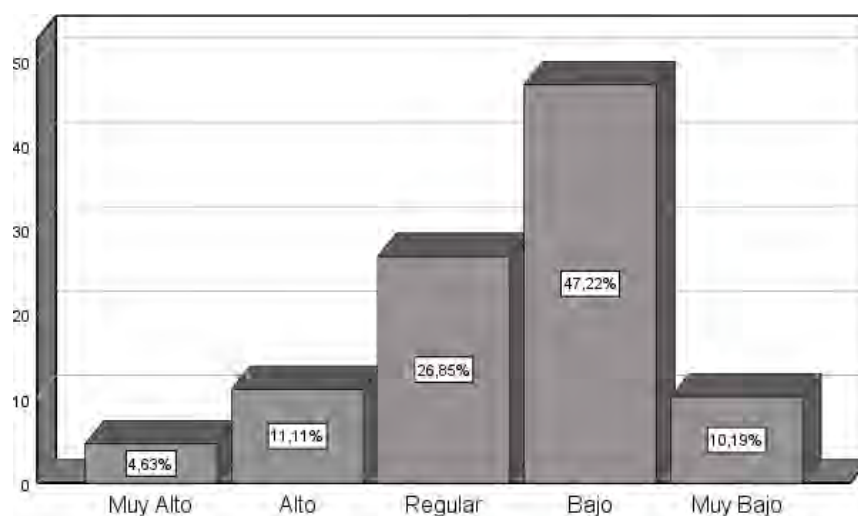
Tabla 22

Variable 2: Manejo de conflictos en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	5	4,6	4,6
	Alto	12	11,1	15,7
	Regular	29	26,9	42,6
	Bajo	51	47,2	89,8
	Muy Bajo	11	10,2	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 25

Variable 2: Manejo de conflictos en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente la tabla 22 y figura 25, presentada se muestra que el 47.22% de los encuestados consideran que la variable del manejo de conflictos es baja, el 26.85% considera que es nivel regular, el 11.11% considera que es alto, el 10.19% considera que es muy bajo, y el 4.63% considera que es muy alto. De toda la data obtenida se infiere que el manejo de conflictos en la organización se presenta en un 42.6%, puesto que se evidencia en el comportamiento de los colaboradores frente un problema, y la manera en

cómo buscan solucionar o simplemente se apartan de las diversas adversidades que se puedan presentar en el trabajo.

5.1.3.1. Dimensiones

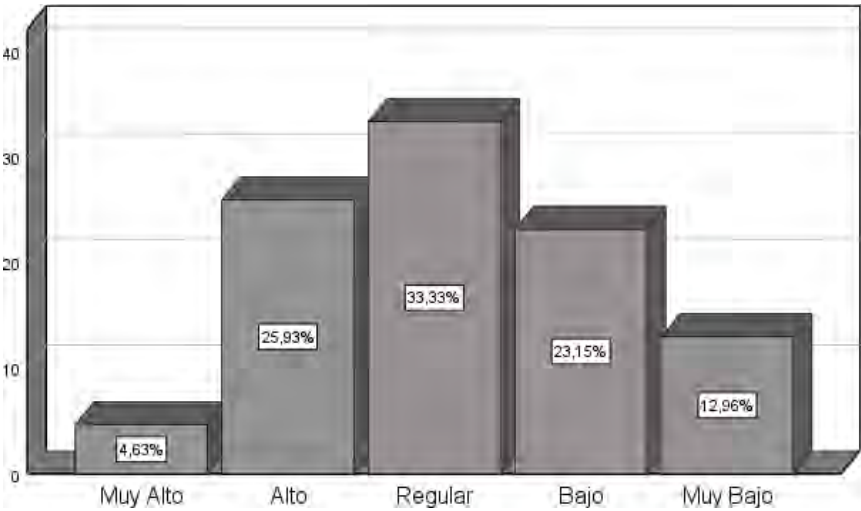
Tabla 23

D1: Competir en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	5	4,6	4,6
	Alto	28	25,9	30,6
	Regular	36	33,3	63,9
	Bajo	25	23,1	87,0
	Muy Bajo	14	13,0	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 26

D1: Competir en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

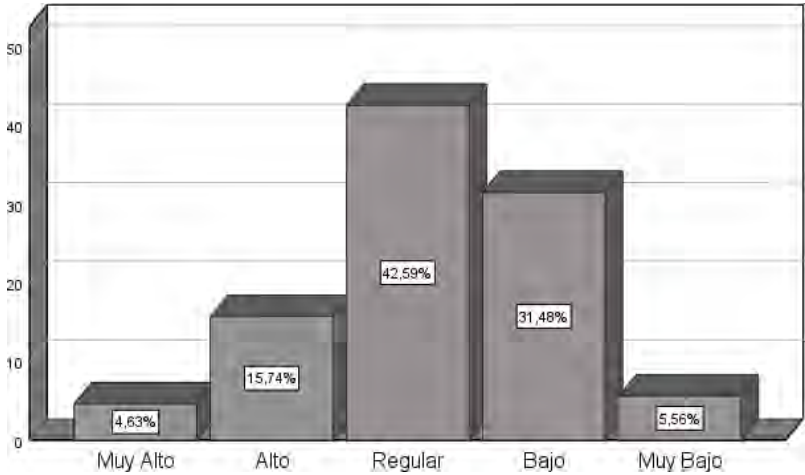
En la siguiente tabla 23 y figura 26, presentada se muestra que del total de encuestados el 33.33% se consideran en un nivel medio en relación a competir con sus compañeros de trabajo, el 25.93% se presenta en un nivel alto, el 23.15% se considera en un nivel bajo, el 12.96 % se considera en un nivel muy bajo, el 4.63% se halla en un nivel muy alto. Se infiere que el 63.89% de los colaboradores de la Caja Cusco busca satisfacer

sus intereses propios incluso a costa de los de otras personas, priorizando su crecimiento individual dentro de la organización, lo que refleja que existe motivación y esfuerzo para alcanzar metas, aunque esto podría generar tensiones en las relaciones interpersonales y afectar la colaboración en equipo.

Tabla 24
D2: Colaborar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	5	4,6	4,6
	Alto	17	15,7	20,4
	Regular	46	42,6	63,0
	Bajo	34	31,5	94,4
	Muy Bajo	6	5,6	100,0
Total		108	100,0	

Figura 27
D2: Colaborar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 24 y figura 27, presentada se muestra que el 42,59% del total de los encuestados se hallan en un nivel regular en cuanto a la colaboración dentro de la organización, el 31.48 % se encuentra en un nivel bajo, el 15.74% presenta en un nivel

alto, el 5.56% se halla en un nivel muy bajo, el 4.63% presenta un nivel muy alto. Donde se infiere que el 63.0% de los trabajadores de Caja Cusco, buscan la colaboración mutua, apoyo y la comunicación, ya que si esto fuese negativo sería un problema para la empresa teniendo como consecuencia una deficiencia en los servicios brindados, ya que, al momento de colaborar, se resuelve un problema al aclarar las diferencias en lugar de acomodar los diferentes puntos de vista.

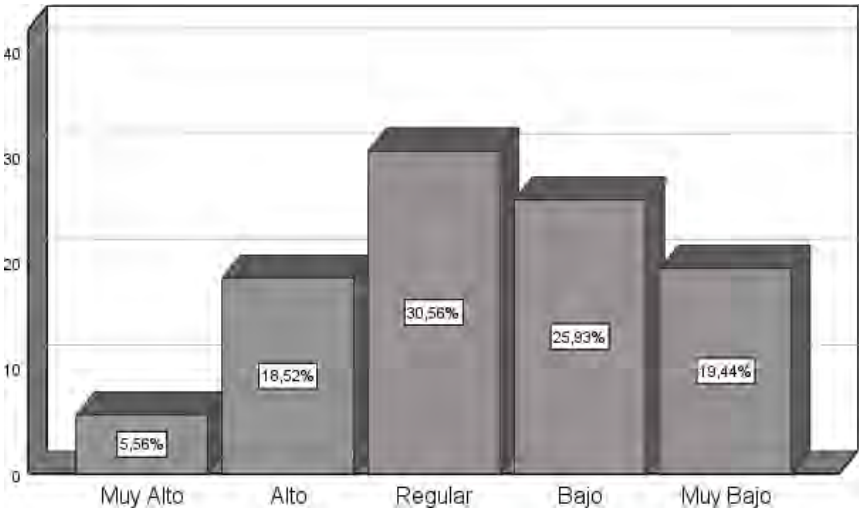
Tabla 25

D3: Evitar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	6	5,6	5,6
	Alto	20	18,5	24,1
	Regular	33	30,6	54,6
	Bajo	28	25,9	80,6
	Muy Bajo	21	19,4	100,0
Total		108	100,0	

Figura 28

D3: Evitar en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente la tabla 25 y figura 28, presentada se muestra que el 30.56% de los encuestados presentan un nivel regular, el 25.93% presentan un nivel bajo, el 19.44% presenta un nivel bajo, el 18.52% presenta un nivel alto, el 5.56% se encuentra en un nivel

muy alto. En base a ello se puede inferir que en un 80.6% de los colaboradores cuando se presenta problemas en la atención al cliente una de las partes toma conciencia de que existe un conflicto por lo que opta por salirse de él o suprimirlo, puesto que ayuda a que se genere un problema más grande y haya consecuencias más graves.

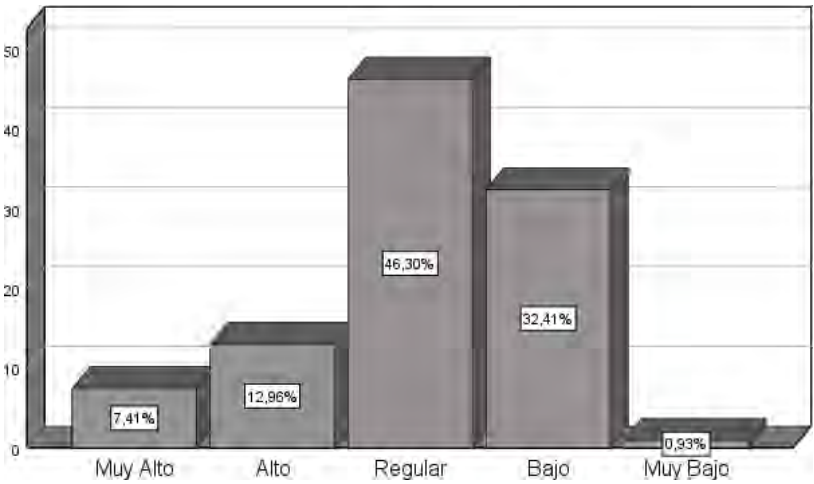
Tabla 26

D4: Acomodarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	8	7,4	7,4
	Alto	14	13,0	20,4
	Regular	50	46,3	66,7
	Bajo	35	32,4	99,1
	Muy Bajo	1	,9	100,0
Total		108	100,0	

Figura 29

D4: Acomodarse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 26 y figura 29 presentada se muestra que el 46.30% se encuentra en un nivel medio de la totalidad de los encuestados en cuanto a encontrarse cómodos, el 32.41% se halla en un nivel bajo, el 12.96% en un nivel alto, el 7.41% se

halla en un nivel muy alto y el nivel muy bajo se presenta como 0.93%. De toda la data obtenida se infiere que el 99.1% de los colaboradores de Caja Cusco, cuando se acomodan a las necesidades de otras personas sin que ellos den algo a cambio, se olvidan de sus intereses para satisfacer de la otra parte, donde debe sentirse cómoda y dar prioridad a los deseos y necesidades de otros encima de él, esto buscando el alcance de metas de la organización, cuya consecuencia muchas veces trae la frustración y el aburrimiento.

