

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA INTENCIÓN DE RENUNCIAR EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE OFICINAS DEL BBVA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Marisol Liliana Pareja Lira

Código 20142121

Diego Nicolas Santillan Garcia

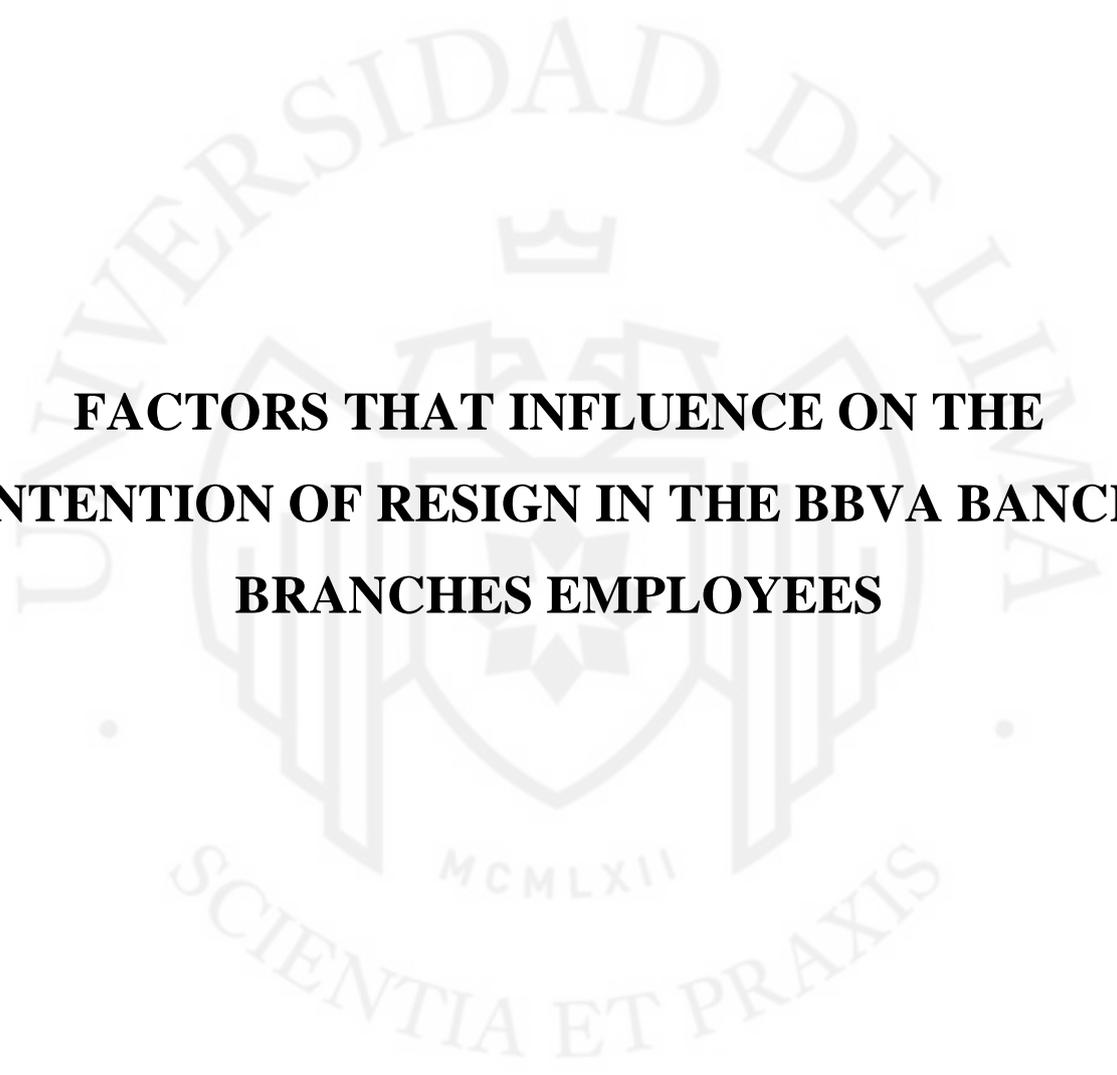
Código 20141248

Asesor

Martin Carlos Otiniano Carbonell

Lima – Perú
Mayo del 2023



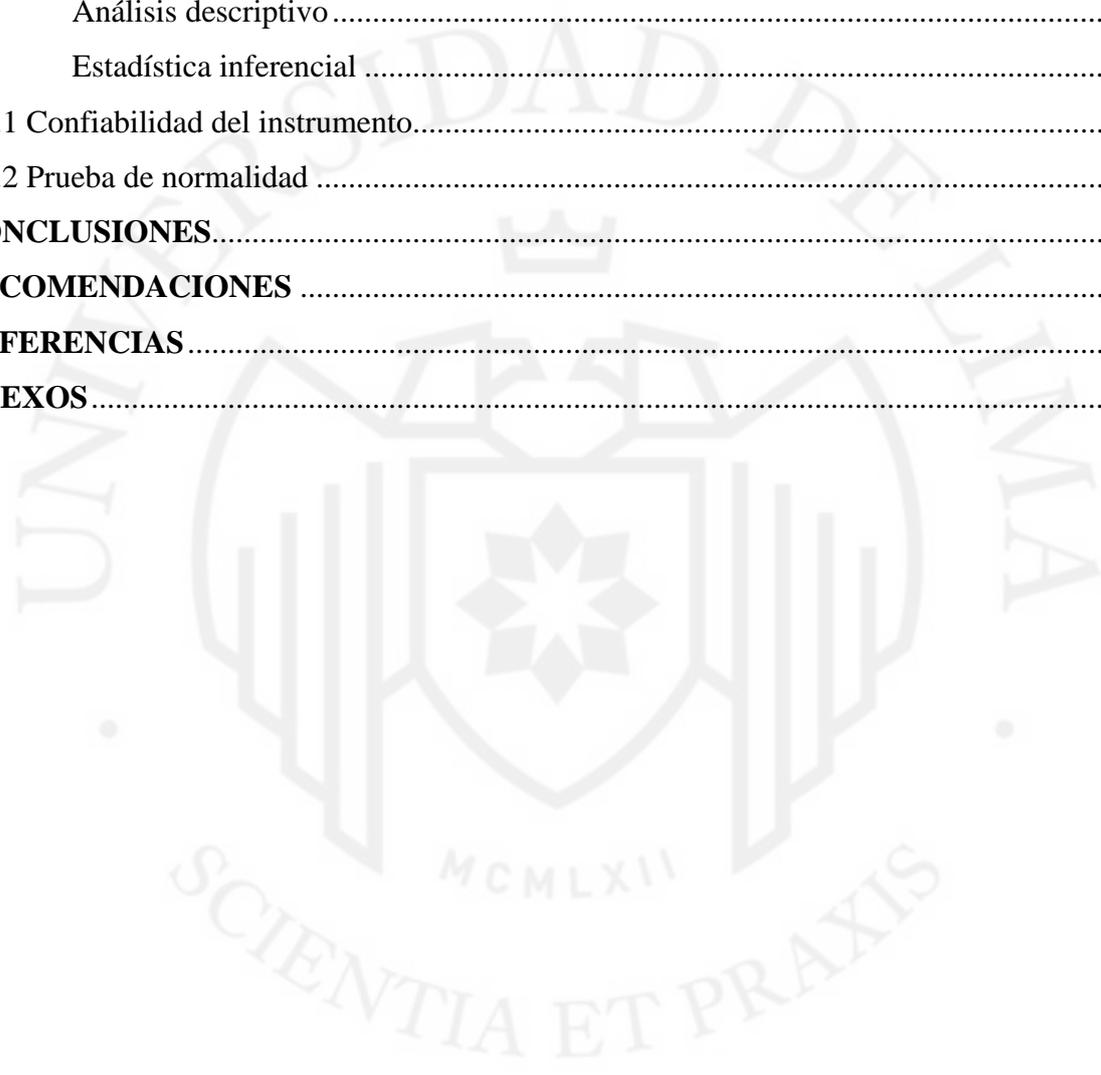


**FACTORS THAT INFLUENCE ON THE
INTENTION OF RESIGN IN THE BBVA BANCK
BRANCHES EMPLOYEES**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la situación problemática.....	3
1.2 Problema Principal	11
1.3 Problemas Específicos.....	11
1.4 Objetivos de la investigación	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
1.5 Justificación y delimitación.....	12
1.5.1 Justificación.....	12
1.5.2 Justificación Social.....	12
1.5.3 Justificación Económica.....	12
1.5.4 Delimitación	13
1.5.5 Delimitación Geográfica	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del Arte-Rev. Literatura)	14
2.2 Definiciones Conceptuales	26
2.2.1 Términos y definiciones	26
2.2.2 Variables de estudio	28
2.3 Modelo Propuesto de estudio	30
CAPÍTULO III: BBVA Y ÁREA DE ESTUDIO	33
3.1 Información de la empresa	33
3.2 Desarrollo del BBVA en el Perú.....	33
3.3 Orientación estratégica.....	34
3.4 Área de estudio.....	35
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS	37
4.1 Hipótesis General	37

4.2	Hipótesis específicas	37
4.3	Variables- Matriz de Operacionalización de Variables.....	37
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA.....		40
5.1	Diseño metodológico.....	40
5.2	Diseño muestral.....	40
5.3	Diseño del instrumento de investigación	41
CAPÍTULO VI: RESULTADOS.....		45
6.1	Análisis descriptivo	45
6.2	Estadística inferencial	61
6.2.1	Confiabilidad del instrumento.....	61
6.2.2	Prueba de normalidad	66
CONCLUSIONES.....		70
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS.....		74
ANEXOS.....		80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Operacionalización de variables	37
Tabla 6.1 Género*Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente.....	46
Tabla 6.2 Puesto*Me siento lleno de energía en mi trabajo	47
Tabla 6.3 Indique la zona en la que trabaja*Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentre	49
Tabla 6.4 Agotamiento emocional - Resultados	50
Tabla 6.5 Despersonalización - Resultados	51
Tabla 6.6 Rotación horizontal - Resultados	52
Tabla 6.7 Ascensos - Resultados.....	53
Tabla 6.8 Motivación - Resultados	54
Tabla 6.9 Horarios de trabajo - Resultados.....	55
Tabla 6.10 Relación con compañeros y jefe - resultados.....	56
Tabla 6.11 Intención de renunciar - Resultados.....	57
Tabla 6.12 Nivel de agotamiento laboral - Resultados	58
Tabla 6.13 Nivel de posibilidades de desarrollo - Resultados	59
Tabla 6.14 Nivel de clima laboral - Resultados	59
Tabla 6.15 Nivel de intención de renunciar - Resultados	60
Tabla 6.16 Confiabilidad del instrumento.....	62
Tabla 6.17 Validez interna de agotamiento laboral, posibilidades de desarrollo y clima laboral	62
Tabla 6.18 Carga de factores de las dimensiones de Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral.....	63
Tabla 6.19 Análisis de fiabilidad de la variable intención de renunciar	65
Tabla 6.20 Validez interna de la variable intención de renunciar.....	66
Tabla 6.21 Prueba de normalidad - Resultados.....	66
Tabla 6.22 Tabla de correlaciones #1 - Resultados	67
Tabla 6.23 Tabla de correlaciones # 2 – Resultados.....	67
Tabla 6.24 Tabla de correlaciones # 3 – Resultados.....	68
Tabla 6.25 Tabla de correlaciones # 4 – Resultados.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Organigrama del BBVA.....	36
Figura 6.1 Preguntas filtro	45
Figura 6.2 Variables y dimensiones.....	46
Figura 6.3 Género*Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente	47
Figura 6.4 Puesto*Me siento lleno de energía en mi trabajo.....	48
Figura 6.5 Indique la zona en la que trabaja*Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro	49
Figura 6.6 Agotamiento emocional - Resultados.....	50
Figura 6.7 Despersonalización - Resultados.....	51
Figura 6.8 Rotación horizontal - Resultados	52
Figura 6.9 Ascensos - Resultados	53
Figura 6.10 Motivación - Resultados.....	54
Figura 6.11 Horarios de trabajo - Resultados	55
Figura 6.12 Relación con compañeros y jefe.....	56
Figura 6.13 Intención de renunciar	57
Figura 6.14 Nivel de agotamiento laboral	58
Figura 6.15 Nivel de posibilidades de desarrollo	59
Figura 6.16 Nivel de clima laboral	60
Figura 6.17 Nivel de intención de renunciar.....	61
Figura 6.18 Diagrama de Flujo de la variable Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumentos de validación.....	82
Anexo 3: Validez- Confiabilidad de los instrumentos	83
Anexo 4: Cuestionario	84



RESUMEN

El presente trabajo tiene como principal objetivo identificar, aplicando métodos estadísticos, las variables que han determinado la intención de renunciar de un trabajador de la red de oficinas del BBVA.

El enfoque con el cuál se ha diseñado la investigación es de tipo Cuantitativo, de tipo aplicado, teniendo un alcance correlacional con diseño transversal. El instrumento elegido para el estudio fue una encuesta basada en el cuestionario de Maslach y la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen, siendo así que se realizó a 77 trabajadores que cumplían con las condiciones adecuadas, entre hombres y mujeres que se encuentren trabajando de manera física en las oficinas de la red del banco BBVA en Lima y que tengan una antigüedad mayor a 6 meses.

Finalmente, luego del análisis de los resultados estadísticos obtenidos se puede concluir que tanto el agotamiento laboral, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Línea de investigación: 5200 – 31.b3

Palabras clave: intención de renunciar, agotamiento laboral, posibilidades de desarrollo, clima laboral, BBVA

ABSTRACT

The main objective of this study is to identify, by applying statistical methods, the variables that have determined the intention to resign of an employee from the BBVA branch network.

The approach which the research has been designed is Quantitative, of an applied type, having a correlational scope with a transversal design. The instrument chosen for the study was a survey based on the Maslach questionnaire and Ajzen's Theory of Planned Behavior. The survey was applied to 77 employees who met the appropriate requirements, between men and women who are working physically. in the offices of the BBVA bank network in Lima and are older than 6 months.

Finally, after analyzing the results obtained, it can be concluded that job exhaustion, development possibilities and the work environment influence the intention to resign in the BBVA branch network employees.

Line of research: 5200 – 31.b3

Keywords: intention to resign, burnout, development possibilities, work environment, BBVA

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como principal objetivo identificar, aplicando métodos estadísticos, las principales variables que han determinado la intención de renunciar de un trabajador de la red de oficinas del BBVA. Asimismo, identifica cuáles son las dimensiones dentro de las variables que tienen mayor correlación con la intención de renunciar.

La importancia de estudiar este tema en particular radica en entender cuáles son las principales razones que llevan a un trabajador con una antigüedad mayor a 6 meses del BBVA a tener una intención de renuncia, teniendo en cuenta tres variables que son las que usualmente influyen en trabajadores de diferentes empresas a renunciar.

En el capítulo 2 se aborda el planteamiento del problema, siendo este la intención de renunciar, teniendo en cuenta la descripción del agotamiento laboral, clima laboral y posibilidades de desarrollo, que son sus principales factores, el problema general y los específicos, derivados de las variables y dimensiones.

En el capítulo 3 se plantean los objetivos de la investigación, teniendo tanto objetivos generales como específicos.

En el capítulo 4 se aborda la justificación y delimitación del problema, teniendo en cuenta en la justificación que se puede dar por cuatro variables que son la tecnológica, económica, social y ambiental. La delimitación que hemos tomado es geográfica en la región de Lima, ya que es en donde se concentra la mayor cantidad de trabajadores de la red de agencias del BBVA.

En el capítulo 5 se describe el marco teórico de la investigación, en este se aborda diferentes investigaciones científicas y teorías respecto a las variables que se estudia de papers comprobados por pares, citando autores con alto reconocimiento en el problema descrito en esta investigación. Además, se define las palabras clave del estudio, aquellas que se repiten y su significado no está del todo claro. Por otro lado, se aborda una parte muy importante de la investigación, el modelo de estudio propuesto, el cual señala las tres variables independientes y la variable dependiente estudiada.

En el capítulo 6 se describe la hipótesis general y específicas del estudio, estas se derivan de los objetivos generales y específicos.

En el capítulo 7 se muestran las variables en la matriz de operacionalización, recuadro en cual se señalan las variables tanto independientes como dependiente, estas con sus dimensiones y cada dimensión con los indicadores propuestos. En esta investigación, se tiene un mínimo de tres indicadores por dimensión, de tal manera que durante el estudio estadístico se pueda demostrar cuáles son aquellas que tienen mayor correlación, por lo tanto, seguirán en el estudio y cuáles son las que no tienen mayor relación con los factores señalados que llevan a una intención de renunciar.

En el capítulo 8, se hace una descripción de la metodología aplicada en la investigación, tanto el diseño metodológico, muestral y el instrumento de la investigación, que en el caso de este estudio es el cuestionario, elaborado con las dimensiones y sus indicadores propuestos.

En el capítulo 9 se utiliza el software SPSS para hacer el análisis descriptivo y la prueba de hipótesis, demostrando la correlación de cada uno de los indicadores con las dimensiones y de estas con las variables, de esta forma se puede saber cuáles son los factores que más influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de agencias del BBVA.

En el capítulo 10 se hacen las conclusiones teniendo en cuenta los resultados que nos dio el software SPSS, eliminando variables que no tienen una correlación mayor a 0.5.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

El agotamiento laboral en los trabajadores se ha ido incrementando al pasar los años, primero era visto solo en trabajos físicos; sin embargo, actualmente todo trabajo puede resultar agotador de acuerdo con las dificultades del entorno. Según el artículo “Desgaste Laboral: cómo detectarlo y tomar medidas” de Mayo Clinic (2020), podemos entender por dificultades del entorno las posibles causas del agotamiento laboral. Entre ellas tenemos la falta de control; es decir, la imposibilidad de influir en las decisiones que afectan el entorno laboral, así como también la falta de recursos que se necesita para un desempeño aceptable. Las expectativas laborales poco claras, la dinámica disfuncional, falta de apoyo social, extremos de actividad, el desequilibrio entre el trabajo y la vida privada también son potenciales causas del agotamiento laboral.

A esto se suma el estudio elaborado por González-Mulé y Cockburn (2020) que indica que las personas en trabajos muy exigentes que tienen poco control sobre su flujo de trabajo tienden a tener una salud mental peor y tienen un mayor riesgo de muerte en comparación con aquellos que logran tener mayor autonomía. Cada vez más, los desafíos como fijar una fecha límite son estresores “buenos” y pueden ser motivadores y exigente; sin embargo, la burocracia y molestias son estresores “malos” que provocan agotamiento laboral.

Claramunt (1999) definió el Síndrome de Agotamiento Profesional de la siguiente manera:

La reducción de la respuesta funcional del organismo a las demandas de la vida cotidiana como consecuencia de usar toda nuestra energía, aún la de reserva, sin conservar la necesaria para nosotros/as mismos/as. Es una respuesta crónica a la tensión emocional constante y no la reacción a una crisis ocasional.

Según el informe Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2019 (WESO) de la Organización Internacional del Trabajo (2019), el problema mayor de los mercados de trabajo en el mundo es el empleo de mala calidad, es así como millones de empleados se ven obligados a aceptar condiciones de trabajo poco eficientes. Los datos indican que, en 2018, la mayoría de los 3300 millones de personas empleadas en el mundo no goza de un nivel suficiente de seguridad económica, bienestar material e igualdad de oportunidades.

Además, se encontró que el avance de la reducción del desempleo a nivel mundial no se ve reflejado en una mejora de la calidad del trabajo.

El buen clima laboral se valora cada vez más en las empresas, primero era visto algo que solo las mejores empresas del mundo lo tenían; sin embargo, actualmente la empresa que no impulsa un buen clima o al menos lo intente, está percibida como una empresa que no se preocupa por sus trabajadores y se encuentra más vulnerable a una posible rotación.

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral como “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (p.12). Weinert (1985) lo define como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Según el artículo “Importancia de un buen clima laboral” del blog de Adecco (2019), con la entrada al mercado laboral de las generaciones millennial y centennial, en general empezaron a experimentar cambios importantes. Es así como el manejo de un buen clima laboral se convirtió en un punto sumamente relevante en las organizaciones y en cuanto a consultorías, una de las más importantes. Una buena gestión del clima laboral se resume en una sencilla frase, “El buen clima laboral trae consigo un mayor compromiso y productividad”. Esto significa que un buen clima laboral no solo beneficia al colaborador sino a toda la organización, ya que los trabajadores se sienten más identificados y comprometidos con la empresa.

En el artículo también se menciona que fomentar la identidad como empresa va de la mano con la gestión del buen clima laboral y se traduce en un incremento de productividad de hasta 300%. Por otro lado, existen elementos que determinan un buen clima laboral, entre ellos la dirección/ liderazgo positivo, una comunicación asertiva, sistemas de compensación, entre otros. De acuerdo con el estudio Búsqueda de empleo por internet en México (2018), más del 70% de los candidatos busca estos elementos al momento de encontrar un trabajo.

Las nuevas generaciones cuando ingresan a una empresa desean adquirir nuevas habilidades y crecer siguiendo una línea de carrera, así como también poder cambiar de puesto en la empresa, muchas personas se aburren de su trabajo y quieren experimentar nuevas tareas y retos por lo cual las posibilidades de desarrollo dentro de la empresa también son valoradas por los trabajadores. A diferencia de las generaciones pasadas que, si bien también tenían ambición, a muchos no les importaba tanto permanecer en un mismo puesto o misma área

durante toda su carrera profesional, es por ello por lo que ahora las empresas deben diseñar planes para que el talento pueda seguir desarrollándose en la empresa y no deseen irse a otra por no tener oportunidades en donde se encuentran trabajando. El desarrollo profesional debería ser la etapa en la que el trabajador se siente satisfecho y feliz con las actividades que se encuentra desempeñando para la empresa con el fin de seguir creciendo a través de metas y objetivos profesionales tanto de corto como de largo plazo, para ello la organización debe ser fundamental.