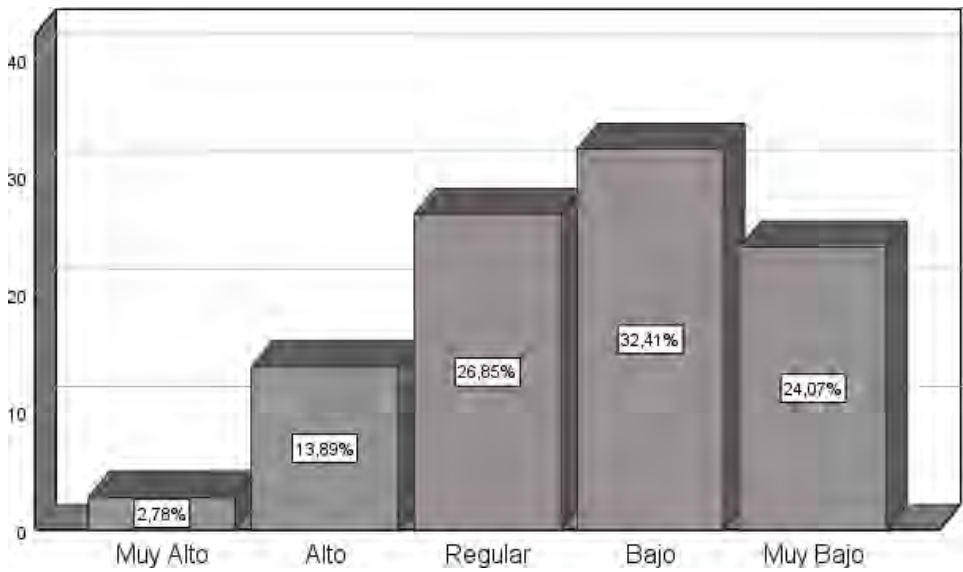
Tabla 27

D5: Comprometerse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	3	2,8	2,8
	Alto	15	13,9	16,7
	Regular	29	26,9	43,5
	Bajo	35	32,4	75,9
	Muy Bajo	26	24,1	100,0
Total		108	100,0	

Figura 30

D5: Comprometerse en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 27 y figura 30 presentada se muestra que el 32.41% de la totalidad de los encuestados se hallan en un índice bajo en relación con el compromiso, el 26.85% se halla en un nivel regular, el 24.07% se presenta en nivel muy bajo, el 13.89% presenta un nivel alto y por último el 2.78% se considera en un nivel muy alto. Se infiere que el 75.93% de los colaboradores, ante situaciones de conflicto, tiende a buscar ceder para alcanzar acuerdos, evidenciando un compromiso orientado a mantener la armonía en la organización, en el que no existe un ganador ni perdedor, sin embargo, una parte minoritaria aún experimenta incomodidad con las labores que realiza, lo que podría limitar su involucramiento pleno.

5.1.3.2. Indicadores de manejo de conflictos

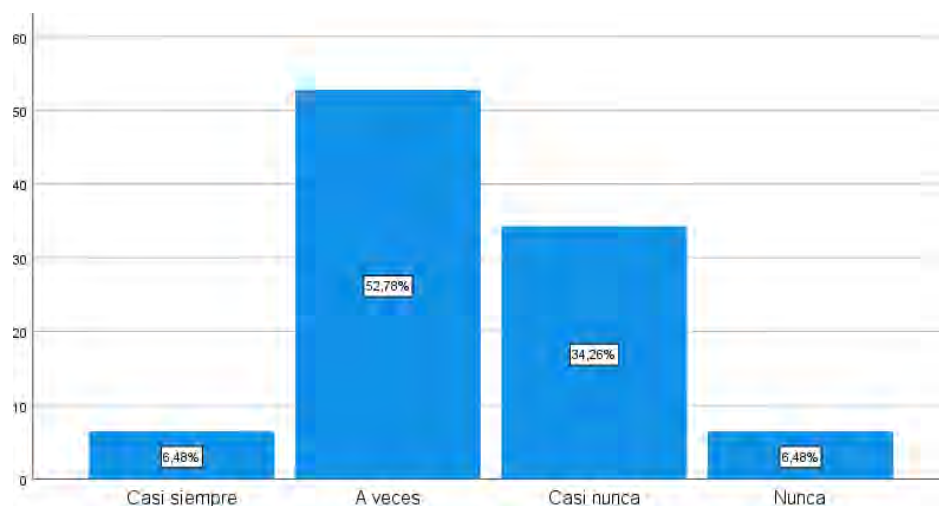
Tabla 28

D1. Indicador 1: Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	6,5	6,5
	A veces	57	52,8	59,3
	Casi nunca	37	34,3	93,5
	Nunca	7	6,5	100,0
		108	100,0	

Figura 31

D1. Indicador 1: Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 28 y figura 31 presentada se muestra que, del total de los encuestados, el 52.78% a veces trata de hacer que la posición que se tenga cree que tiene la razón, el 34.26% de casi nunca, el 6.48% de casi siempre y el 6.48% de nunca. Del análisis de estos resultados se infiere que en la organización existe una diversidad de puntos de vista, donde cada colaborador defiende sus ideas en distinta medida, esto refleja que, aunque algunos intenten imponer su perspectiva, en general se reconoce la importancia de considerar y valorar las opiniones de todos para enriquecer la toma de decisiones.

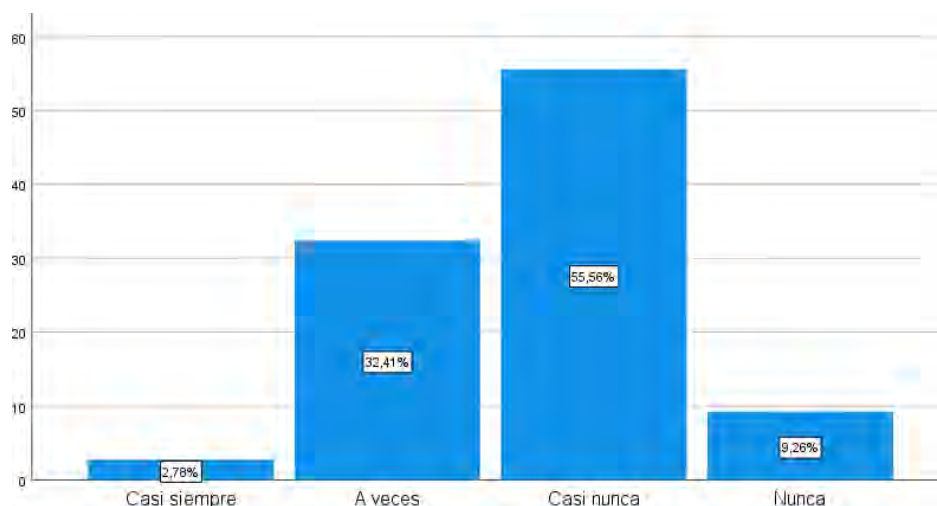
Tabla 29

D1. Indicador 2: Soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	2,8	2,8
	A veces	35	32,4	35,2
	Casi nunca	60	55,6	90,7
	Nunca	10	9,3	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 32

D1. Indicador 2: Soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 29 y figura 32 presentada se muestra que, del total de los encuestados, el 56.56% se encuentra en un nivel casi nunca, en la firmeza de tratar de cumplir lo que se planteó, el 32.41% se encuentra en un nivel de a veces, el 9.26% en un nivel de nunca y por último el 2.78% de casi siempre. Del análisis se infiere que, aunque la mayoría muestra baja frecuencia en mantener su firmeza, cuando toman decisiones suelen sentirse seguros de ellas, lo que resulta beneficioso para la empresa, ya que una decisión bien fundamentada y centrada contribuye al desarrollo y crecimiento organizacional.

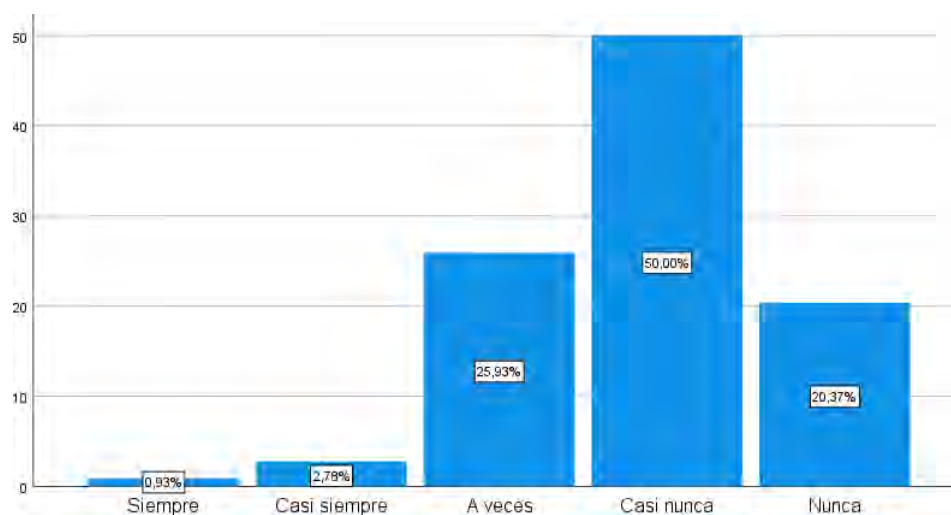
Tabla 30

D2. Indicador 1: Busco una discusión directa y abierta del problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,9	,9
	Casi siempre	3	2,8	3,7
	A veces	28	25,9	29,6
	Casi nunca	54	50,0	79,6
	Nunca	22	20,4	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 33

D2. Indicador 1: Busco una discusión directa y abierta del problema



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 30 y figura 33 presentada se muestra que del total de los encuestados, el 50.00% se halla en un nivel casi nunca sobre el ítem de discusión directa y abierta del problema, el 25.93% se halla en un nivel de a veces, el 20.37% en un nivel de nunca, así mismo el 2.78% en un nivel de casi siempre y por último el 0.93% se ubica en el nivel de siempre. Por ello, de todo la data total de los encuestados se concluye que el 29.6% en un nivel intermedio busca refutar una idea y están abiertos a una refutación de idea que puedan presentarse por sus compañeros en caso de plantear estrategias, además, se infiere que la mayoría de los colaboradores evita la discusión directa de los problemas, mientras que solo un grupo reducido se muestra abierto a refutar y recibir refutaciones de ideas, lo que podría limitar el debate constructivo y el desarrollo de estrategias en equipo.

Tabla 31

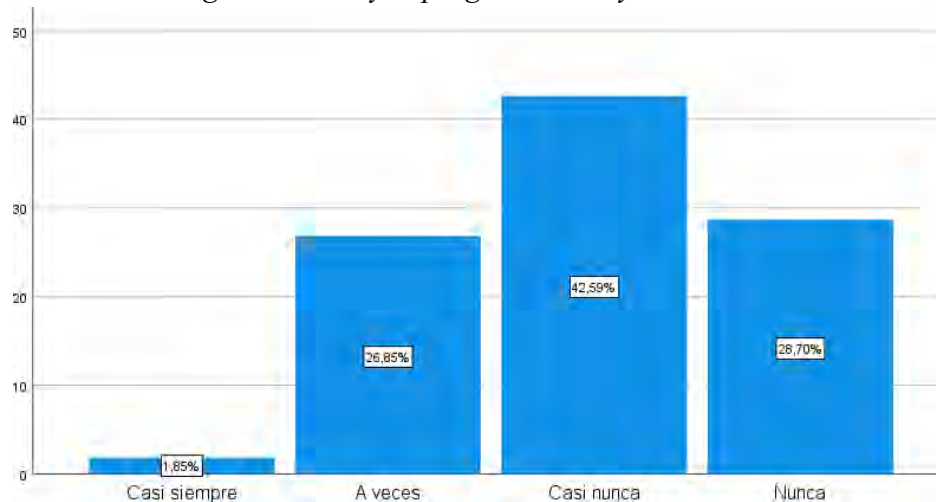
D2. Indicador 2: Le digo mis ideas y le pregunto las tuyas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	1,9	1,9
	A veces	29	26,9	28,7
	Casi nunca	46	42,6	71,3

	Nunca	31	28,7	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 34

D2. Indicador 2: Le digo mis ideas y le pregunto las suyas



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 31 y figura 34 presentada se muestra que del total de los encuestados que un 42.59% se ubica en un casi nunca en cuanto a pedir opinión y decirle las mías, el 28.70% se ubica en un nivel de nunca, el 26.85% se ubica en un nivel de a veces, y por último el 1.85% con un nivel de casi siempre. Se infiere que el 71.3% de los colaboradores tiende a evitar solicitar o compartir opiniones de manera frecuente, aunque en algunos casos sí se discuten ideas antes de tomar decisiones, lo que, cuando ocurre, favorece la empresa al incorporar diferentes perspectivas que pueden mejorar o complementar las propuestas.

Tabla 32

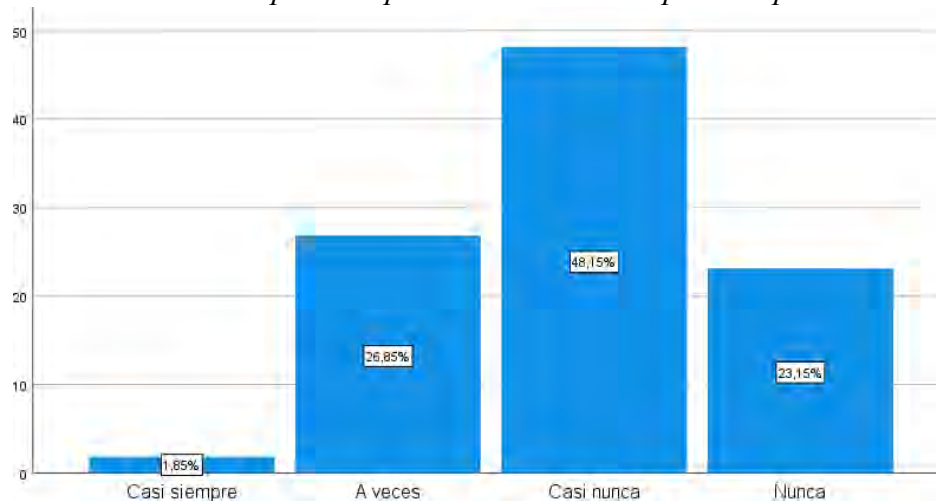
D2. Indicador 3: Suelo compartir el problema con la otra persona para solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	1,9	1,9
	A veces	29	26,9	28,7
	Casi nunca	52	48,1	76,9

Nunca	25	23,1	100,0
Total	108	100,0	

Figura 35

D2. Indicador 3: Suelo compartir el problema con la otra persona para solucionarlo



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 32 y figura 35 presentada se muestra que del total de los encuestados el 48.15% considera que casi siempre comparte los problemas con sus compañeros para solucionarlos, el 26.85% considera como a veces, el 23.15% como nunca y por último el 1.85% considera como casi nunca. En base a todo ello se infiere que el 76.9% de los colaboradores presenta una disposición intermedia para dialogar sobre los problemas con sus compañeros antes de tomar decisiones, lo que favorece la comunicación interna y permite expresar ideas abiertamente, contribuyendo a una mejor toma de decisiones en la empresa.

Tabla 33

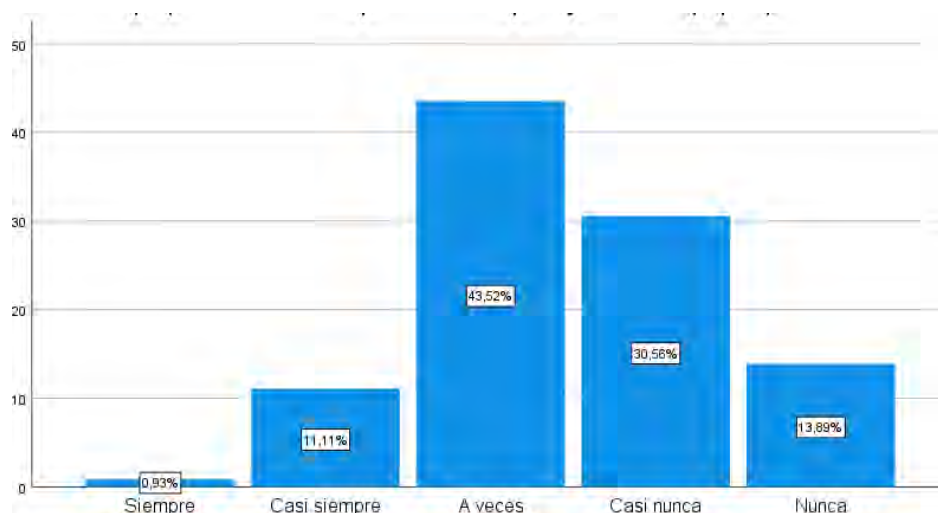
D3. Indicador 1: Busco posponer la solución del problema hasta que hay tenido tiempo para pensarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,9	,9
	Casi siempre	12	11,1	12,0
	A veces	47	43,5	55,6

Casi nunca	33	30,6	86,1
Nunca	15	13,9	100,0
Total	108	100,0	

Figura 36

D3. Indicador 1: Busco posponer la solución del problema hasta que hay tenido tiempo para pensarlo



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 33 y figura 36, se puede observar que del total de encuestados el 43.52% considera a veces busca posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo, así mismo el 30.56% considera como casi nunca, el 13.89% considera como nunca, por otra parte, el 11.11% considera como casi siempre y por último el 0.93% considera como siempre. Por ello en base a toda esta información se infiere de que el 86.1% de todos los colaboradores mayormente buscan posponer los problemas que se les presentan y no darle solución en el momento generando desorden y conflicto entre compañeros, esto indica que la mayoría de los trabajadores no tienen manejo para darle solución a algún problema que se les presenta generando indiferencias en toda la agencia.

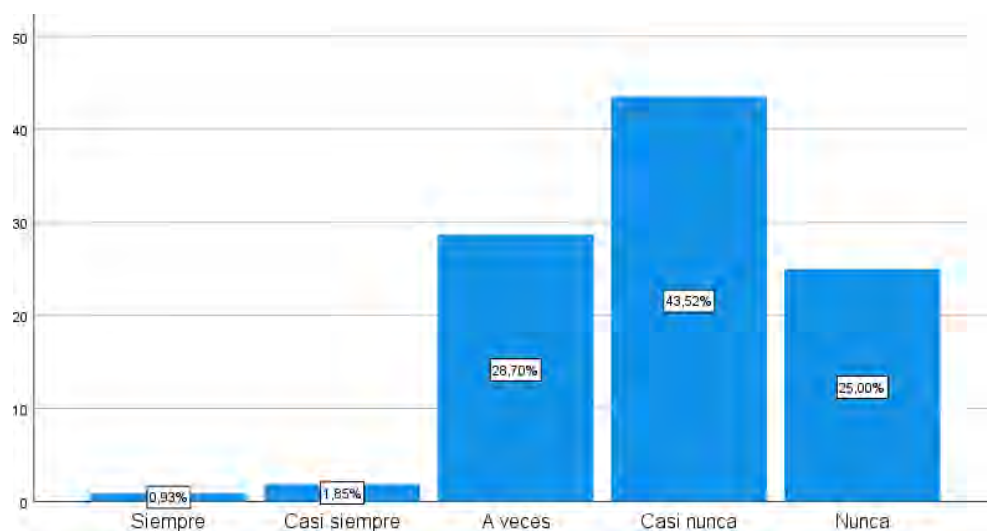
Tabla 34

D3. Indicador 2: Trato de hacer lo necesario para evitar tenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,9	,9
	Casi siempre	2	1,9	2,8
	A veces	31	28,7	31,5
	Casi nunca	47	43,5	75,0
	Nunca	27	25,0	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 37

D3. Indicador 2: Trato de hacer lo necesario para evitar tenciones



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 34 y figura 37, se puede observar que del total de encuestados el 43.52 % consideran que casi nunca tratan de hacer lo necesario para evitar tensiones, así mismo el 28.70% consideran como a veces, el 25.0% consideran como nunca, por otra parte, el 1.85% considera como casi siempre y por último el 0.93% considera como siempre. Por ello en base a toda esta información se analiza que el 31,5% de los trabajadores tienden a actuar de manera proactiva para poder evitar situaciones tensas la cual benefician a la organización, por lo que existe una actitud predominante entre los trabajadores para evitar cualquier tipo de tensión manteniendo un ambiente tranquilo.

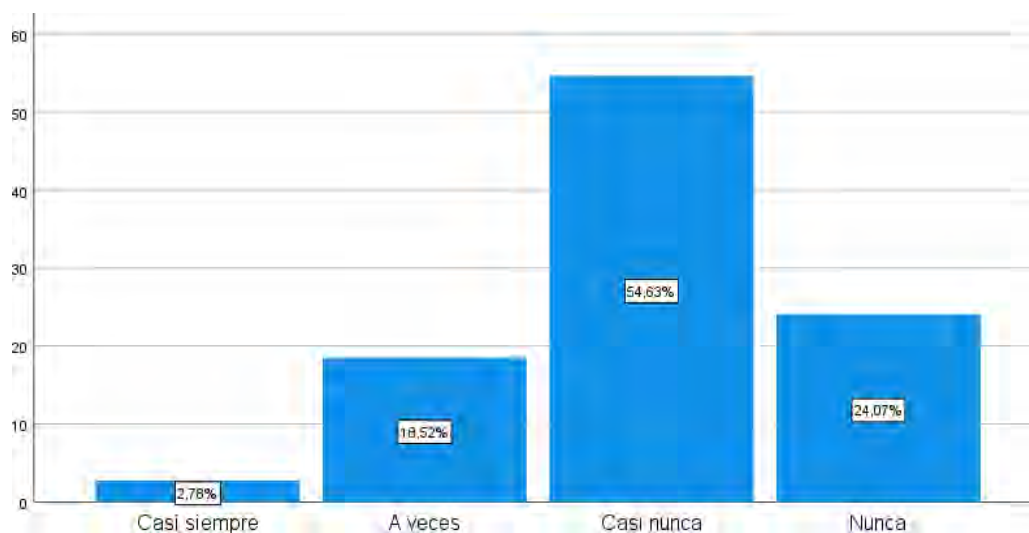
Tabla 35

D4. Indicador 1: Ser considerado con los puntos de vista de la otra persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	2,8	2,8
	A veces	20	18,5	21,3
	Casi nunca	59	54,6	75,9
	Nunca	26	24,1	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 38

D4. Indicador 1: Ser considerado con los puntos de vista de la otra persona



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 35 y figura 38, se puede observar que del total de encuestados el 54.63% consideran que casi nunca al momento de resolver un problema tratan de ser considerados con los puntos de vista de la otra persona, así mismo el 24.07% consideran como nunca, el 18.52 % consideran a veces, por otra parte, el 2.78 % considera como casi siempre. Para ello en base a toda esta información podemos inferir que el 75.9% tienen una fuerte inclinación en la valoración de empatía y colaboración en la resolución de conflictos entre compañeros, prefiriendo un ambiente en las que se respete la opinión de los demás, este resultado sugiere que en la organización predomina un enfoque

individualista en la toma de decisiones frente a problemas, priorizando criterios propios sobre la integración de ideas externas.