Los autores Sparks (1994) y Loucks-Horsley (1995) coinciden en que el concepto de desarrollo profesional ha evolucionado sensiblemente, desde la búsqueda del crecimiento individual y el interés por la organización, hasta llegar a una perspectiva más integradora del desarrollo. El desarrollo profesional viene con la mejora de la formación y actuación profesional, una mejor calidad de las actividades diarias y en un proceso continuo de autoeducación y superación.

Un aspecto que Gil Monte (2005) resalta es que:

El entorno laboral y las condiciones de trabajo son los únicos factores que intervienen en la etiología del síndrome. No obstante, las fuentes de estrés laboral pueden afectar de distintas formas al desarrollo de los síntomas y al progreso del síndrome en función de: (i) algunas variables de personalidad (por ejemplo, la autoeficacia, locus de control, estilos de afrontamiento, personalidad resistente, neuroticismo, extraversión, personalidad tipo A), (ii) variables sociodemográficas individuales (como edad, sexo, nivel educativo), o (iii) condiciones personales (como las relaciones extralaborales). Por ello, es posible que se originen diferentes perfiles en la evolución del síndrome.

Según Freudenberg (1974), quien fue el primero en emplear el término “burnout”, lo describió como “un estado particular de agotamiento físico y psicológico en los trabajadores de la salud”. Según Maslach (1996), el agotamiento laboral se caracteriza por la aparición de tres rasgos sintomatológicamente progresivos: “agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y la realización personal reducida.” (p. 61). Según Oliveira (2016) a pesar de que el Síndrome de Agotamiento Profesional o Burnout aún no se reconoce como una enfermedad ocupacional, la mayoría lo relaciona con organización del trabajo y lo sitúan específicamente dentro de un ambiente profesional estresante.

Según Maslach (2001) el agotamiento emocional es el componente central emocional del agotamiento laboral que desencadena todo el proceso de agotamiento, este componente apunta a un agotamiento de los recursos emocionales causado por un estrés laboral sostenido. La despersonalización o cinismo es la dimensión interpersonal del agotamiento y apunta al desapego en las relaciones interpersonales. Por último, la realización personal representa la dimensión de la autoevaluación del agotamiento y es manifestada por una baja autoestima y autodeprecación.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2019), aproximadamente un 36% de los trabajadores del planeta trabajan en exceso (más de 48 horas semanales), lo que contribuye a problemas de seguridad y salud en su empleo. Además, se indicó que de las muertes actuales relacionadas con el trabajo el 86% son causadas por enfermedades. A nivel mundial, alrededor de 6.500 personas mueren cada día a causa de enfermedades ocupacionales, en comparación con 1.000 por accidentes mortales en el trabajo.

Según el estudio de LinkedIn (2017), realizado bajo un análisis global de los sectores, el porcentaje de rotación en 2017 se situó en el 10,9%, esto quiere decir que más de uno de cada 10 profesionales cambiaron de empresa. Por otro lado, se indica que la temporalidad es uno de los grandes factores que explica la rotación de los profesionales de sus puestos de trabajo. Finalmente, las razones personales que llevan a las personas a decidir abandonar su empleo son la falta de oportunidades para ascender (45%), estar descontentos con el liderazgo (41%), o con el ambiente laboral (36%) y tener un deseo de trabajo más desafiante (36%). En este estudio podemos darnos cuenta de que el 45% de las personas decide abandonar un trabajo por no tener oportunidades de ascenso o también llamado línea de carrera. Un dato importante, es que el 94% de los empleados indican que se quedarían más tiempo en su organización, si esta invirtiera en su carrera.

Randstad Employer Brand Research, hace el estudio más importante a nivel mundial sobre el employer branding, encuestando a más de 175.000 personas en 26 países. En el presente estudio se analizan los factores que harían que un profesional eligiese o no una organización para desarrollar su carrera laboral. En el estudio de Randstad Employer Brand Research (2018) realizado en España, los resultados indicaron que:

La conciliación entre vida laboral y vida personal consolida su importancia situándose, por segundo año consecutivo, como el segundo factor más importante. Es notable y ha dado mucho que pensar cómo este motivo considerado un factor soft, como

un buen ambiente de trabajo, han ido aumentando su importancia a medida que se producía la reactivación del mercado laboral y el crecimiento económico.

De acuerdo con la directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la USS, Ana Alcayaga (2016):

La creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador ha quedado obsoleta. Hoy, este ítem es un factor de riesgo psicosocial, parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores, la carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral. Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino líderes que fomenten la motivación de los trabajadores.

En Chile, según lo evidencian las últimas cifras entregadas por el Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social (Sisesat, 2017), las enfermedades mentales se encuentran entre las principales de tipo laboral, siendo efectivamente una realidad que está afectando a nivel mundial.

En el Perú, los estudios realizados sobre el agotamiento laboral se hicieron desde el año 2000, desde esa fecha se observa una tendencia en aumento a la realización de estudios sobre el SAP. En los años 2011 y 2012 se presentó una disminución en el abordaje del tema; sin embargo, partir del 2013 se retoma con fuerza este tema como objeto de estudio en el Perú. Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) se hallaron 115 estudios sobre el SAP que han tenido como población objetivo a personal de salud, entre ella psiquiatras, odontólogos/as, médicos/as, enfermeras/os, así como estudiantes de estas carreras.

La Superintendencia Nacional de Salud (2014) midió el SAP mediante el MBI-HSS como parte de la evaluación de satisfacción del usuario interno de los servicios de salud e indicó:

Al no existir un consenso acerca de los puntos de corte que utilizar, no se puede identificar con certeza la prevalencia del SB en dicha población, en consecuencia, se podría sobreestimar o disminuir el real impacto del síndrome. Por esta razón, el objetivo del estudio fue estimar la prevalencia de síndrome de burnout en los médicos y enfermeras de Perú en el año 2014, según los diferentes puntos de corte establecidos, y compararlo con otros estudios.

En la mayoría de los estudios recopilados, se halló presencia del SAP. Los porcentajes de SAP que fueron especificados en los resultados de las investigaciones encontradas oscilan entre 1.22% y 89.8%. De acuerdo con el (MIMP, 2014) los grupos poblacionales más afectados por la presencia del trabajo agotador (prevalencia entre 43% y 89.9%) correspondieron a personal de enfermería, medicina, odontología, obstetricia, psiquiatría, personal de instituciones educativas y personal femenino de seguridad de establecimiento penitenciario.

Según el estudio del MIMP (2014) se encontraron diferentes acciones implementadas para prevenir y/o afrontar el SAP en el ámbito nacional. La ciudad donde se focaliza la mayor cantidad de dichas acciones es Lima, seguida de Huancavelica, Cusco y Puno. En Moyobamba (San Martín), Junín, Huamanga (Ayacucho), Cajamarca y Arequipa se halló una sola acción de prevención y/o afronte implementada en cada región.

Las estrategias de prevención/ afronte que se implementaron, según el MIMP (2014) fueron talleres teórico-prácticos sobre el SAP y el autocuidado. En estos se abordó temas como el concepto de SAP, sus causas y consecuencias, y sobre todo la importancia de desarrollar acciones de cuidado. Otra estrategia aplicada fue la terapia psicológica a nivel grupal y/o individual, de acuerdo con la necesidad de cada empleado.

Estas sesiones lograron hacer reflexionar acerca del impacto de la violencia en el desempeño profesional, en la dinámica relacional, institucional y personal de los trabajadores. Se logró evitar el aislamiento en el trabajo y brindar un espacio de contención emocional que facilitó la elaboración del impacto producido por el trabajo agotador. En estas sesiones no se supervisan los casos, sino las situaciones y desafíos que se presentan durante el día a día en el clima laboral que frustraron e impactaron en el personal.

El ámbito académico en el Perú también ha contribuido de manera notable en difundir la importancia de la cultura en las organizaciones. Existen ya diplomados y maestrías que estudian el tema de cultura organizacional de manera específica.

El estudio llamado Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima (2015) realiza una investigación en hospitales de Lima como Essalud, plantea que personas que trabajan con pacientes en estado crítico, puede presentar agotamiento tanto físico como emocional.

Con respecto al clima laboral, Schermerhorn (2004) y Chiavenato (2009) definen el comportamiento organizacional como “el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones”.

Para las generaciones previas a los Millennials, como los Baby Boomers y la Generación X era muy común permanecer en un mismo trabajo varios años. De hecho, lo normal era estar en máximo dos empresas y luego retirarse, pero la Generación Y y los centennials han cambiado radicalmente ello, ahora la rotación laboral no está mal vista, sino que, además, se considera un valor y se reconoce como la capacidad de adaptarse fácil y rápidamente en un contexto cambiante.

Según el periódico The Independent (2018):

El 43% de los millennials planean cambiar de trabajo en los próximos dos años, y solo un 28% piensa permanecer en sus trabajos más de dos años. Si bien el salario es un factor importante, estos declaran que se debe mayormente a que no están de acuerdo con la ética de las empresas o sus prácticas.

Según Sebastián Siseles (2019):

Los centennials suelen permanecer como máximo 8 meses en el trabajo. Parte de esta situación es que muchas veces los trabajos tradicionales de 9 a 6 no los desafían y necesitan nuevas cosas para innovar y crear. Naturalmente son curiosos y quieren buscar nuevas aventuras y retos, se encuentran más a gusto fuera de su zona de confort que en ella.

Alejandra Osorio (2014), gerente de Adecco Training Consulting, señala que el clima laboral es uno de los elementos que la diferencia del resto de las organizaciones. También precisa:

Si no se gestionase de manera adecuada el clima laboral, habría más posibilidades de que exista una fuga de talento, lo que implicaría un costo muy elevado en los procesos de selección continuos, de capacitaciones de nuevo personal, el costo de oportunidad (el negocio perdido por no tener a la persona con las capacidades

requeridas en el momento indicado) y el costo por perder el know how de la organización, probablemente a manos de empresas de la competencia. Dado un estudio que realizó en empresas peruanas, las 4 variables más importantes son Comunicación organizacional, el tipo de liderazgo empleado, Organización del trabajo y relaciones interpersonales.

En el Perú, hay un estudio que realiza PricewaterhouseCoopers (2014) en el que piden referencias a Gerentes, presidentes y vicepresidentes de recursos humanos de las mejores empresas que están en nuestro país y aquí unas ideas de los mejores. Roberto Varela, Gerente de Recursos Humanos de Kimberly Clark Perú, destaca dos aspectos en los que considera ha sido muy útil contar con un plan de carrera: asegurar el correcto flujo de talento en el tiempo y la retención de colaboradores. A las empresas se les permite diseñar planes de capacitación estructurados según necesidades reales del negocio y de su talento para el mejor cumplimiento de las estrategias y objetivos.

Según Othmar Rabitsch (2014), en el Perú hay un índice de rotación de 18%, el tercer puesto en Latinoamérica. Es así como, enfocándonos netamente en la cultura peruana, valoran mucho poder rotar y seguir creciendo en la empresa, lo confirmamos con el apoyo de estos expertos.

En el Informe Estadístico Mensual presentado por el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2016) se obtuvo como resultado en el año 2015 que la tasa de rotación laboral en las empresas privadas formales en Lima Metropolitana que tienen de 10 a más trabajadores fue de 3.0%, siendo las ramas con mayor tasa de rotación los servicios (4.1%), industria manufacturera (2.1%) y extractiva (1.2%).

En el informe también se determinó que la tasa de rotación evidencia un claro patrón estacional, siendo así que en los meses de marzo y abril la tasa de entrada es más elevada; mientras que la tasa de salida es mayor en los meses de enero y febrero. Por otro lado, las principales causas que explican las transiciones laborales son por variación de distribución (54.5%), cubrir vacantes por diversos motivos (27.0%), campañas periódicas (8.1%), entre otras.

El BBVA, al ser una empresa transnacional, tiene miles de empleados en el mundo, a nivel Perú, son aproximadamente 6700 empleados tanto en Lima y Provincia. De acuerdo con la información brindada por un contacto en el área de recursos humanos, aproximadamente ingresan 100 personas al mes, siendo el 70% asesores de servicios (caja), el otro 30% se divide

en aproximadamente 20 red de oficinas otros 10 en la parte administrativa. Por otro lado, el personal que sale de la empresa es alrededor de 100 a 120, ya sea por renunciaciones o terminación de contrato. Esto quiere decir que existe una alta rotación lo cual podría significar un problema, lo que nos motivó a estudiar por qué relacionándolo con las variables encontradas.

1.2 Problema Principal

¿Cuáles son los factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?

1.3 Problemas Específicos

¿Cómo influye el agotamiento laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?

¿Cómo influye las posibilidades de desarrollo en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?

¿Cómo influye el clima laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

- Identificar los factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia del agotamiento laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA
- Determinar la influencia de las posibilidades de desarrollo en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA

- Determinar la influencia del clima laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA

1.5 Justificación y delimitación

1.5.1 Justificación

La investigación surge debido a que en la actualidad son cada vez más las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus trabajadores aplicando estrategias y políticas de atracción de talentos para retenerlos y mantenerlos felices, esto debido a distintos factores que experimentan muchas personas en el entorno laboral. Siendo el agotamiento en el trabajo antes visto únicamente en el sector salud, es ahora un síndrome que se presenta en muchas otras áreas de trabajo a nivel mundial, así el clima laboral no deja de ser ajeno en la satisfacción de las personas, muchas veces los empleados se pueden quedar en la empresa por sentirse cómodos y no solo por un sueldo mayor al igual que las posibilidades de desarrollarse o autorrealizarse. Es así que surgió la duda acerca de los factores que podrían influir en que el trabajador decida renunciar a su lugar de trabajo.

1.5.2 Justificación Social

La sociedad va cambiando, anteriormente las personas se preocupaban más por el dinero que otras características del puesto; sin embargo, las nuevas generaciones valoran más una empresa donde se sientan cómodos, libres, entendidos y puedan ser ellos mismos, las empresas con esta investigación pueden entender y cambiar sus políticas tanto de clima como de responsabilidad social, muchas veces las personas se sienten identificadas con empresas que son responsables con la sociedad y no con empresas que solo son rentables porque muchas pueden transmitir una mala imagen.

1.5.3 Justificación Económica

Las empresas tomando como referencia esta investigación pueden evaluar cambiar sus políticas, normas y clima laboral no solo por un tema social, sino también por un tema económico, muchas veces cambiar este tipo de factores que benefician a los trabajadores como el agotamiento laboral, clima laboral es más económico que dejar ir al talento de la empresa y tener que buscar nuevas personas teniendo que capacitarlas así como personas que comparten

la cultura de la empresa y la alta rotación no deja buena imagen a la empresa pudiendo afectar hasta las ventas de la misma.

1.5.4 Delimitación

Por pertenecer a la casa de estudios de la Universidad de Lima, se tiene acceso a los mejores buscadores de artículos científicos o también llamados papers, los cuales son revisados por pares, esto nos permite escoger los artículos con mayor factor de impacto. Dentro de las bases de datos en las que se nos permite buscar se encuentra Scopus, Ebsco, entre otras.

Por otro lado, es de fácil alcance para nosotros poder conseguir la muestra, ya que al pertenecer a la fuerza de trabajo de la empresa se puede realizar la encuesta a los trabajadores y obtener información de diferentes perspectivas, edades, así como también de personas con una trayectoria larga en el BBVA. Por último, al contar con la herramienta de medición (TPB) podemos aplicarla a la muestra escogida y corroborar si la hipótesis que se plantea es correcta o no de acuerdo a ello los resultados de nuestra investigación.

1.5.5 Delimitación Geográfica

En nuestro caso, las limitaciones de la investigación se darán en la región de Lima, solo en las oficinas que pertenecen a esta región, la cual nos permitirá obtener una muestra más amplia e identificar distintas realidades. La empresa en la cual está aplicada nuestra investigación es el BBVA, esta pertenece al giro de banca y está muy bien posicionada en el mercado peruano con un aproximado de 320 oficinas a nivel nacional. Nuestro estudio está planteado a nivel Perú, específicamente en Lima, ya que no se cuenta con el acceso para investigar a nivel nacional ni internacional por razones financieras y porque no se tiene acceso a tal información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes de la investigación (Estado del Arte-Rev. Literatura)

La rotación de personal es el proceso en el cual se da la entrada y salida de trabajadores mediante los contratos y despidos en una compañía, siendo la idea fundamental el hacer cambios en el personal para bien de la empresa. Dentro de rotación existen clases, la rotación voluntaria y la involuntaria. La voluntaria es aquella que es motivada por el propio empleado, este es quien solicita la baja, mientras que la involuntaria es aquella en la cual la empresa toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición. Puesto que en nuestra investigación se estudia la intención de renunciar, tomaremos como referencia la rotación voluntaria, ya que es con esta con quien se asocia el tema a tratar. Por tanto, existe una delgada línea entre la intención de renunciar y la rotación voluntaria; y es que, en la segunda, la acción se concreta.

De acuerdo con Jyoti y Rani (2018) los recursos humanos (HR) son los activos más valiosos de una organización. Ninguna organización puede existir y crecer sin los recursos humanos adecuados. La metodología empleada en su investigación fue cuantitativa, ya que se midió a través de 103 encuestas a trabajadores y jefes de departamentos, utilizando el modelo AMOS, el cual mide rendimiento de los empleados en función de sus habilidades, motivación y oportunidades. Se determinó que el agotamiento media la relación entre sistema de trabajo de alto rendimiento (HPWS) y la intención de abandonar (ITL) y la mentoría (mentoring) modera la relación entre HPWS y el agotamiento, así como entre el agotamiento y el ITL.

En la investigación de Jiang (2017) se midió la asociación entre la satisfacción y la intención de abandonar, y la intención de permanecer en el trabajo. La metodología fue cuantitativa, ya que estuvo basada en los cuestionarios de Maslach, aplicada a treinta enfermeras de un hospital en Shanghai. El resultado obtenido fue que la satisfacción de las enfermeras y el agotamiento se asoció con la intención de irse, además, el salario, relaciones enfermera-paciente, personal de enfermería y ambiente de trabajo eran áreas donde las enfermeras estaban menos satisfechas, mientras que la cohesión del grupo se asoció con mayor satisfacción.

En el estudio de Lee (2018) se buscó examinar el modelo de demanda de recursos del agotamiento corporativo, así como los efectos del agotamiento en las intenciones de abandonar

el trabajo agotador. La metodología fue cuantitativa, ya que se encuestó a 1044 trabajadores de diferentes oficinas de tecnología. La investigación tuvo como resultado que las demandas de trabajo psicológico y conflicto de trabajo- familia, así como control sobre el horario de trabajo, la autoridad para tomar decisiones y la claridad de los roles tienen efectos significativos en el agotamiento, por otro lado, las demandas psicológicas de trabajo, conflicto trabajo-familia y la claridad del rol afecta particularmente el agotamiento, mostrándose como influencia en las intenciones de renunciar.

En la investigación de Su, Gao y Luo (2018) se indicó que las condiciones de la sobrecarga de trabajo influyen en la salud mental. La metodología empleada es cuantitativa ya que se encuestó a 140 personas, se utilizó el software SPSS Amos para análisis de datos. Los resultados revelan que la sobrecarga de trabajo se correlacionó positivamente con el agotamiento laboral y se correlacionó negativamente con la salud mental.

En el estudio realizado por Singh (2016) sugirió que los factores de estrés están asociados con efectos negativos sobre el bienestar psicológico y mayor rotación. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se les realizó un cuestionario a 700 enfermeras seleccionadas aleatoriamente de un programa de enfermería en una universidad canadiense. Los resultados obtuvieron que el uso de estrategias de recuperación se asocia con un mejor bienestar de los empleados (menos agotamiento y síntomas psicósomáticos) y menor intención de rotación.

En su estudio, Hart (2018) investigó si implementar un programa corporativo de bienestar sería eficaz para disminuir el agotamiento laboral. El enfoque fue cuantitativo, ya que se le realizó el cuestionario de Maslach a residentes de medicina asistentes al programa en mención. A través de la investigación, se determinó que las puntuaciones posteriores a la intervención revelaron una pequeña tendencia hacia el incremento en el puntaje del agotamiento emocional y la despersonalización, además de una mayor puntuación en cuanto a los logros personales.

El estudio de Kilroy (2016) examinó el impacto de las prácticas laborales percibidas de alta participación en las demandas de trabajo (conflicto de roles, sobrecarga de roles y ambigüedad de roles) y el agotamiento laboral (agotamiento emocional y despersonalización). La metodología fue cuantitativa, se realizó una encuesta a 545 empleados de un hospital canadiense. Como resultado, se obtuvo que el conflicto del rol y la sobrecarga tienen una asociación positiva significativa con el agotamiento emocional y la despersonalización.

Para Bang y Reio (2017) el cinismo mediaba positivamente el vínculo entre el agotamiento emocional y la ineficacia profesional. La metodología empleada fue la cuantitativa no experimental ya que 262 adultos que trabajaban en un entorno universitario completaron una encuesta, estas fueron recogidas en el período de un mes. Los resultados revelan que el cinismo puede ser una estrategia de protección para defenderse de las influencias negativas del agotamiento emocional y los tipos de ineficiencia emocional.

En la investigación de Blom (2016) se estudió el modelo demanda-control-soporte (DCS) en el agotamiento laboral en gerentes y no gerentes masculinos y femeninos, teniendo en cuenta los factores genéticos y familiares compartidos, factores ambientales, que contribuyen a la comprensión de los mecanismos de cómo y cuándo el estrés laboral está relacionado con el agotamiento. El enfoque fue cuantitativo utilizando el Modelo Lineal Mixto a un total de 5510 individuos en parejas gemelas completas del mismo sexo. Se tuvo como resultado que las asociaciones entre el control y el agotamiento, así como entre las demandas y el agotamiento, parecen verse afectadas por factores ambientales familiares compartidos en hombres no gerentes, pero no en hombres gerentes en los que, en cambio, las asociaciones entre apoyo social y agotamiento parecen estar influenciadas por familias compartidas ambiente.