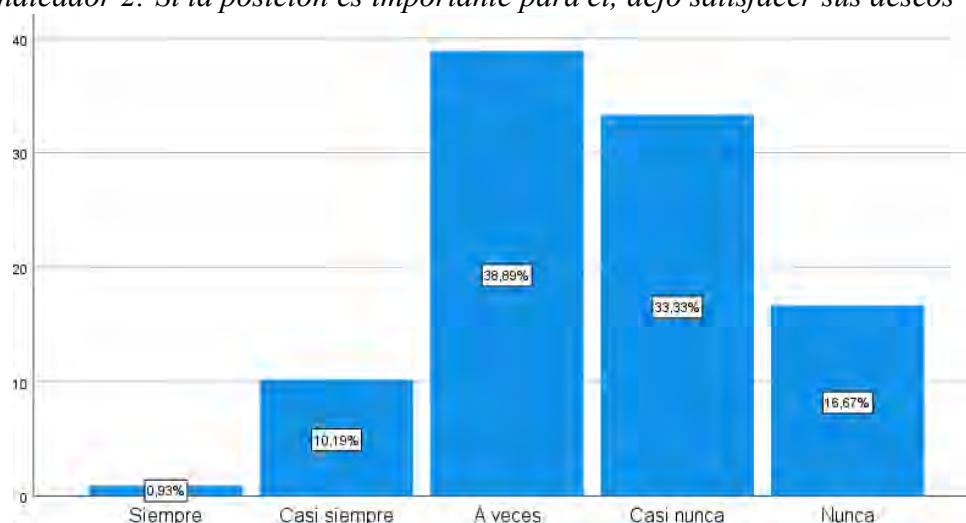
Tabla 36

D4. Indicador 2: Si la posición es importante para él, dejo satisfacer sus deseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	,9	,9
	Casi siempre	11	10,2	11,1
	A veces	42	38,9	50,0
	Casi nunca	36	33,3	83,3
	Nunca	18	16,7	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 39}

D4. Indicador 2: Si la posición es importante para él, dejo satisfacer sus deseos



Análisis e interpretación

A partir de los datos mostrados en la tabla 36 y figura 29, se puede observar que del total de encuestados, el 38.89% consideran a veces, si la posición de la otra persona es importante para ellos, dejan satisfacer sus necesidades, así mismo el 33.33% consideran casi nunca, el 16.67% consideran como nunca, por otro lado, el 10.19% considera como casi siempre y por último el 0.93 % considera como siempre. Por lo cual en base a toda esta información podemos inferir que el 83.3% de los trabajadores están

dispuestos a ceder algún grado mostrando una actitud flexible y conciliadora en las relaciones interpersonales según las circunstancias, así mismo el otro grupo, prefiere mantener sus propias posturas frente a las demás, mostrando una tendencia de priorizar sus propios deseos sobre sus compañeros generando problemas en la organización.

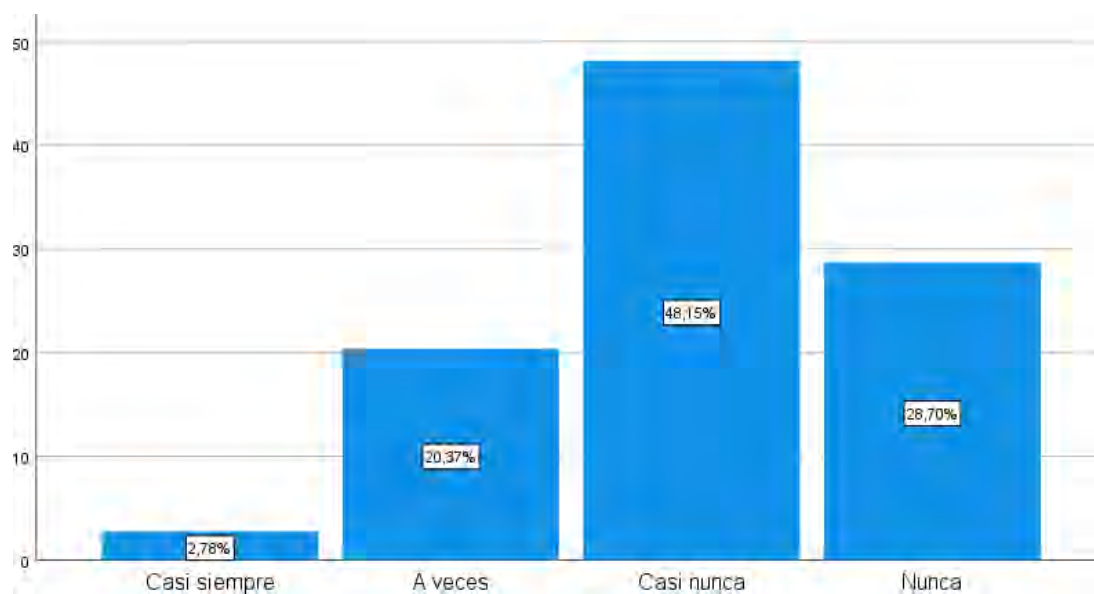
Tabla 37

D4. Indicador 3: Procuro no herir los sentimientos de la otra persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	2,8	2,8
	A veces	22	20,4	23,1
	Casi nunca	52	48,1	71,3
	Nunca	31	28,7	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 40

D4. Indicador 3: Procuro no herir los sentimientos de la otra persona



Análisis e interpretación

En la siguiente tabla 37 y figura 40, se puede observar que del total de encuestados el 48.15 % consideran que casi nunca procuran no herir los sentimientos de la otra persona, así mismo el 28.70% consideran como nunca, el 20.37% consideran a veces y por otra parte el 2.78 % consideran como casi siempre. Para ello se infiere que el 76.85%

de los colaboradores muestra una baja tendencia a cuidar las emociones ajenas, lo que sugiere una limitada práctica de comunicación empática y asertiva dentro de la organización, este resultado evidencia posibles carencias en habilidades socioemocionales que podrían impactar negativamente en las relaciones interpersonales y en el clima laboral, incrementando el riesgo de conflictos o malentendidos. Fomentar la inteligencia emocional y la empatía podría contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo, respetuoso y armónico.

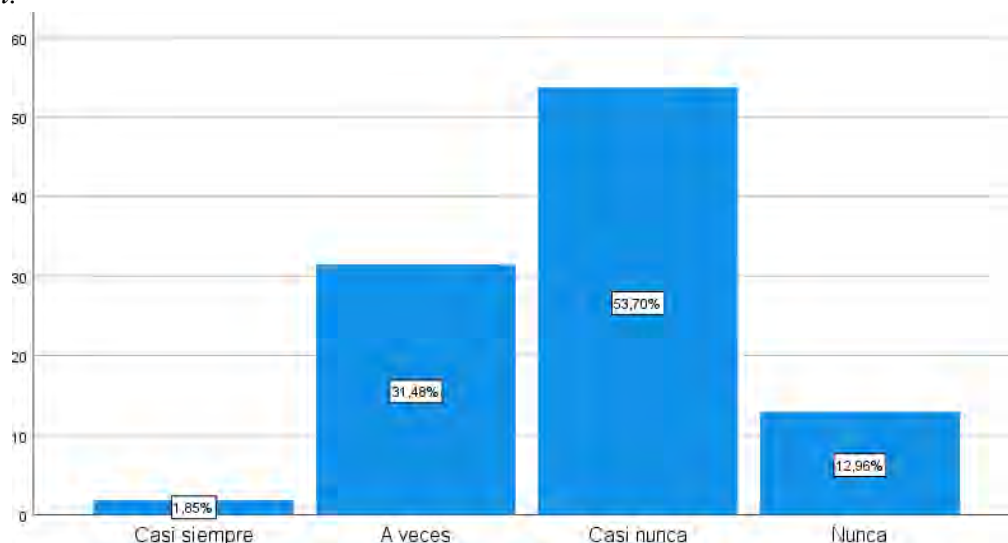
Tabla 38

D5. Indicador 1: Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	1,9	1,9
	A veces	34	31,5	33,3
	Casi nunca	58	53,7	87,0
	Nunca	14	13,0	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 41

D5. Indicador 1: Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.



Análisis e interpretación

A partir de los datos mostrados en la tabla 38 y figura 41, se puede observar que del total de encuestados el 53.70% consideran que casi nunca tratan de encontrar una posición que sea intermedia entre la de ellos y los demás, así mismo el 31.48% consideran como a veces, el 12.96% consideran nunca y por otra parte el 1.85% consideran como casi siempre. Para ello en base se infiere que el 46.3% de los trabajadores presenta una disposición moderada hacia la búsqueda de consensos, mientras que la mayoría (53.7%) tiende a evitar ceder o buscar puntos medios, lo que podría limitar la cooperación plena en la resolución de conflictos, este patrón sugiere la necesidad de fortalecer habilidades de negociación y apertura al diálogo para fomentar una cultura organizacional más colaborativa y orientada a soluciones integradoras.

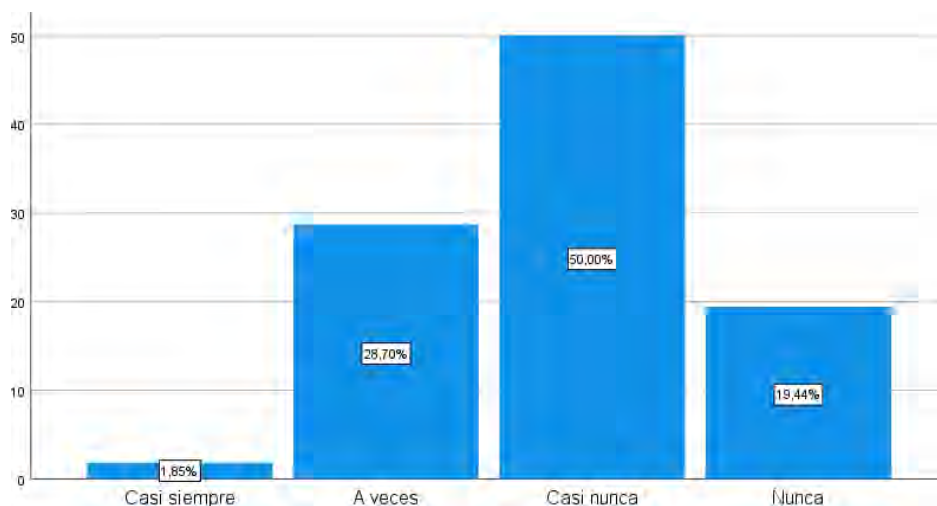
Tabla 39

D5. Indicador 2: Trata de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición (idea)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	1,9	1,9
	A veces	31	28,7	30,6
	Casi nunca	54	50,0	80,6
	Nunca	21	19,4	100,0
	Total	108	100,0	

Figura 42

D5. Indicador 2: Trata de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición (idea)



Análisis e interpretación

A partir de los datos mostrados en la tabla 39 y figura 42, se puede observar que del total de encuestados el 50.00 % consideran que casi nunca tratan de demostrarle la lógica y los beneficios de su posición(idea), así mismo el 28.70 % consideran a veces, el 19.44 % consideran como nunca y por otro lado el 1.85 % considera como casi siempre. Por lo cual en base se infiere que el 78.7% de los trabajadores presenta una baja frecuencia en la argumentación y defensa activa de sus ideas, lo que puede limitar la persuasión y la construcción de consensos dentro de la organización, aunque esta tendencia podría reflejar prudencia y apertura al diálogo, también sugiere la necesidad de fortalecer habilidades de comunicación persuasiva para mejorar la toma de decisiones y la resolución de conflictos.

5.2. Estadística inferencial

5.2.1. Confiabilidad del instrumento

Tabla 40

Fiabilidad de síndrome de burnout en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

Omega de McDonald	N de elementos
,909	12

En la siguiente tabla, se visualiza que de acuerdo con el resultado del Omega de McDonald de la variable Síndrome de Burnout tiene como resultado 0.909 siendo más cercano a la unidad, lo cual significa que los ítems del cuestionario son coherentes entre sí y están midiendo efectivamente la misma variable. Este nivel de fiabilidad sugiere que las respuestas de los encuestados son estables y consistentes, y que el cuestionario es adecuado para medir el síndrome de burnout en la muestra evaluada.

Tabla 41

Fiabilidad manejo de conflictos en los colaboradores de la “región valle sagrado-2024” de Caja Cusco

Omega de McDonald	N de elementos
,829	12

En la siguiente tabla, se visualiza que de acuerdo con el resultado del Omega de McDonald de la variable Manejo de conflictos tiene como resultado 0.829 siendo más cercano a la unidad, indicando consistencia y fiabilidad en los ítems referentes al manejo de conflictos, además, se visualiza que el instrumento mide correctamente la variable.

5.2.2. Prueba de normalidad

Regla

H₀ : Los datos tienen una distribución normal

H_a : Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 42

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Síndrome de Burnout	,118	108	,001

Despersonalización	,156	108	,000
Falta de Realización Personal	,133	108	,000
Agotamiento Emocional	,105	108	,005
V2: Manejo de conflictos	,124	108	,000
Competir	,181	108	,000
Colaborador	,142	108	,000
Evitar	,153	108	,000
Acomodarse	,173	108	,000
Comprometerse	,181	108	,000

Se interpreta de cuando el valor de p es ≤ 0.05 , el cual indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , determinando que los datos en las variables y dimensiones no tienen una distribución normal, por tanto, se aplicará pruebas no paramétricas. Por lo cual en la investigación se utiliza la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

5.2.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Determinar la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado" – 2024

Hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos

H_1 : Existe relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos

Tabla 43

Prueba de la hipótesis general

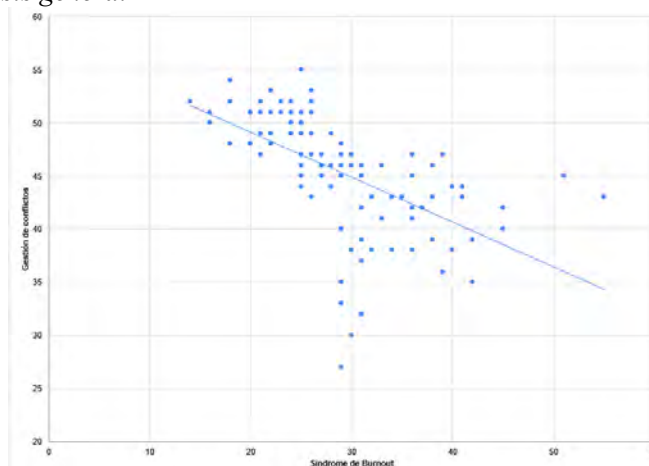
			Variable 2: Manejo de conflictos	Variable 1: Síndrome de Burnout
	Variable 2: Manejo	Coefficiente de	1,000	-,763**
Rho de	de conflictos	correlación		
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108

Variable 1:	Coefficiente de	-,763**	1,000
Síndrome de	correlación		
Burnout	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Figura 43

Prueba de la hipótesis general



Regla de decisión

Si $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ se acepta la H_0

Si $P_{\text{valor}} < 0.05$ se acepta la H_1

Interpretación

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de Rho de Spearman es de -0,763 lo que significa que existe relación inversa, negativa y fuerte entre las variables, así mismo, el nivel de significancia es menor a 5% ($0.00 < 0.05$), el cual se entiende que se rechaza la H_0 , aceptando el postulado de la H_1 . Se concluye que el síndrome de burnout tiene una relación significativa con la variable de manejo de conflictos con los colaboradores de Región Valle Sagrado-Caja Cusco, lo que indica si el síndrome de burnout aumenta, el manejo de conflictos disminuye.

Hipótesis Específica 1

Existe una relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos

H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos

Tabla 44

Prueba de hipótesis específica 1

			Dimensión 1: Agotamiento Emocional	Variable 2: Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Dimensión 1: Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Variable 2: Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	-,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Regla de decisión

Si $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ se acepta la H0

Si $P_{\text{valor}} < 0.05$ se acepta la H1

Interpretación

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0.598, lo que indica una relación inversa y moderada entre las variables. Además, dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.00 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Esto sugiere que existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y la dimensión de agotamiento emocional en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco; es decir, a mayor agotamiento emocional, menor es la efectividad en el manejo de conflictos.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre la despersonalización y manejo de conflictos

H1: Existe relación entre despersonalización y manejo de conflictos

Tabla 45

Prueba de hipótesis específica 2

		Dimensión 2: Despersonalizació n	Variable 2: Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Dimensión 2: Despersonalizaci ón	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,615*
		N	108
	Variable 2: Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,615*
		N	108

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión

Si $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ se acepta la H0

Si $P_{\text{valor}} < 0.05$ se acepta la H1

Interpretación

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0.615, lo que indica una relación inversa, negativa y moderada con tendencia a alta. Además, dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.00 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Esto sugiere que existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y despersonalización en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco. Este hallazgo sugiere que la despersonalización afecta negativamente la habilidad de los colaboradores para manejar conflictos de manera efectiva.

Hipótesis Específica 3

Existe una relación entre la falta de realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024

Hipótesis estadística

H0: No existe relación entre la falta de realización del personal y manejo de conflictos

H1: Existe relación entre la falta de realización del personal y manejo de conflictos

Tabla 46

Prueba hipótesis específica 3

			Dimensión 3: Falta de realización Personal	Variable 2: Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Dimensión 3: Falta de realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,681 **
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	108	108
	Variable 2: Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	-,681 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	108	108

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

Regla de decisión

Si $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ se acepta la H0

Si $P_{\text{valor}} < 0.05$ se acepta la H1

Interpretación

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0.681, lo que indica una relación inversa, negativa y fuerte. Además, dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.01 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Esto sugiere que existe una relación significativa entre la falta de realización del personal y el manejo de conflicto en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco. Este hallazgo sugiere que la falta de realización del personal afecta negativamente la habilidad de los colaboradores para manejar conflictos de manera efectiva, indicado que es recomendable el adecuado manejo de línea de carrera y velar por los objetivos de la empresa y del colaborador.

Hipótesis Específica 4

El diseño de una guía práctica ayudara significativamente a los trabajadores a afrontar los conflictos de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

GUÍA PRÁCTICA DE MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CAJA CUSCO

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Guía práctica

Documento que tiene como propósito contribuir al conocimiento y desarrollo de habilidades personales, interpersonales e interinstitucionales, facilitando la búsqueda y aplicación de soluciones autogestionadas para la resolución de conflictos.

1.2. Objetivos

Se espera que esta guía de trabajo genere resultados concretos y significativos, además, puede servir como fundamento para diseñar un sistema de evaluación que permita analizar y mejorar el manejo de conflicto

1.3. Alcance

Todos los colaboradores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

2. DESARROLLO

2.1 Detección de un conflicto

Los colaboradores deben responder un cuestionario, en el cual se deben revisar su entorno inmediato para hallar un conflicto que pueda ser analizado, para ello habrá que escoger un conflicto que se conozca.

Anexo 1

Preguntas que pueden ayudar a esta elección: Es necesario elegir un conflicto que conozcan y recabar información de ella; estas son algunas pistas acerca de esos datos:

- ¿De qué se trata el conflicto?

- ¿Cómo inicio? Hay que distinguir causas, eventos significativos, etc.
- ¿Quiénes intervienen en ella? ¿Qué hacen?
- ¿Hubo violencia directa o actitudes violentas? ¿Puede haber?
- ¿Cuánto tiempo ha durado?

2.2. Presentación

Los colaboradores participantes cuenten con elementos que les permita integrar equipos de trabajo con relaciones más sanas, manteniendo una comunicación efectiva entre sus miembros, con la finalidad de lograr la gestión y resolución de conflictos internos de la institución.

2.3. Presentación de los participantes y evaluación inicial

El facilitador solicita a los participantes que expresen por escrito sus expectativas sobre el trabajo en Caja Cusco en una tarjeta. Posteriormente, les indica que lean en voz alta lo que han escrito y coloquen sus tarjetas en una hoja de rotafolio adecuada para la actividad, durante este proceso, el facilitador aprovecha la oportunidad para presentar los contenidos del taller y alinear las expectativas de los participantes con los objetivos y actividades que se desarrollarán.

2.4 Estilos para responder al conflicto

Reconocer estos estilos en Caja Cusco es clave para gestionar conflictos de manera efectiva y analizar las acciones tomadas que permite canalizar esfuerzos hacia soluciones cooperativas, fortaleciendo relaciones y promoviendo un ambiente de trabajo armonioso.

Se considera a Ron Kraybill (1987), basándose en el modelo de análisis de las respuestas que los colaboradores de Caja Cusco deben dar a un conflicto, de las cuales se basaran en 5 estilos:

Directivo: Los colaboradores con un enfoque competitivo en los conflictos priorizan sus intereses sin cooperar, utilizando el poder para imponerse, así mismo recurren a la discusión, la presión o sanciones económicas para ganar, este estilo implica defender su posición o imponerse sobre otros, además en el ámbito financiero, esto puede reflejarse en negociaciones agresivas o decisiones unilaterales.

Evitador: Los colaboradores que evitan el conflicto en su mayoría no son asertivos, no resuelven de forma inmediata sus preocupaciones o de los clientes, sino que se centran en evitar el conflicto o se demoran en dar respuesta y perciben el conflicto como desesperanzador por lo que lo evitan.

Negociador: Los colaboradores son moderadamente asertivos y cooperativos, suelen hallar soluciones rápidas a los conflictos, que satisfagan a ambas partes, en su mayoría sus soluciones incluyen a partir de la diferencia o realizando concesiones de lado y lado.

Armonizador: Los colaboradores que se adaptan son colaborativas, pero no asertivas, el cual abandonan sus preocupaciones por resolver las preocupaciones de los demás, puesto que se adaptan y obedecen a pesar de que no preferirían hacerlo o ceder ante el punto de vista de otro.

Cooperador: A diferencia de quienes evitan el conflicto, los colaboradores son asertivos y cooperativos, valorando tanto sus perspectivas como de los demás que buscan soluciones que satisfagan a ambas partes, explorando desacuerdos y generando respuestas creativas, además reconocen tensiones y matices, pero priorizan la resolución conjunta para fortalecer relaciones y lograr acuerdos beneficiosos.





Previamente se colocan los colaboradores cinco hojas de rotafolio en lugares separados del local, luego, se explica que los títulos corresponden a cinco formas de responder a los conflictos y se pide que cada participante escriba bajo el título, los que supone como atributos de ese estilo de respuesta al conflicto.

2.4. Evaluación

La evaluación que se lleva a cabo al comenzar la jornada tiene como propósito identificar el nivel de conocimiento que poseen las personas participantes sobre el tema en cuestión, esto permite a quien facilita la sesión adaptar su enfoque y metodología a los distintos niveles conceptuales que sean necesarios, asegurando así una mejor comprensión y participación.

En Caja Cusco, se solicita a los colaboradores identificar "lo que funcionó", "lo que no funcionó" y sus "sugerencias para mejorar", cada pregunta se escribe en una hoja de rotafolio y se coloca en la pared, donde los participantes anotan sus respuestas en tarjetas o papeles pequeños y las adhieren a la hoja correspondiente, como alternativa, pueden escribir directamente en el rotafolio, fomentando así la retroalimentación y la mejora continua.

Materiales de apoyo:

- ✓ Hojas de rotafolio con títulos
- ✓ Hojas de papel bond o tarjetas
- ✓ Marcadores o plumones de colores
- ✓ Masking tape

3. HERRAMIENTAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

3.1. Herramientas personales

3.1.1. Comunicación: la escucha activa

La escucha activa es una habilidad de comprender lo que otra persona está diciendo, la cual es parte primordial y muy importante de la comunicación.

La escucha se compone de 6 fases:

Preparación. Se dispone mental y físicamente para prestar atención necesaria durante la entrevista, donde se considera la elección del momento y el lugar para la comunicación, la recopilación y el análisis de la información, además presentar una actitud hacia la escucha.

Posición y mirada. En la entrevista se mostrará una posición adelantada, avanzando el cuerpo desde la cintura y se tiene que mirar fijamente los ojos de quien habla.

Reforzar al interlocutor. Se aplica técnicas como el refuerzo positivo, la paráfrasis, a reformulación, la ampliación, la técnica de preguntas, el silencio, asentir con la cabeza y expresiones faciales.

Observar el lenguaje no verbal. Durante la práctica de la escucha activa, se tiene que prestar atención no solo a las palabras de nuestro interlocutor, sino también a su comunicación no verbal. Esto implica observar detenidamente sus movimientos corporales, la manera en que gesticula y las expresiones que adopta en su rostro, además,

analizaremos aspectos vocales como el tono que emplea, la fuerza o volumen con la que se expresa y la velocidad con la que articula sus ideas.

Obtener ideas principales. Detectaremos las palabras clave que sustentan el mensaje de nuestro(a) interlocutor(a).

Retroalimentación. Finalmente, mediante la retroalimentación transmitiremos a nuestro(a) interlocutor(a) el resumen del mensaje que hemos escuchado, demostrándole que lo hemos interpretado correctamente.