El propósito de Park (2018) en su estudio fue investigar el papel mediador de la identificación organizacional en la relación entre el agotamiento emocional y la intención de rotación, además examinó los roles moderadores de las cooperativas de trabajo en las relaciones de agotamiento emocional con la identificación organizacional e intención de abandonar. El enfoque utilizado fue cuantitativo, ya que se formularon 80 encuestas a trabajadores de cooperativas y empresas capitalistas en Seúl. Se llegó a determinar que la identificación organizacional medió parcialmente la relación entre el agotamiento emocional y la intención de rotación y que las cooperativas de trabajo aliviaron las relaciones adversas de agotamiento emocional con identificación con la organización y la intención de abandonar el puesto.

En la investigación de Huang y Lin (2017) se planteó que la eficacia ética y la incivilidad percibida en el lugar de trabajo afectaron la intención de rotación a través de la mediación completa del agotamiento emocional, además la identificación organizacional fue un moderador en el desarrollo de la intención de rotación. El enfoque fue cuantitativo, ya que se realizaron encuestas a 512 empleados del área de Alta Tecnología y Banca. El resultado que se obtuvo fue que el agotamiento emocional medió por completo la relación entre la incivilidad en el lugar de trabajo y la intención de la rotación, así como entre la eficacia ética y propósito

de rotación, además la identificación organizativa positiva moderó el efecto de la incivilidad en el lugar de trabajo sobre el agotamiento emocional.

Molino (2019) en su estudio tuvo como objetivo examinar si el liderazgo destructivo aumentó la carga de trabajo y el trabajo complementario respaldado por la tecnología, si las demandas del trabajo aumentaron la adicción al trabajo y si la adicción al trabajo medió su relación con el agotamiento laboral. La metodología utilizada fue cuantitativa, a través de un cuestionario realizado a 432 trabajadores. La investigación tuvo como resultado final una asociación positiva entre las demandas de trabajo y la adicción al trabajo, y, a su vez, su asociación con el agotamiento, destacando en particular el rol de dos determinantes poco estudiadas llamadas liderazgo destructivo y condiciones laborales insostenibles.

Para Eltaybani (2018) existieron factores asociados a la intención de quedarse en el lugar de trabajo pese a una sensación de agotamiento laboral. La metodología utilizada en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se encuestó a 3128 enfermeras de staff y 257 enfermeras jefas de un hospital. El estudio determinó que la intención de las enfermeras en permanecer en el trabajo agotador se asoció positivamente con las enfermeras de edad avanzada, con compromiso laboral, oportunidades educativas, apoyo de las enfermeras jefas y varias razones específicas.

En la investigación de Ali (2019) propuso que existe una relación en cómo los empleados perciben la reputación corporativa y la identificación con la empresa en que trabajan y sus actitudes ante la inseguridad laboral. La metodología siguió un enfoque cuantitativo, aplicándose encuestas a 135 migrantes expatriados trabajadores de diferentes organizaciones en Arabia Saudita. Los resultados dieron que la inseguridad laboral tuvo un efecto significativo reduciendo el compromiso con la empresa y tiende a incrementar el agotamiento laboral y las intenciones de quedarse.

Para Lee (2018) hubo una relación entre el modelo de demanda de recursos del agotamiento corporativo y los efectos del agotamiento laboral y las intenciones de abandonarlo. El estudio tuvo un enfoque metodológico cuantitativo, ya que se cuestionó a 1044 empleados de dos diferentes compañías del Fortune 500. Los resultados dieron que las demandas psicológicas del trabajo, el conflicto trabajo-familia y la claridad del rol afectó particularmente al agotamiento, por otro lado, el agotamiento y su trayectoria influenciaron en las intenciones de abandonar el trabajo.

En la investigación de Castillo, Herrero, Rodríguez-Carbajal, Bracket y Fernández (2019) su objetivo fue lograr una mejor comprensión del proceso de agotamiento de la personalidad mediante el examen de los efectos de la capacidad de regulación emocional a través de estudios de intervención de aprendizaje emocional y pre-post, es el primer estudio que ha estudiado las asociaciones entre la personalidad y el agotamiento, incluido un programa de intervención de aprendizaje social y emocional destinado a reducir el agotamiento. El estudio tuvo un enfoque metodológico cuantitativo ya que fue una encuesta a educadores de inventario de Maslach Burnout que se aplicó en 243 docentes de escuelas públicas españolas. Los resultados indicaron que la capacidad de regulación emocional influyó significativamente en el efecto de la personalidad en el logro personal, una dimensión positiva del Inventario de Burnout de Maslach.

De acuerdo con Yang y Lau (2019) la incivilidad de los clientes provocó el agotamiento de los empleados de primera línea en las tiendas minoristas del centro vacacional y puso en peligro el compromiso de su marca, también se examinaron los efectos moderadores de la dinámica del lugar de trabajo, que incluyeron la inteligencia emocional y la orientación al cliente de los gerentes, así como los climas de compañeros de trabajo cooperativos. La investigación tuvo un enfoque metodológico cuantitativo ya que se realizaron encuestas a 338 vendedores y 70 gerentes en puntos de ventas de centros turísticos en Macao China. El resultado otorgó uno mixto ya que implicó que un gerente angelical para los empleados aliviará el estrés inducido por los clientes inciviles, mientras que un gerente angelical para los clientes podría agregar inesperadamente a la presión sobre la fuerza de ventas, además, el agotamiento inducido por el cliente se redujo por los compañeros de trabajo cooperativos, pero no se vio agravado por la competencia entre equipos.

Para Jiang et al. (2019) la retención de enfermeras psiquiátricas fue una preocupación importante para los administradores de atención médica en China, ya que tienen una alta intención de abandonar su trabajo. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se realizó un cuestionario para saber la intención de dejar su trabajo en el 2017 a 7933 enfermeras. El resultado mostró que el 20% quisieron dejar sus trabajos, esto reflejó que un mayor nivel de salud autoevaluada, un mayor ingreso mensual, respeto percibido por el paciente y satisfacción con el trabajo se asociaron negativamente con la intención de salir.

De acuerdo con Mousavi, Asayesh, Sharififard y Qorbani (2019) la satisfacción laboral fue el predictor más fuerte de la intención de cambio y el abandono real entre el personal de salud. La metodología empleada fue cuantitativa, ya que se realizó una encuesta electrónica y

en total se recaudaron 177 cuestionarios realizados por anestesiólogos. Los resultados revelaron que el 60.5% de los participantes tenían la intención de permanecer en su trabajo actual, mientras que el 39.5% informó que desea dejar la profesión de anestesiología en el próximo año. Demostró que la satisfacción laboral fue uno de los factores predictivos más importantes de la intención de abandonar la anestesiología.

En el estudio de Srivastava, Jain y Sullivan (2019) se buscó examinar la relación entre el silencio de los empleados y el agotamiento laboral, así como el posible papel mediador de la inteligencia emocional (IE) en la relación silencio-agotamiento. La metodología empleada fue cuantitativa ya que se realizó una encuesta a 286 gerentes de la India de cuatro diferentes estados, se realizó un análisis de regresión correlacional. Los resultados fueron diferentes a los de estudios realizados en países occidentales en los que el silencio de los empleados se relacionó positivamente con resultados indeseables en el trabajo, en este estudio, el silencio de los empleados se relacionó negativamente con el agotamiento laboral, además, los resultados indicaron que la relación entre el silencio de los empleados y el agotamiento del trabajo fue mediada por la IE.

En la investigación de Lease, Ingram y Brown (2019) buscó entender la función mediadora del agotamiento en las relaciones entre el estrés percibido y las conductas de riesgo para la salud (es decir, una dieta deficiente, el consumo de tabaco y el consumo de alcohol) y los síntomas depresivos y las funciones moderadoras del trabajo significativo y la actividad física sobre las relaciones entre el estrés percibido y los resultados de salud. La metodología empleada fue cuantitativa realizando una encuesta a 229 empleados adultos que trabajaron en al menos 20 horas por semana. Los resultados demostraron que el estrés percibido predijo comportamientos de riesgo para la salud física y síntomas depresivos, pero los efectos negativos directos e indirectos del estrés fueron más fuertes cuando las puntuaciones de trabajo significativas fueron más bajas.

En su investigación (Pintarić,2019) estudió la confiabilidad del instrumento de Maslach para identificar el agotamiento laboral en Croacia. El enfoque fue cuantitativo, ya que se les realizó encuestas a 2 557 fisioterapeutas practicando en el sistema de salud croata. Se obtuvo como resultado que el 63% de los fisioterapeutas estaban experimentando agotamiento laboral y que los residentes en el área de cuidado primario tenían mayor probabilidad de incrementarlo mientras que los que trabajan en institutos tendían a reducirlo.

Según Austin (2017) la angustia moral y la intención de abandonar el trabajo estuvieron relacionadas a la calidad de vida profesional compuesta por la fatiga de compasión, medido por estrés traumático secundario, el burnout y la satisfacción. El enfoque usado tiene un enfoque cuantitativo, se les hizo dos encuestas anónimas validadas a 390 trabajadores del cuidado de la salud de diferentes áreas de un hospital. Los resultados demostraron una correlación significativa entre el STS, BRN y el MD.

En la investigación de Moen (2016) se planteó que como efectos de una iniciativa de soporte de flexibilidad/supervisor (STAR) se reducirían las intenciones de abandonar el trabajo y la tasa de abandono real al hacer más atractiva la idea de quedarse con el empleador actual. El enfoque utilizado fue cuantitativo, ya que se recolectaron datos de una encuesta aplicada durante un período de un año por un total de 1044 trabajadores. El estudio determinó que la iniciativa STAR reduce las intenciones de abandonar el trabajo.

En la investigación de Caesens (2017) se examinó la relación entre el soporte organizacional percibido y el bienestar de los empleados; es decir, la percepción que ellos tienen de que su organización los deshumaniza. Para el estudio se utilizó una metodología cuantitativa, obteniendo encuestas de 1209 empleados. Como resultado final, se obtuvo que la percepción de deshumanización medió el vínculo entre la condición POS y la satisfacción, además la deshumanización organizacional medió la relación entre POS y los tres indicadores de bienestar de los trabajadores.

Según Rhee (2016) hay una relación entre la incivilidad de los compañeros de trabajo y el desempeño laboral a través de las emociones, el agotamiento, y el efecto moderador de la autoeficacia y compasión de los empleados en el trabajo sobre la relación. El enfoque del estudio fue cuantitativo, se realizó a través de encuestas a 217 empleados de primera línea de un hotel 5 estrellas en Corea del Sur. Como resultado se obtuvo que la incivilidad de los compañeros de trabajo estuvo relacionada negativamente con el desempeño laboral y que tal vínculo estuvo mediado por el agotamiento emocional, además la autoeficacia de los empleados amortiguó los resultados negativos de la incivilidad de los compañeros de trabajo, mientras que la compasión en el trabajo experimentada no moderó la relación entre la incivilidad de los compañeros de trabajo y agotamiento emocional.

Según el estudio de Kraft (2018) el bienestar del vendedor promovió la capacidad de los vendedores para utilizar estrategias efectivas de afrontamiento en el lugar de trabajo y como resultado disminuir sus intenciones de abandonar la empresa. La metodología utilizada fue

cuantitativa, ya que se obtuvieron 441 cuestionarios aplicados a vendedores de una organización. Se obtuvo como resultado que la influencia del estilo de vida de bienestar en la capacidad de los vendedores para afrontar eficazmente el estrés laboral amplió la investigación anterior demostrando la influencia directa del bienestar comercial en comportamientos de afrontamiento y demostró la validez nomológica de la construcción del estilo de vida de bienestar modelando su relación con la satisfacción del trabajo y la intención de abandonar la organización.