Considerar factores que pueden estorbar el proceso:

- ✓ Ensayar. Estar pensando en lo que se va hablar
- ✓ Sonar despierto. Dejar que la mente vague.
- ✓ Juzgar. Señalar e indicar.
- ✓ Filtrar. Oír solo una parte de la conversación y no hacer caso a lo otro.
- ✓ Leer el pensamiento. Tratar de adivinar lo que la persona está diciendo.
- ✓ Interrumpir. Interferir en lo que hablan los colaboradores.

3.1.2. Comunicación: la expresión asertiva

Se trata de una conducta que permite expresar pensamientos y emociones de forma adecuada, integrando comunicación verbal y no verbal sin distorsiones ni ansiedad excesiva, facilita tanto la oposición (decir no, expresar desacuerdos y defender derechos) como el afecto (elogiar y manifestar emociones positivas), siempre respetando los derechos ajenos y buscando objetivos propios.

Categorías para considerar en los colaboradores:

1. Expresión de sentimientos positivos y negativos

- Involucrarse en conversaciones agradables
- Confrontación.
- Brindar retroalimentación negativa.

- Maneja situaciones de servicio.

2. Iniciar, mantener y terminar conversaciones

- Iniciar interacciones.

3. Pedir favores y hacer peticiones

- Admitir deficiencias personales.

4. Capacidad de decir no

- Resistir la presión de otras personas.
- Rechazar peticiones.

3.2.3. Comunicación: las habilidades para el dialogo

Ser consciente implica desarrollar habilidades para entablar diálogos efectivos e identificar dichas habilidades es clave, ya que su adecuada combinación con el mensaje facilita la integración de perspectivas diversas, aspecto fundamental para resolver conflictos de manera constructiva.

- ✓ Todos los colaboradores tienen que pensar en algún evento o decisión importante de su vida.
- ✓ Se divide al grupo en parejas y cada participante trabaja individualmente durante 10 a 15 minutos.
- ✓ Uno de los integrantes de la pareja describe a la otra persona el evento o decisión importante de su vida.
- ✓ La segunda persona parafrasea lo escuchado, incluyendo tanto la historia como los sentimientos expresados.
- ✓ La segunda persona repite y revisa la información hasta que la primera confirme su precisión, tras cada revisión, puede hacer preguntas aclaratorias, las cuales deben ser respondidas.

Luego, los participantes intercambian roles y repiten el ejercicio con la historia de la segunda persona.

Al finalizar, se realiza una discusión grupal en la que se reflexiona sobre:

- ✓ La cantidad de repeticiones necesarias para lograr precisión.
- ✓ Las preguntas aclaratorias más útiles para la comprensión.
- ✓ Las barreras que dificultaron el entendimiento.
- ✓ Herramientas organizacionales.

3.2.3. Vías de solución: negociación

El mediador no tiene la autoridad para imponer soluciones ni arbitrar un conflicto, pero puede influir en las partes utilizando su prestigio y respaldo para guiarlas hacia una resolución, su intervención puede adoptar diversas formas, como moderar reuniones, facilitar la comunicación e intercambio de información, fomentar la conciliación y colaborar en el análisis conjunto del problema, contribuyendo así a la generación de alternativas creativas para su solución.

Determinar si existe una persona idónea para mediar en un conflicto dentro de Caja Cusco, es fundamental identificar a los actores involucrados o cercanos a la situación, para ello, los equipos de análisis trabajarán en la elaboración de un mapa de actores, donde se representará a las personas o grupos que influyen directa o indirectamente en el conflicto.

Una vez finalizado el análisis, cada equipo presentará sus hallazgos en una sesión plenaria, permitiendo el intercambio de ideas y perspectivas con el resto del grupo, este proceso facilitará la identificación de un mediador que, gracias a su conocimiento del entorno y su imparcialidad, pueda intervenir eficazmente para promover una solución constructiva.

Para ello se usará las fases:

Preparación. En esta etapa, se recopila y analiza toda la información disponible sobre el conflicto utilizando diversas herramientas, como el **modelo de la cebolla**, el **mapeo de actores** o la **línea del tiempo**, a través de este análisis, se identifican los intereses y necesidades de las partes involucradas.

Interacción. Los colaboradores realizan intercambios de información y puntos de vista, desde el inicio, es fundamental mantener un ambiente de formalidad y respeto, ya que durante el proceso, se exponen las distintas perspectivas sobre la situación, se acuerda una definición común del problema o los temas a tratar y se generan, evalúan y priorizan posibles soluciones para su abordaje.

Cierre. Una vez seleccionado el conjunto más adecuado de opciones, se elabora un plan de trabajo que comprometa a ambas partes, en este documento, define un cronograma con las acciones a ejecutar, asegurando su implementación efectiva, así mismo, el plan debe incluir varias reuniones de seguimiento y evaluación, permitiendo verificar el cumplimiento de los acuerdos y realizar ajustes si es necesario.

Cierre

El cierre se centrará en el impacto de la alerta y el respectivo seguimiento que se realiza, para lo cual se puede llevar por medio de entrevistas o encuesta a los tomadores de decisiones.

De acuerdo al impacto se recomienda, proveer información, ayudar al desarrollo por medio de capacitaciones, talleres, actividades que ayuden al manejo de conflictos de los colaboradores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado".

Presupuesto estimado de implementación de la guía práctica de manejo y resolución de conflictos en Caja Cusco – 2024

Tabla 47

Presupuesto por categorías detalladas

Categoría	Detalle general	Subtotal (S/.)
Recursos Humanos	Facilitador, asistente logístico, relator, evaluador externo	1500.00
Materiales e insumos	Rotafolios, tarjetas, plumones, masking tape, impresiones de guías y anexos	500.00
Logística y servicios generales	Alquiler de local, alimentación, kits de bienvenida, limpieza	2000.00
Transporte y movilidad	Viáticos y transporte para facilitadores y materiales	50.00
Evaluación y seguimiento	Encuestas pre y post, informe final, reunión virtual de retroalimentación	600.00
Subtotal general		4650.00
Contingencia	Fondo adicional para imprevistos	500.00
Total general Estimado		5150.00

Tabla 48*Componentes principales del presupuesto*

Elemento	Descripción específica	Costo (S/.)
Facilitador/a especializado (2 jornadas)	Conducción integral del taller (teoría, dinámicas, resolución de conflictos)	1,800.00
Asistente logístico (2 jornadas)	Montaje, asistencia operativa y soporte durante las actividades	500.00
Relator - sistematizador	Redacción de informe final con resultados y análisis	500.00
Evaluador externo	Aplicación y análisis de encuestas de conocimiento	250.00
Kit de bienvenida	Cuaderno, lapicero, credencial o gafete institucional (30 personas)	360.00
Materiales didácticos y papelería	Rotafolios, tarjetas, plumones, masking tape, fotocopias de guías	150.00
Transporte de personal y materiales	Viáticos de facilitadores y traslado de insumos	50.00
Evaluación y seguimiento final	Encuestas, retroalimentación institucional, informe y reunión virtual	250.00

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024. En la presente investigación se determinó que existe una relación inversa, negativa y fuerte entre las variables, representado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.763, así mismo el nivel de significancia menor a 0.005, donde el síndrome de burnout tiene una relación negativa con la variable de manejo de conflictos con los colaboradores de Región Valle Sagrado-Caja Cusco, lo que indica si el síndrome de burnout aumenta, el manejo de conflictos disminuye de manera fuerte.

Los resultados obtenidos en esta investigación difieren con lo de Béjar (2023), se determinó que existe una correlación positiva media, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.436, y un nivel de significancia de 0.005, por lo que si hay relación entre el Síndrome de Burnout y el conflicto laboral para lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se indica que hay una confianza entre los trabajadores debido a los años que llevan en su puesto. Así mismo los resultados del trabajo de Espino y Neyra (2023) , determinaron que existe una correlación negativa muy fuerte entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral debido al valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de la prueba estadística ($Rho = -0.841$), teniendo una correlación significativa entre ambas variables. De la misma manera los resultados para Vegas (2022), se determinó que existe una correlación relativamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en personal de enfermería del hospital de Lima, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.981, y nivel de significancia de 0.005, para lo cual se acepta la hipótesis alterna. Así mismo, resultado idéntico a Matta y Rojas (2020), determinaron que existe una correlación negativa muy fuerte, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de

-0.761 lo que indica que el tipo de relación es negativa, con un nivel de significancia es menor a 0.05 aceptando la hipótesis alterna, y rechazando la hipótesis nula.

La investigación tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” – 2024. Para lo cual se determinó que existe una relación negativa, moderada entre el manejo de conflictos y la dimensión de agotamiento emocional en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco, representado por un coeficiente de correlación de ($Rho = -0.598$), así mismo el nivel de significancia es menor a 0.005, es decir, a mayor agotamiento emocional, menor es la efectividad en el manejo de conflictos.

. Así mismo, para Espino y Neyra (2023), se determinó que existe una correlación negativa muy fuerte, entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de ($Rho = -0.786$), con un nivel de significancia (p -valor < 0.001), por lo que se probó que, si existe correlación significativa, por lo que sí es más fuerte el agotamiento emocional influye en la mejora del trabajo en la organización. Por otra parte, Vegas (2022), determinó que existe una correlación positiva media, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.385, con un nivel de significancia obtenido de 0.03 la cual es menor al alfa de 0.001, por lo que se probó que, si existe una correlación significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y desempeño laboral dado que las enfermeras tienen un alto agotamiento emocional, por tanto, tenido un escaso rendimiento en el hospital. Así mismo, Matta y Rojas (2020), determinaron que existe una correlación negativa considerable, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.696 lo que indica que el tipo de relación es negativa, con un nivel de significancia del 0.000 la cual es menor al alfa de 0.005 aceptando la hipótesis alterna, aprobando que existe una relación entre las dimensiones, el cual mientras los trabajadores

tienen falta de energía, pierden el sentido de responsabilidad llegando tarde y hasta faltar el desempeño de estas será mayor.

La investigación tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado”- 2024. En la investigación el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0.615, lo que indica una relación inversa y negativa. Además, dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.00 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Esto sugiere que existe una relación negativa entre el manejo de conflictos y despersonalización en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco. Este hallazgo sugiere que la despersonalización afecta negativamente la habilidad de los colaboradores para manejar conflictos de manera efectiva.

Los resultados mostrados en la correlación coinciden con Espino y Neyra (2023), determinaron que existe una correlación negativa considerable, con un coeficiente de correlación de (Rho = -0.722), con un nivel de significancia (p -valor < 0.001), por lo que si existe correlación entre las dimensiones de despersonalización y desempeño laboral, donde el cual los colaboradores presentan problemas con la despersonalización, ya que no tratan de la mejor manera a los compañeros con las que interactúan en el trabajo. Por otra parte, teniendo una diferencia en cuanto a los resultados de Vegas (2022), determinó que existe una correlación positiva media, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.486, con un nivel de significancia (p -valor < 0.005), por lo que se probó que, si hay una correlación significativa entre las dimensiones despersonalización y desempeño laboral, puesto que siendo personal de salud las enfermeras tienen paciencia y la atención necesaria para sus pacientes. Así mismo los resultados mostrados en la correlación coinciden con el estudio de Matta y Rojas (2020), determinaron que existe

una correlación negativa media, con un coeficiente de correlación de ($Rho = -0.490$) lo que indica que el tipo de relación es moderadamente negativa, con un nivel de significancia del (p -valor < 0.001), dado que si hay una correlación entre las dimensiones de despersonalización y manejo de conflictos, dado que la alta despersonalización conduce a conductas negativas, inexorables y escasean de interacción con los demás.

La investigación tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre la falta de realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de -0.681 , lo que indica una relación inversa, negativa y fuerte. Además, dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.00 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Esto sugiere que existe una relación negativa entre la falta de realización del personal y la dimensión de despersonalización en los colaboradores de la Región Valle Sagrado de la Caja Cusco. Este hallazgo sugiere que la falta de realización del personal afecta negativamente la habilidad de los colaboradores para manejar conflictos de manera efectiva.