En el estudio de Steinmetz (2015) las características en el tiempo de trabajo y los salarios influyeron en la intención de quedarse en los trabajadores. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se le hizo una encuesta a una muestra de 5323 trabajadores del sector de la salud en Bélgica, Alemania y Holanda. Como resultado se obtuvo que el tiempo en el trabajo afectó significativamente en la intención de quedarse, en particular, los horarios part-time, horas extras y el largo camino por llegar al trabajo afectan negativamente en la decisión de quedarse en un trabajo.

En la investigación de Cheng, Nielsen y Cutler (2019) se buscó examinar la relación entre la calidad de trabajo percibida de los empleados de cuidado de la tercera edad y la intención de permanecer en las instalaciones de cuidado de la vejez actuales, mediadas por la interferencia de la vida laboral. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, este fue realizado a empleados de la Fuerza laboral nacional de ancianos de 2012 Censo y Encuesta en Australia, se encuestaron a aproximadamente 10000 empleados. Los resultados revelaron que una mayor calidad de trabajo percibida se correlacionó positivamente con una mayor intención de permanecer y que la interferencia entre la vida laboral medió la relación entre la calidad de trabajo percibida y la intención de permanecer.

En la investigación de Vîrgă, Schaufeli, Taris, Van Beek y Sulea (2019) se buscó examinar la relación entre el apego en la edad adulta y el desempeño laboral, y el papel mediador del agotamiento en esa relación. La metodología empleada fue cuantitativa, se utilizó datos de dos muestras (201 empleados holandeses y 178 estudiantes trabajadores rumanos) y modelos de ecuaciones estructurales para probar este modelo de mediación y su posible invariancia entre ambas muestras. Los resultados mostraron que, en ambas muestras, la ansiedad relacionada con el apego se relacionó positivamente con el agotamiento, que a su vez se relacionó negativamente con el desempeño laboral, sugiriendo que las experiencias de infancia y de socialización temprana desempeñan un papel en la configuración del comportamiento y el bienestar del empleado en el trabajo.

De acuerdo con Fletcher (2018) a mayor desarrollo y capacitación en los empleados había mayor retención de empleados. La metodología empleada fue cuantitativa ya que se realizó una encuesta a 1191 empleados de siete organizaciones en Inglaterra. Sin embargo, los resultados demostraron que no es así; para una mayor retención de empleados deberían incluir una gama más amplia de actitudes laborales.

Aboobaker (2018) en su estudio examinó la influencia de la espiritualidad en el lugar de trabajo sobre el bienestar y la intención de los empleados de permanecer con la organización. Para tal estudio se utilizó una metodología cuantitativa, se aplicó cuestionarios a 523 profesores de un instituto técnico en la India. Como resultado se obtuvo que la espiritualidad en el lugar de trabajo mejoraba el bienestar de los empleados y la intención de quedarse, además se observaron diferencias en los efectos de diferentes dimensiones de la espiritualidad del lugar de trabajo.

Según Guo (2018) existió una relación entre factores del ambiente del trabajo, el síndrome de Burnout y las intenciones de abandonar. La metodología utilizada fue cuantitativa, ya que se realizaron cuestionarios a 391 enfermeras búlgaras. El resultado final fue que a menor nivel de satisfacción con áreas clave del entorno laboral, tales como: remuneración (incluida la equidad); relación entre el personal, condiciones de trabajo y seguridad; oportunidades para el desarrollo profesional y la carga de trabajo condujeron a una mayor probabilidad de desarrollar síndrome de burnout.

En la investigación de Aburumman (2019) indica que los empleados en Jordania dejan sus trabajos cada vez más por lo cual examinó el impacto de los recursos humanos en las prácticas de gestión (HRM) específicamente la promoción y capacitación. La metodología empleada es cuantitativa, la cual se aplicó en un cuestionario a 394 empleados de 25 bancos del país. El estudio actual encontró que las prácticas de gestión de recursos humanos y la satisfacción profesional tuvieron un impacto negativo significativo en intenciones de rotación de empleados. Recomienda que los bancos en Jordania Proporcionar una alta compensación, evaluación de desempeño justo, sistemas de promoción rápida, suficiente programa de capacitación y desarrollo y un alto nivel de satisfacción profesional para mantener el elemento humano.

De acuerdo con Jokinen (2017) en las diferencias entre las promociones y ascensos, evaluaciones de desempeño y remuneración en hombres y mujeres. Utiliza primero información sobre la complejidad de las tareas laborales para definir promociones y segundo

sobre productividad objetiva. Los resultados muestran que el género no tiene efecto sobre la probabilidad de ser promovido; es decir si son objetivos a la hora de una promoción.

Según Rhee (2016) existe una relación indirecta entre la descortesía de un compañero y el rendimiento en el trabajo con agotamiento emocional, además que la relación positiva entre la descortesía de un compañero y agotamiento emocional sería menos en empleados con alta autoeficacia. La metodología empleada es cuantitativa, se aplicó un cuestionario a 217 empleados de la primera línea de un hotel de 5 estrellas en Corea del Sur. El resultado final fue que la descortesía de un compañero no está relacionada con el desempeño laboral y que el vínculo fue totalmente mediado por el agotamiento emocional, la autoeficacia de los trabajadores amortiguó los resultados negativos de la falta de compañerismo.

En la investigación de Cooke (2018) indica que el liderazgo solidario y el apoyo de los compañeros juegan un papel en la resiliencia de los empleados y cómo esto puede ser moderado por las presiones laborales. La metodología empleada es cuantitativa, se aplicó un cuestionario a 2025 trabajadores de un banco en China. El resultado dio que el liderazgo solidario y el apoyo de los compañeros están asociados positivamente con la resiliencia de los empleados, siendo esta relación moderada por la alta presión laboral.

Para Öztürk (2017) el compromiso organizacional afectivo debilita la asociación positiva entre la inseguridad laboral y el agotamiento emocional. Se descubrió que la inseguridad laboral se asocia positivamente con el agotamiento emocional sobre entre los empleados con un alto enfoque de prevención crónica, no habiendo efecto de moderación por compromiso organizacional afectivo entre inseguridad laboral y agotamiento emocional.

En la investigación de Valente (2018) indica que existe una conexión entre las dimensiones de agotamiento y los síntomas depresivos. La metodología empleada es cuantitativa, se aplicó el cuestionario de Maslach a 1046 empleados del sector bancario en Brasil. El resultado determinó que la puntuación individual de los ítems depresivos se correlaciona significativamente con todas las dimensiones del cuestionario de Maslach, en particular con la dimensión de agotamiento emocional.

Según Mannocci (2018) existe una asociación entre el nivel de estrés ocupacional y los factores socio demográficos y laborales. La metodología empleada es cuantitativa, se aplicaron 3 cuestionarios a 384 empleados del sector bancario en Italia. El resultado concluyó que el nivel de estrés laboral en el sector bancario involucra muchos aspectos como el género, el tipo

de banco, el rol, la moral del personal, las altas exigencias laborales y el bajo nivel de toma de decisiones.

Para Kiseleva (2018) la intensidad del desgaste emocional en los empleados bancarios que interactúan directamente con los clientes es mayor. La metodología empleada es cuantitativa, se aplicó un cuestionario a 117 empleados del sector bancario en Rusia. El resultado final demostró que una proporción mayoritaria de los encuestados tienen características prevalentes de fase de resistencia de tensión, resistencia y agotamiento, siendo la de tensión la menos prevalente, desencadenados por el exceso de carga emocional y estrés constante.

En la investigación de Silva (2018) se pretende identificar estudios empíricos que investigaron la prevalencia y los factores asociados al síndrome de burnout en trabajadores bancarios y analizarlos en relación con los métodos de investigación utilizados. Se identificaron 16 estudios agrupados en variables socio demográficas, personales, laborales y organizacionales, relacionadas al burnout en una muestra que varió de 50 a 6091 participantes. El resultado dio que los empleados que trabajan 40 horas semanales o más y que están en contacto directo con los clientes son los más afectados con el síndrome, además se demostró que las actividades físicas reducen los niveles de burnout.

Mousa (2020) en su estudio examinó cómo se experimenta la diversión en los bancos públicos egipcios. La metodología empleada es cualitativa, se realizó una investigación de campo etnográfica virtual durante dos semanas en 2 bancos públicos egipcios, además se empleó entrevistas y focus groups con los empleados del banco. El estudio determinó 4 obstáculos: la realidad del entorno de trabajo, las prácticas de gestión, el comportamiento relacionado con el banco y obstáculos relacionados con el significado de diversión, manejando estos cuatro obstáculos se podría desarrollar un ambiente de diversión en el ambiente laboral.

En la investigación de Lubbadah (2021) se estudió la relación entre el agotamiento y el comportamiento laborales contraproducente, también se examinó los niveles de agotamiento con respecto al género, edad, estado civil y educación. Se utilizó el método cuantitativo, se aplicó el cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ) a 307 empleados del sector bancario en Jordania. El resultado de la investigación indicó que existe una relación positiva significativa entre el agotamiento y el comportamiento laborales contraproducente, también se determinó que la edad, educación y el estado civil afectan tanto al agotamiento laboral como

al comportamiento laboral contraproducente; sin embargo, el género tiene un efecto significativo solo en la dimensión de desvinculación del agotamiento laboral.

En la investigación de Gebreyohannes (2020) se examinan las razones y el impacto de la rotación de empleados en el sector bancario en Etiopía. La metodología empleada es cuantitativa, se realizó un cuestionario a 258 empleados del sector bancario en Etiopía. El resultado de la investigación indicó que los bajos salarios, el ambiente de trabajo inadecuado, la falta de reconocimiento y la mala relación con los superiores se encuentran entre las principales razones de rotación, los principales impactos que se dieron a conocer fueron la pérdida de mano de obra altamente calificada, altos costos de contratación y capacitación.

Según Khalid (2020) existe una relación entre el esfuerzo extrínseco y exceso de compromiso; y el agotamiento emocional y despersonalización en los empleados del sector bancario. La metodología empleada es cuantitativa, se realizó un cuestionario a 1778 empleados del sector bancario en Pakistán. El resultado de la investigación dio que existe una relación significativa positiva entre el esfuerzo extrínseco y exceso de compromiso; y el agotamiento emocional y despersonalización, también se encontró que la recompensa se asocia negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero se asocia positivamente con el logro personal.

En la investigación de Arumugam (2020) se analiza el impacto del estrés en empleados del sector bancario en el distrito de Coimbatore y se proponen nuevas ideas para evitar la presión entre el público y los empleados. Se empleó una metodología cuantitativa, se realizó un cuestionario a 325 empleados del sector bancario de Coimbatore, India. El resultado final de la investigación dio a conocer que la mayoría de los participantes clasificaron en el nivel de presión alto, además que los años de experiencia en el banco es determinante para el nivel de presión, siendo que aquellos empleados con 5 a 10 años de experiencia tienen el nivel máximo de estrés.

En la investigación de Jehanzeb (2021) se examina la relación entre la percepción de la formación, el compromiso organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional. Se empleó una metodología cuantitativa, se realizó encuesta a 379 empleados que trabajan en sucursales de bancos públicos y privados en ciudades de Pakistán. Los hallazgos manifestaron una relación significativa entre la percepción de la formación y el comportamiento de ciudadanía organizacional, pero no se encontró relación entre la percepción de la capacitación y el compromiso organizacional. También manifestaron una relación significativa entre la

percepción de la formación y el comportamiento de ciudadanía organizacional, pero no se encontró relación entre la percepción de la capacitación y el compromiso organizacional.

Según Uddin (2021) hay un impacto del apoyo emocional e instrumental de compañeros de trabajo y supervisores con respecto al equilibrio entre el trabajo y la vida personal de las mujeres de los bancos. La metodología es cuantitativa ya que se realizó un cuestionario a 558 personas en Bangladesh. Los hallazgos revelaron que el apoyo emocional y útil de los supervisores tuvo un efecto profundo en el trabajo y vida laboral (WLB) que el apoyo emocional de los compañeros de trabajo. Por otro lado, los resultados destacaron el efecto insignificante del apoyo instrumental de los compañeros de trabajo.

En la investigación de Dev (2021) plantea que un panorama sombrío de la presencia de mujeres como empleadas en los bancos de la India, a pesar de que muestran más satisfacción que los empleados masculinos en ciertas dimensiones de la satisfacción de empleados. La metodología es cuantitativa ya que se realizó una encuesta a 450 empleados bancarios. Los resultados del estudio muestran que el recuento de mujeres empleadas es menor que el recuento de empleados masculinos en los bancos, también que las mujeres empleadas están más satisfechas que los hombres y los bancos necesitan aumentar la difusión de sus sucursales, analizar el entorno para que las empleadas se sientan motivadas para unirse a la industria bancaria.

En la investigación de Hasan (2021) quiere explorar cómo la seguridad psicológica, la significación psicológica y el empoderamiento psicológico predicen el bienestar psicológico en un papel mediador de voz promotora. La metodología es cuantitativa ya que se utiliza un cuestionario, se encuestó a 456 empleados de primera línea que trabajan en el sector bancario en Pakistán. Los hallazgos demuestran que la relación entre seguridad y empoderamiento es significativa. Los resultados apoyan el papel directo y mediador de la voz promotora para predecir el bienestar psicológico entre los líderes.

2.2 Definiciones Conceptuales

2.2.1 Términos y definiciones

- **Automatización:** Es una revolución tecnológica y está dirigida a asumir las tareas mundanas y repetitivas y con ello reducir la carga de trabajo a los colaboradores. (Bhatnagar, 2019, p. 497)

- Centenials: Aquellos jóvenes nacidos a partir del 2000 y últimos años de la década de los 90's y que han vivido bajo el amparo de los dispositivos móviles. También conocidos como 'generación Z' (Merril Lynch, s f)
- Clima laboral: Es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización (Forehand y Von Gilmer 1964, p. 12)
- Despersonalización: Es una respuesta de desapego y negatividad a los diversos aspectos de un trabajo. (Maslach, 2001, p. 397).
- Extraversión: Se caracteriza por la sociabilidad y el afecto positivo. (Watson y Clark, 1997, p. 767) Que puede promover habilidades de afrontamiento y regulación de las emociones en respuesta a las intrusiones, relacionado con individuos que pueden adaptarse efectivamente a los encuentros sociales exigentes a través de habilidades de interacción social y una alta tolerancia al estrés social. (Matthews, 2018, p. 69)
- Incivilidad: Comportamiento desviado de baja intensidad con ambigua intención de dañar el objetivo, violando las normas del lugar del trabajo, incluye la descortesía y la falta de respeto por los demás. (Anderson y Pearson, 1999, p. 457) No incluye maltratos más severos como bullying o agresiones físicas. (Yang, Caughlin y Gazica, 2014, p. 315)
- Informatización: Oferta de diferentes recursos que, sumados a la gestión de cuidado permite la implementación de barreras adicionales para prevenir eventos adversos. (Ferrerira, 2019, p. 2) Permite acciones de monitoreo, que son sistemas de advertencia para apoyar la toma de decisiones e instrumentos que producen señales de advertencia y listas informatizadas. (Hessels, 2018, p. 2)
- Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS): Instrumento de medida evaluada mediante el Maslach Burnout Inventory, versión para profesionales de «servicios humanos». (Gil-Monte y Peiró, 1999)
- Mentoría: Acto basado en la intención y la capacidad de promover cambios constantes y evolución en el mentoreado, sobre todo constituye la capacidad para alentar a las personas a promover el cambio y generar bienestar en todos los términos. (Quintero, 2018, p. 340) Acción de desarrollar y practicar acciones de coaching compartiendo conocimiento y experiencia adquirida, ayudando a reflexionar y desarrollar habilidades nuevas o específicas. (Raposa, 2019, p. 423)

- Neuroticismo: Es una de las cinco dimensiones de la personalidad y refleja la tendencia para responder a la angustia por estar de mal humor, ansioso o triste. (Cloninger, 2006, p. 35) Representa un sustrato similar a un rasgo en la depresión crónica y es más dependiente cuando la depresión está en curso, independientemente de la eventual remisión de esta. (Riso, 2002, p. 103)
 - PLS-SEM (modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales): técnica para analizar las complejas relaciones entre variables latentes que permiten explicar los datos observados y el análisis predictivo como elemento relevante en la investigación científica. (Martinez y Fierro, 2018, p. 2)
 - SAP: Síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y bajo sentimiento de realización personal, sentimiento de reducción de personal por la pérdida de cumplimiento de trabajo y reducida efectividad. (Dyrbye, 2017, p. 1)
- Enfermedad ocupacional expresada por la pérdida de la energía mental y física debido a los esfuerzos prolongados y sin éxito de hacer frente a factores estresantes en el trabajo. (Grossman, 2019, p.1)
- SST (Seguridad y Salud en el trabajo): Derecho fundamental de todos los trabajadores que tiene como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. (Servir, s.f.)
 - TPB: La teoría del comportamiento planificado traza actitudes, normas subjetivas y control de comportamiento percibido a una base subyacente de creencias sobre el comportamiento. (Ajzen, 1991, p. 206)
 - Violencia contra la mujer (VCM): Todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada. (OMS, s.f.)

2.2.2 Variables de estudio

En el presente estudio se analizan tres variables independientes las cuales son: “el agotamiento laboral, posibilidades de desarrollo, y clima laboral y una dependiente “intención de renunciar”. El alcance de esta investigación es correlacional, ya que nos permite encontrar la relación de las variables planteadas.

En primer lugar, para analizar la primera variable se ha tomado la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB), planteada en 1991 por Icek Ajzen. En su estudio Ajzen

(1991) mencionó la evidente importancia del control real del comportamiento: los recursos y oportunidades disponibles para una persona debe hasta cierto punto dictar la probabilidad de logro de comportamiento. Sin embargo, un mayor interés psicológico que el control real es la percepción del control de la conducta y el impacto en las intenciones y acciones.

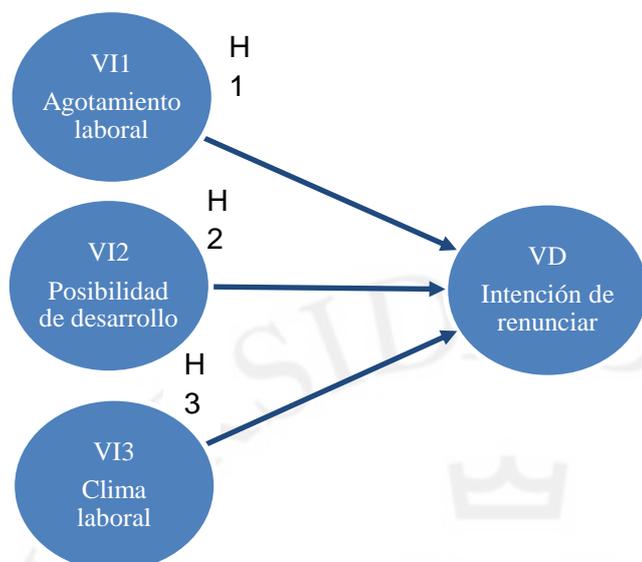
Por otro lado, para la variable del agotamiento laboral se ha tomado como referencia el modelo Maslach Burnout Inventory, creado por las psicólogas estadounidense Christina Maslach y Susan E. Jackson por primera vez en 1981. En su investigación, Maslach y Jackson (1986) el MBI está diseñado para evaluar los tres componentes del síndrome del Burnout que el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal. Cuenta con 22 ítems, que se dividen en tres subescalas, nueve en el componente de agotamiento emocional, cinco en despersonalización y ocho en la realización personal reducida.

Con respecto a la variable clima laboral, Moen afirma que la iniciativa de soporte de flexibilidad/supervisor (STAR), hace que las personas se sientan más cómodos con su jefe inmediato, valorando ya no solo el puesto de trabajo sino la calidad de relación que hay con el jefe. Esto disminuye la rotación ya que prefieren trabajar en un lugar cómodo a siquiera comenzar a buscar en otro lugar y evite la rotación del personal.

Con respecto a la variable de posibilidades de desarrollo la teoría de Fletcher hace referencia que a mayor capacitación por parte de la empresa a los empleados hace que ellos se queden en la empresa en la búsqueda de un ascenso, sin embargo se revisó que no fue directamente proporcional, sino que se necesita otros factores para que esto se cumpla, debe ir acompañado tanto de una muy buena capacitación como de otra gama de actividades laborales ya sea el clima de la empresa y oportunidades de ir escalando, sino las capacitaciones otorgadas serían valoradas solo para trasladarse a otra empresa.

Figura 2.1

Variable dependiente e independientes



Nota: Modelos de Teoría del Comportamiento Planificado y Maslach Burnout Inventory
Fuente: Propia

2.3 Modelo Propuesto de estudio

La necesidad de explicar el agotamiento laboral y la relación con sus dimensiones ha dado lugar al estudio de los diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome.

Para Gil-Monte y Peiró (1999)

Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pudieron ser clasificados en tres grupos. El primer grupo incluyó los modelos desarrollados en el marco de la teoría Sociocognitiva del yo. Estos se caracterizaron por recoger las ideas de Bandura para explicar la etiología del síndrome de burnout.

Bandura (1986) considera que las condiciones de los trabajadores influyeron en lo que estos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se vieron modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás. Por otro lado, la creencia o grado de seguridad por parte de una persona en sus propias capacidades determinará el empeño que pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción. En este grupo se encuentran el modelo de Competencia Social de

Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y, por último, el modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).

Harrison (1983) planteó que la motivación para la ayuda y las expectativas de autoeficacia estuvieron relacionadas, destacando la influencia de factores de ayuda y factores barrera en el proceso de desarrollo del agotamiento laboral. Entre los primeros destacó el apoyo social, el feedback recibido, la autonomía y la disponibilidad de recursos. Los factores barrera considerados son: la ambigüedad, los conflictos, la sobrecarga laboral y la cultura despersonalizadora de la organización.