Los resultados mostrados en la correlación coinciden con Espino y Neyra (2023), determinaron que existe una correlación negativa media, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ($Rho = -0.326$), con un nivel de significancia del (p -valor < 0.001), por lo que si existe relación entre las dos dimensiones falta de realización personal y desempeño laboral, para lo cual se acepta la hipótesis alterna, puesto que consideran que el personal no son competentes de organizar apropiadamente sus vidas. Por otra parte, los resultados fueron diferentes para Vegas (2022), determinó que existe una correlación positiva media, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.251 , con un nivel de significancia obtenido de 0.005 la cual es menor al estudio de 0.05 ,

por lo que se probó que si existe relación significativa entre las dimensiones. Así mismo Matta y Rojas (2020), determinaron que existe una correlación negativa media, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman ($Rho = -0.229$), lo que indica que el tipo de relación existente es negativa, con un nivel de significancia del (p -valor < 0.001), rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula, aprobando que existe una relación inversa entre las dimensiones ya que no es altamente significativa.

CONCLUSIONES

Primero: Existe relación inversa, fuerte y significativa entre el síndrome de burnout y el manejo de conflictos en los colaboradores de la Caja Cusco, Región Valle Sagrado, en 2024. Con un coeficiente de Spearman de -0.763 y una significancia menor a 0.05 , se observa que, a mayor nivel de burnout, menor es la eficacia en la resolución de conflictos. Además, el 67.59% presenta síndrome de burnout, de la cual el 52.41% presenta agotamiento emocional, 62.97% despersonalización y el 76.85% falta de realización personal en nivel alto y muy alto. Además, el 57.41% perciben bajos niveles de manejo de conflictos.

Segundo: Existe una relación inversa, moderada y significativa entre el agotamiento emocional y el manejo de conflictos de los trabajadores de la Caja Cusco, Región Valle Sagrado, en 2024. Con un coeficiente de Spearman de -0.598 y una significancia menor a 0.05 , se concluye que, a mayor agotamiento emocional, menor es la efectividad en el manejo de conflictos. Aunque el agotamiento emocional se presenta en niveles elevados (29,63 muy alto, 27.78% alto, 36.63% regular) en la mayoría de los colaboradores, siendo un factor considerable que afecta el desempeño en la resolución de conflictos dentro de la organización.

Tercero: Existe una relación inversa, moderada y significativa entre la despersonalización y el manejo de conflictos de los trabajadores de la Caja Cusco, Región Valle Sagrado, en 2024. Con un coeficiente de Spearman de -0.615 y una significancia menor a 0.05 , se determina que, a mayor nivel de despersonalización (25.93% muy alto, 37.04% alto, 17.59% regular), menor es la efectividad en el manejo de conflictos.

Cuarto: Existe una relación inversa, fuerte (-0.681) y significativa (p valor 0.000) entre la falta de realización personal y la capacidad de los colaboradores para manejar conflictos en la Caja Cusco, Región Valle Sagrado, 2024. Indicando que a medida que

los colaboradores sienten una menor realización personal (25% muy alto, 51.85% alto, 19.44% regular), su habilidad para gestionar conflictos se ve afectada negativamente.

Quinto: Se desarrolla una guía para el manejo de conflictos conforme a los requerimientos de la organización, el cual ayudará a reducir y manejar adecuadamente conflictos que puedan ocurrir.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de administración implementar estrategias para reducir el síndrome de burnout que van desde talles y facilidades de trabajo, lo cual afecta su capacidad para resolver conflictos de manera efectiva. Para abordar este último, se sugiere fortalecer programas de bienestar laboral y apoyo psicológico, además de ofrecer capacitación en manejo de conflictos. Estas acciones contribuirán a un ambiente laboral más saludable y productivo.

Se recomienda al gerente de administración implementar estrategias para reducir el agotamiento emocional en los colaboradores de la Caja Cusco, como programas de bienestar y manejo del estrés. Además, se debe promover un ambiente de trabajo que favorezca el equilibrio emocional y el manejo eficaz de los conflictos, mediante la capacitación en habilidades de resolución de problemas y la mejora de la comunicación interna. Esto contribuirá a mejorar el bienestar por tanto reducir el agotamiento emocional.

Se recomienda al gerente de administración, ofrecer espacios de reconocimiento y valoración para que los trabajadores se sientan más conectados con su labor y la organización. Además, se sugiere la creación de un sistema de retroalimentación constante para identificar posibles factores que contribuyan a la despersonalización y tratar de mitigar sus efectos, mejorando así la capacidad de los empleados para resolver conflictos de manera efectiva y mejorar el clima organizacional.

Se recomienda al gerente de administración, implementar programas de desarrollo personal y profesional que ofrezcan mayores oportunidades de crecimiento, fomentar la creación de planes de carrera, proporcionar reconocimiento de logros y asignar tareas que representen desafíos adecuados puede mejorar la satisfacción personal. Para mejorar el bienestar de los empleados y, por ende, su capacidad de manejar conflictos de manera efectiva.

Se recomienda implementar la guía de manejo de conflictos con una prueba piloto y de manera progresiva, además de mejorar y actualizar conforme a los requerimientos del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcarez Brites, A. G. (2023). Síndrome De Burnout En Medios Residentes De Medicinal. *Universidad Católica Nuestra Señora de La Asunción*.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnMedicosResidentesDeMedicinaInte-8860798.pdf>
- Alvarado Fuquen, M. E. (2003). Los Conflictos Y Las Formas Alternativas De Resolución. *Tabula Rasa*, 1, 1–15.
- Álvarez-Ramírez, L. Y. (2014). Scale of attitudes towards politics among adult population in the City of Bucaramanga, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 12(1), 291–308.
<https://doi.org/10.11600/1692715x.12117101613>
- Amaya Blanco, Y. P., & Beltrán Vera, E. (2016). *Síndrome de burnout y su incidencia en la calidad servicio en Bancolombia Zona Metropolitana*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Arbulu, R. (2022). Empleo Perú _ El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo. *El Comercio*, 1–8.
- Arteaga Linares, M. R. (2021). *El síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y crédito de Tacna Sede Tacna, en el periodo 2019* [Maestría]. Universidad Privada de Tacna.
- Baldeon Ramirez, C. A., Fonseca Daviran, A. F., & Validivia Vilcahuaman, F. de F. (2019). *Planeamiento Estratégico para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*.
- Barja Tur, C., & Caballero Campillo, R. (2022). Evaluación y tratamiento de las ideas delirantes desde la terapia cognitivo conductual: perspectiva desde un caso. *Casos Clínicos En Salud Mental*, 1, 39–56.
- Bejar Mejia, A. T. (2023). *Conflicto laboral y síndrome de burnout en los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022* [Universidad Andina del

Cusco].

<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/775fdc1c-fd54-4c9d-8b2b-dee74243c1a9/content>

Bernal Torres, C. Augusto., Urdaneta Silva, G. Adolfo., & Duitama Ochoa, C. Fernando.

(2016). *Metodología de la investigación : Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Correia do Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Correia Jesuíno, J., & Parreira, P. (2020).

The Impact of Organizational Culture on Conflict Management Styles. *Journal Of Aging And Innovation*, 9(1), 2182–2696. <https://doi.org/10.36957/jai.2182-696X.v9i1-4>

Crespo, M. A. J. (2019). *La competencia comunicativa profesional en el contexto*

universitario y organizacional.

<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-7052-5668>

Defensoría del Pueblo. (2020). *Prevención y gestión de conflictos sociales en el contexto*

de la Pandemia por el Covid-19. <http://www.defensoria.gob.pe>

Espino Álvarez, J. P., & Neyra del Carpio, E. E. (2023). *Síndrome de burnout y su*

relación con desempeño laboral de los colaboradores de Conimpa S.A.C, Lima

[Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74c5913a-ae6e-48e3-80a3-e284568854ce/content>

Esteras, J., Charot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*.

Editorial Pirámide.

Estrada Araoz, E. G., Paricahua Peralta, J. N., Gallegos Ramos, N. A., Zuloaga Araoz,

M. C., en Educación, L., de Educación Superior Pedagógico Público Santa Rosa,

- E., Paredes Valverde, Y., Velásquez Giersch, L., & Gustavo Estrada Araoz, E. (2022). Cansancio emocional en estudiantes de una Universidad Pública peruana. *Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*, 1–7. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6629161>
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 1–15.
- García Serrano, V. (2019). *Características del burnout y su relación con el conflicto trabajo-familia en un grupo de docentes de nivel superior* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Guerrero, R., Zambrano, O., Torres, M., & Freire, N. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*.
- Harvard Business Review. (2019). Empatía. *Harvard Business Review*, 1–26.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Huancayo Ávila, E. K., & Retuerto Vivar, B. P. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. Universidad Continental.
- Jácome Ortega, M., & Jácome Ortega, X. O. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 41(1), 7–14.
- López, A. M. (2021). El síndrome de desgaste profesional (burnout síndrome). *Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 49(2), 73–83. <https://doi.org/10.35366/103355>
- Lovo, J. (2020a). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

- Martínez Pérez, A. (2021). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42–80.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Recuperado de <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531>
- Matta Sanchez, L. K., & Rojas Osorio, R. L. (2020). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019* [Tesis pregrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FHU_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf
- Medina, M. L., Medina, M. G., Gauna, N. T., Molfino, L., & Merino, L. A. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital. *Investigación En Educación Médica*, 6(23), 160–168.
<https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.03.004>
- MINEDU (Ministerio de Educación). (2021). *Manejo de conflictos cartilla dirigida a docentes y directores*.
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2019). *Manejo de conflictos*.
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, 10, 53–71.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55501005>
- Molina, V. (2017). *La Frustración* (Vol. 87).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). OMS clasifica el ‘burnout’ como una enfermedad. *Revista Forbes*.

- Pacheco, R., Santillán, V., Silvia, M., Barrera, R., de la Puente, R., & Enrique, E. (2023a). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXIX(3), 470–483.
- Paz Ruiz, A. (2019). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín, 2019* [Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2246>
- Petrone, P. (2022). Characteristics of the conflict in the healthcare organizations and strategies for its solution. *Revista Colombiana de Cirugía*, 37(1), 21–26.
<https://doi.org/10.30944/20117582.1478>
- Revisão De Literatura: Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Jesuíno, J. C., & Parreira, P. (2020). The Impact of Organizational Culture on Conflict Management Styles. *JOURNAL OF AGING AND INNOVATION*, 9(1), 2182–2696.
<https://doi.org/10.36957/jai.2182-696X.v9i1-4>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª edición). Pearson.
- Rodrigo Yáñez, G., Ahumada Figueroa, L., & Cova Solar, F. (2019). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Pontifice Universidad Javeiana*, 5, 1–13.
- Romero Silva, R. C., Hidalgo Lama, J. A., Cuadra Morales, V., Alberto Aparicio Ballena, J., Francisco Deza Loyaga, W., & Hernán Casimiro Urcos, W. (2023). *Síndrome de Burnout y finanzas personales en trabajadores de un establecimiento penitenciario peruano*. <https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>
- Salessi, S., & Omar, A. (2018). Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. In *Psicología y salud* (2nd ed., Vol. 24, pp. 269–277).

- Sanchez, S. A. (2019). Gestión de Conflictos. *Universidad Carlos III*, 12, 293–299.
<https://doi.org/10.30827/revpaz.v12i2.11636>
- Sarra, F. J. (2021). La desmotivación laboral como factor predominante en una agencia nacional del empleo público. *Universidad Nacional de San Martin*, 1–77.
- Schaufeli, W. (2020). Intervenciones sobre el síndrome de burnout. *Universidad de Utrecht*, 1–14.
- Soto, R. A. E., & Rodríguez, W. A. V. (2023). Competencias emocionales y el manejo de conflictos en estudiantes universitarios. *South Florida Journal of Development*, 4(10), 3929–3946. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n10-016>
- Staude, S. C. (2014). La indiferencia como instrumento de poder. *Desde El Jardín de Freud*, 14(14), 123–129. <https://doi.org/10.15446/djf.v14n14.46116>
- Sueldo Carazas, G. (2021). *Síndrome de burnout de los colaboradores de la Agencia Cusco del Banco Pichincha – Cusco 2020* [Universidad Andina del Cusco].
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/4007>
- Tamayo Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la investigación científica: Vol. cuarta* (Limusa). www.noriega.com.mx
- Torres, Y. (2022, February 15). OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. *Medicina Salud Publica*, 1–7.
- Universidad Autónoma de Ica. (2016). *Negociación y manejo de conflictos*.
- Vegas Coral, R. A. (2022). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización en un hospital de Lima 2022* [Universidad Norbert Wiener].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/74c5913a-ac6e-48e3-80a3-e284568854ce/content>

Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238–246.
<https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>

Silva Idrovo, R. R., Pino Moran, F. N., & Gonzalez Silva, D. O. (2022). Resolución de conflictos – estrategias a emplear en pymes en la ciudad de Guayaquil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8272–8295.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3996

Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta, Colombia. *Sapientiae: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias*, 5(1), 31–57.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7052370.pdf>

ANEXOS

Anexo 1*Matriz de consistencia*

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Síndrome de burnout Dimensiones: D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización Personal Variable 2: Manejo de conflictos Dimensiones: D1: Competir D2: Colaborar D3: Evitar D4: Acomodarse D5: Comprometerse	Metodología de investigación Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo Población y muestra - Población: 148 - Muestra: 108 - Muestreo: Aleatorio Simple Técnicas e instrumentos de recolección de datos - Técnica: Encuesta - Instrumentos: Cuestionario Análisis y procesamiento de la información Para el procesamiento de la información recolectada se utilizará el programa Microsoft Office Excel y software SPSS Análisis descriptivo Análisis Inferencial
¿Cuál es la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado” - 2024?	Determinar la relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024	Existe una relación entre el síndrome burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024		
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024	Existe una relación entre el agotamiento emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024		
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?	Determinar la relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024	Existe una relación entre la despersonalización y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024		
¿Cuál es la relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?	Determinar la relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024	Existe una relación entre la realización del personal y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024		

¿Cómo afrontar situaciones de conflictos provocados por el burnout de los trabajadores de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " - 2024?	Diseñar una guía práctica paso a paso para la identificación y forma de gestión afectiva del manejo de conflictos, incorporando herramientas de comunicación y resolución de problemas.	El diseño de una guía práctica ayudara significativamente a los trabajadores a afrontar los conflictos de Caja Cusco " Región Valle Sagrado " – 2024.		
---	---	---	--	--

Anexo 2

Matriz de instrumentos

	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ITEMS	ITEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	Agotamiento en el trabajo			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado físicamente	
		Fatigado al inicio del día			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado mentalmente	
		Querer trabajar solo			Siento que mi trabajo me está desgastando	
		Frustración				
	Despersonalización	Duro y cínico en el trabajo			Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	
		Indiferencia con los demás			Me cuesta ser cortés con los clientes y compañeros de mi trabajo	
		Sentirse perseguido			Siento que se me dificulta comunicarme con los clientes y compañeros de mi trabajo	
		Indiferencias frente a los hechos			Me parece que los compañeros de mi trabajo me culpan de algunos problemas	
	Realización personal	No busca solucionar problemas			Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda sentir que estoy desarrollándome	
		No influye en los demás			Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual	
		Desmotivado en su trabajo			Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta	
					No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado ciertos problemas laborales	
		Sin empatía			Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.	
MANEJO DE CONFLICTOS	Competir	Esfuerzo por la victoria			Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón	
		No perder una discusión			Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo	
	Colaborador	Esfuerzo por investigar			Siempre busco una discusión directa y abierta del problema	
		Compartir información con los demás			Le digo mis ideas y le pregunto las suyas	
					Suelo compartir los problemas con la otra persona para así poder solucionarlo	
	Evitar	No a los conflictos			Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien	
					Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones	
		Evita temas polémicos				
	Acomodarse	Priorizo necesidades de los demás			Al momento de resolver un problema trato de ser considerado con los puntos de vista de la otra persona	
		Fomentar la armonía			Si la posición de la otra persona es importante para él, dejo satisfacer sus deseos	
					Procuro no herir los sentimientos de la otra persona	
	Comprometerse	Busca soluciones				
		Negociar para conseguir beneficios			Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.	
					Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	

Anexo 3
Instrumento

CUESTIONARIO

ESTUDIO PARA DETERMINAR SÍNDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS TRABAJADORES DE CAJA CUSCO “REGIÓN VALLE SAGRADO-2024”

El siguiente cuestionario tiene por objetivo comprender el Síndrome de burnout y manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco “Región Valle Sagrado-2024”

Por ello vamos a pedir que responda el siguiente cuestionario, la información será utilizada solo con fines estadísticos, por lo que los encuestados responden en forma completamente anónima.

Le pedimos que lea cuidadosamente las preguntas y completar con una cruz(x) en las respuestas correspondientes a cada una.

En caso de tratarse de preguntas abiertas, por favor escriba claramente su respuesta en el espacio asignado.

Agradecemos su apoyo en el llenado de este instrumento

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT	ESCALA DE VALORACION				
Dimensión 1: Agotamiento Emocional		1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado físicamente					
3	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado mentalmente					
4	Siento que mi trabajo me está desgastando					
Dimensión 2: Despersonalización						
5	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada					
6	Me cuesta ser cortés con los clientes y compañeros de mi trabajo					
7	Siento que se me dificulta comunicarme con los clientes y compañeros de mi trabajo					
8	Me parece que los compañeros de mi trabajo me culpan de algunos problemas					
Dimensión 3: Falta de realización Personal						

10	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda sentir que estoy desarrollándome					
11	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual					
12	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta					
13	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado ciertos problemas laborales					
15	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.					

N°	VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS	ESCALA DE VALORACION				
Dimensión 1: Competir						
1	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón					
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo					
Dimensión 2: Colaborador						
4	Siempre busco una discusión directa y abierta del problema					
5	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas					
6	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo					
Dimensión 3: Evitar						
7	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien					
8	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones					
Dimensión 4: Acomodarse						
10	Al momento de resolver un problema trato de ser considerado con los puntos de vista de la otra persona					
11	Si la posición de la otra persona es importante para él, dejo satisfacer sus deseos					
12	Procuro no herir los sentimientos de la otra persona					
Dimensión 5: Comprometerse						
14	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.					
15	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					

Ficha técnica de instrumento

Tabla 49

Ficha técnica de Síndrome de burnout

Ficha técnica de Síndrome de Burnout	
Nombre	Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional: un instrumento de Burnout para mexicanos
Autor	Uribe Prado, Jesús Felipe
Adaptado por	Figueroa Aranibar, Juan Jose
Administración	Individual
Duración	30 min
Finalidad	Medir la variable Síndrome de Burnout de los trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado"
Dimensiones	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización
Total, de Ítems	15
Campo de aplicación	Trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado"
Materia de prueba	Mediante la técnica de la encuesta, se procederá a evaluar al colaborador por medio de cuestionario según sea la alternativa para marcar Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)
Baremos	

Instrumento de Uribe Prado, Jesús Felipe adaptado por Figueroa Aranibar, Juan Jose

Tabla 50*Ficha técnica de Síndrome de Burnout*

Ficha técnica de Síndrome de Burnout	
Nombre	Análisis del Burnout y sus escalas de medición
Autor	Torres Fernández, Edgar Fabian; Ali El-Sahili
Adaptado por	Gonzales, Luis Felipe; Gutiérrez Olivares, Víctor Figueroa, Juan José
Administración	Individual
Duración	20 min
Finalidad	Medir la variable Síndrome de Burnout de los trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado"
Dimensiones	Agotamiento emocional Despersonalización Insatisfacción del logro
Total, de Ítems	15
Campo de aplicación	Trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado"
Materia de prueba	Mediante la técnica de la encuesta, se procederá a evaluar al colaborador por medio de cuestionario según sea la alternativa para marcar Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

*Instrumento de Torres Fernández, Edgar Fabian et al. adaptado por Figueroa
Araníbar, Juan José*

Tabla 51*Ficha técnica de Manejo de conflictos*

Ficha técnica de Manejo de conflictos	
Nombre	Instrumento de modos conflicto de Thomas Kilmann
Autor	Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann
Adaptado por	Figueroa, Juan José
Administración	Individual
Duración	20 min
Finalidad	Medir la variable manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco "Region Valle Sagrado"
Dimensiones	competidor colaborador eludir complaciente compromiso
Total, de Ítems	15
Campo de aplicación	Colaboradores Caja Cusco-Agencia Valle
Materia de prueba	Mediante la técnica de la encuesta, se procederá a evaluar al colaborador por medio de cuestionario según sea la alternativa para marcar Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

Instrumento de Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann adaptado por Figueroa Aranibar, Juan José

[illegible]

Base de datos de la encuesta

*Sin título2 [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043	VAR00044	VAR00045	VAR00046	VAR00047	VAR00048
1	34.00	1.00	2.00	3.00	3.00	4.000	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	34.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.000	4.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	31.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.000	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
4	29.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.000	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	29.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.000	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
6	37.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.000	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
7	36.00	2.00	5.00	5.00	4.00	3.000	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	41.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.000	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	29.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.000	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
10	27.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.000	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
11	33.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.000	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
12	38.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.000	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
13	28.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.000	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
14	33.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.000	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
15	29.00	1.00	7.00	2.00	3.00	2.000	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
16	38.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.000	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
17	47.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.000	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
18	39.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.000	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
19	36.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.000	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
20	39.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.000	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	29.00	1.00	7.00	3.00	3.00	2.000	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	25.00	1.00	7.00	2.00	3.00	3.000	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	42.00	1.00	6.00	4.00	3.00	2.000	4.00	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	38.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.000	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
25	29.00	1.00	6.00	3.00	4.00	4.000	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
26	30.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.000	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00015	Númérico	8	2	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00014	Númérico	8	2	Genero	{1.00, Feme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00013	Númérico	8	2	Puesto de trabajo	{1.00, Admi...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00001	Númérico	8	2	Cuando termino mi jornada	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00002	Númérico	8	2	Cuando termino mi jornada	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00003	Númérico	8	3	Siento que mi trabajo me e...	{1.00, Sie...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00004	Númérico	8	2	Siento que en mi trabajo lo...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00005	Númérico	8	2	Me cuesta ser cortés con l...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00006	Númérico	8	2	Siento que se me difícil c...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00007	Númérico	8	2	Me parece que los compañ...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00008	Númérico	8	2	Todos los días me levanto y...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00009	Númérico	8	2	Si encontrara un empleo m...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00010	Númérico	8	2	Siento que mi trabajo es ta...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00011	Númérico	8	2	No me siento contento con...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00012	Númérico	8	2	Siento que mi desempeño l...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Númérico	8	2	Agotamiento Emocional	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	VAR00017	Númérico	8	2	Despersonalización	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	VAR00018	Númérico	8	2	Falta de Realización Personal	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	VAR00019	Númérico	8	2	Síndrome de Burnout	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	VAR00020	Númérico	8	2	Trato de hacer que mi posic...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Númérico	8	2	Usualmente soy firme en lo...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Númérico	8	2	Siempre busco una discusi...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Númérico	8	2	Le digo mis ideas y le preg...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Númérico	8	2	Suelo compartir el problem...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Númérico	8	2	Busco posponer la solución...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Númérico	8	2	Trato de hacer lo necesario...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Númérico	8	2	Al momento de resolver un ...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Númérico	8	2	Si la posición de la otra per...	{1.00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Capturas y evidencia del cuestionario

ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT Y GESTION DE ATENCION DE LOS TI ☆

Preguntas Respuestas 111 Configuración

ENCUESTA DE SÍNDROME DE BURNOUT Y MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS TRABAJADORES DE CAJA CUSCO "REGIÓN VALLE SAGRADO"- 2024

B I U ↺ ↻

El objetivo de este cuestionario es conocer el nivel de síndrome de Burnout y el manejo de conflictos de los trabajadores de Caja Cusco "Región Valle Sagrado"-2024. Para ello, pedimos que respondas de manera consecuente con la situación actual, aclarando que tus **respuestas son completamente anónimas**. Asimismo, le pedimos que lea cuidadosamente las preguntas y marcar en las respuestas correspondientes a cada una (el cuestionario posee 30 preguntas en total).

Agradecemos cordialmente su participación.

📄

Tr

📄

📄

📄