En la teoría de Golembiewski (1983) se destacaron las disfunciones de los procesos del rol y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol. Según la teoría de Cox, Kuk y Leiter (1993) la salud de la organización, su estructura, la cultura y el clima organizacional fueron factores muy influyentes para los trabajadores. Se concluyó que el conflicto del rol se asoció fundamentalmente de manera significativa con el agotamiento emocional y con la intención de poder cambiar de puesto.

Buunk y Schaufeli (1993) plantearon el modelo de Comparación Social, el cual consideró los principios de la teoría de la equidad, proponiendo que el SAP tuvo su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Por otro lado, Hobfoll y Fredy (1993) plantearon su modelo bajo la teoría de conservación de recursos, sugiriendo que los trabajadores establecen relaciones de intercambio con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante.

El último grupo está basado en los modelos que abarcan la teoría organizacional, los cuales tuvieron como factores las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Todos los modelos pertenecientes a este grupo identificaron el SAP como una respuesta al estrés laboral. Es decir, se caracterizan por enfatizar la importancia de los estresores en el contexto de la organización y de las estrategias empleadas.

El modelo de Siegrist (1982) sugirió que la interacción entre un gran esfuerzo y un nivel bajo de recompensas a largo plazo representó una situación de mayor riesgo para la salud. El desbalance entre demandas extrínsecas del trabajo, el sobre compromiso del trabajador y el esfuerzo aplicado versus la recompensa recibida es lo que genera estrés-distrés, causante de

múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general, afectando sobre todo a la empresa.

Por otro lado, también se encuentra el modelo de Soporte de Demanda-Control (DCS), planteada por Karasek en 1996. En la investigación de (Karasek,1996) se examinó el modelo de DCS en el contexto del agotamiento, un síndrome de estrés relacionado con el trabajo, a menudo definido como el agotamiento de tres dimensiones, sentimientos de cinismo y una sensación de ineficacia en el trabajo, estos estudios han encontrado los principales efectos de las demandas, el control y el apoyo en el agotamiento. Para Borritz (2010) el efecto negativo de las altas demandas y el apoyo redujo el efecto de las altas demandas y bajo control.

Debido a las consideraciones conceptuales expuestas los modelos a tomar como referencia son dos, el modelo de Teoría de Comportamiento Planificado (TPB) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para el análisis de las variables estudiadas.



CAPÍTULO III: BBVA Y ÁREA DE ESTUDIO

3.1 Información de la empresa

La historia del BBVA comienza en 1857 en España, siendo su primer nombre Banco de Bilbao, un banco de emisión y descuento. En 1901 también se creó el Banco de Vizcaya, realizando sus primeras operaciones en Bilbao y poco a poco posicionándose en todo España.

Para la década de 1980, la estrategia del Banco de Bilbao era alcanzar una mayor dimensión que le permitiera acceder a negocios financieros que surgiesen de los avances tecnológicos, la desregulación, la securitización y la interrelación de los mercados nacionales e internacionales. Por su parte, el Banco de Vizcaya se dedicó a contribuir a los bancos afectados por la crisis económica y desarrolló una política de fuerte crecimiento por adquisiciones, lo que le llevó a formar un grupo bancario. Es así como en 1988 se firma el acuerdo de fusión entre el Banco de Bilbao y el Banco de Vizcaya, formándose el BBV, siendo la Corporación Bancaria de España el principal accionista.

En 1998 la Corporación Bancaria de España se integra a otros bancos operados por la marca Argenteria, unificando así a un solo banco. Ha tenido varios nombres siendo el más reconocido Banco Continental; sin embargo, hace ya 2 años fue cambiado finalmente a BBVA. Tiene como propósito poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era, centrándose en las necesidades de los clientes al proporcionar mejores soluciones y ayudar a tomar mejores decisiones financieras de una manera fácil y conveniente.

3.2 Desarrollo del BBVA en el Perú

El BBVA fue fundado en Lima el año 1951 con un capital de 45 millones de soles, siendo sus principales fundadores alrededor de seis personas; entre ellos un español, un británico, un suizo y tres peruanos. En 1964 la familia Rockefeller se puso como principal accionista con 51% de las acciones. Por último, en 1995 fue absorbida por el grupo español BBVA, teniendo como accionistas al grupo Brescia.

En el Perú es un consolidado banco que ha recibido bastantes premios y reconocimientos durante su trayectoria. En el 2018 fue elegido el mejor banco del Perú por The Banker, destacando por su capacidad de innovar y desarrollar productos y servicios digitales

de fácil alcance. Por otro lado, el ranking 2018 elaborado por Merco Perú lo situó entre las 10 empresas con mejor reputación del Perú.

3.3 Orientación estratégica

El BBVA asume como principales compromisos satisfacer oportunamente las necesidades de los clientes y aportar valor al patrimonio de los accionistas, sin dejar de pensar en el progreso en las sociedades en las que está presente; siendo estos compromisos su misión y empuje en cuanto a la organización.

BBVA inició un proceso de transformación en el 2015, cuyo propósito se definió en seis prioridades estratégicas y comprendía la reafirmación de sus valores. Apostó por reforzar la relación de confianza con el cliente a través de una propuesta de valor sencilla y digital que permita una mejor experiencia.

Se definió como prioridades estratégicas las siguientes:

- Mejor experiencia al cliente
- Ventas digitales
- Nuevos modelos de negocio
- Optimización de la asignación de capital
- Liderazgo en eficiencia
- El mejor equipo.

Para estas prioridades estratégicas se definieron tres valores:

- Somos empáticos: Incorpora el punto de vista del cliente
- Somos íntegros: Todo lo que el banco hace es legal y moralmente aceptable
- Solucionamos sus necesidades: El banco es rápido, ágil y ejecutivo en resolver problemas.

En cuanto al capital humano, es una prioridad estratégica para el Grupo BBVA, queriendo impulsar en el equipo el compromiso y buen desempeño para alcanzar el propósito trazado.

Siguiendo esa línea, BBVA se presenta como un lugar atractivo para trabajar comprometido con la atracción de talento, siendo una organización que aspira a que sus

empleados estén alineados con las estrategias y propósitos, teniendo como foco la diversidad, igualdad y conciliación.

Para BBVA los empleados son lo más importante del Grupo y todos son propietarios y corresponsables del proyecto teniendo como valores que se reflejan todos los días en su trabajo y decisiones los siguientes:

- **Estoy comprometido:** Estar comprometidos con su rol y objetivos, sentirse empoderado y trabajar con pasión.
- **Confío en el otro:** Confiar en los demás, trabajar con generosidad rompiendo barreras jerárquicas.
- **Soy el BBVA:** Sentirse dueño del BBVA, asumir sus objetivos como propios y hacer realidad los propósitos.

3.4 Área de estudio

Son diez las diferentes áreas del BBVA, a continuación, se describirá cada una; sin embargo, para nuestra investigación son dos las áreas estudiadas y encuestadas, siendo estas el área de Banca Minorista y Banca Empresa y Corporativa.

- **Banca Minorista:** Encargada de los clientes ya sea personas naturales o banca de negocios, los cuales tienen ventas anuales por debajo de los 6 millones de soles.
- **Banca Empresa y Corporativa:** Encargada de todos los clientes banca empresa, los cuales tienen ventas anuales por arriba de los millones de soles. También atiende solicitudes de préstamos por parte de empresas, así como líneas de importación, leasing, entre otros.
- **CIB:** Encargada de atender clientes corporativos y de la bolsa del banco.
- **Client Solutions:** Encargada de revisar los nuevos productos, campañas publicitarias, etc.
- **Engineering:** Encargada de los procesos y revisar que los sistemas de agencias y cajeros se encuentren operativos.
- **Talento y Cultura:** Encargada de la cultura corporativa, contrataciones, capacitaciones, eventos, entre otros.
- **Finance:** Encargada de realizar la gestión del dinero y saber las necesidades de liquidez del banco.

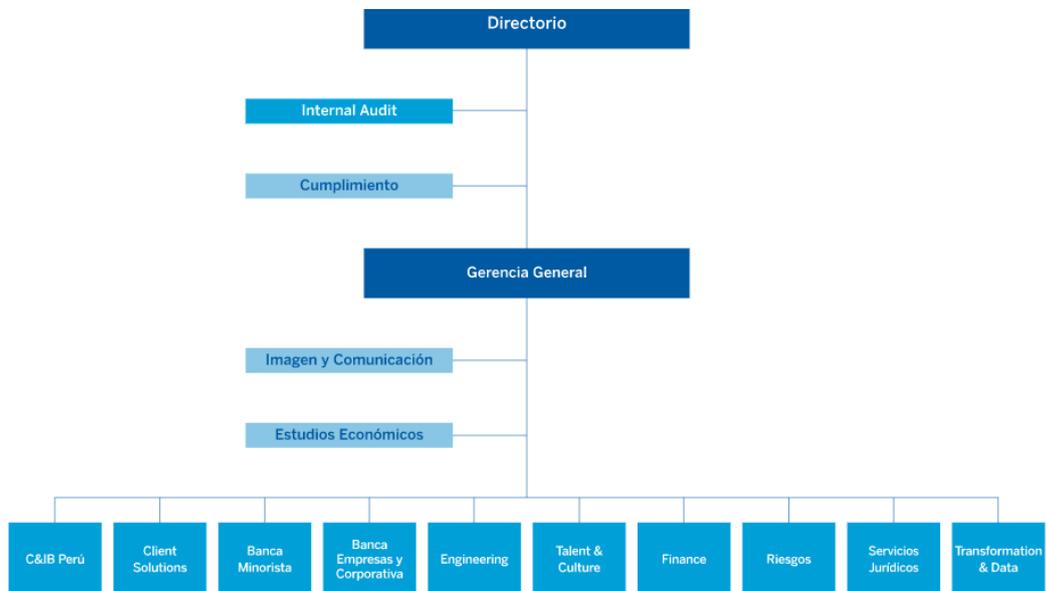
- Riesgos: Encargada de analizar la cartera de créditos, aprobar préstamos de acuerdo con variables cualitativas y cuantitativas.
- Servicios Jurídicos: Encargada de la parte legal para productos, campañas, entre otros.
- Transformación y Data: Encargada de crear aplicaciones y nuevas ideas que generen valor al negocio de parte de la tecnología.

Tanto el área de Banca Minorista como Banca Empresa y Corporativa forman parte de la Distribución Red.

A continuación, se presenta el organigrama del BBVA con las áreas mencionadas:

Figura 3.1

Organigrama del BBVA



Notas: Elaboración propia con información interna

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis General

- El Agotamiento, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

4.2 Hipótesis específicas

- El agotamiento laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA
- Las posibilidades de desarrollo influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA
- El clima laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

4.3 Variables- Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 4.1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	AFIRMACIONES	INDICADORES
Agotamiento laboral	Agotamiento emocional	3. Me siento lleno de energía en mi trabajo	Personas agotadas emocionalmente / Total personas encuestadas
		8. Puedo trabajar por largos períodos de tiempo	
		25. Considero que mi trabajo es retador	
	Despersonalización	6. Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo	Personas con perspectivas positivas de ascenso / Total encuestados
		5. Puedo realizar pausas en el trabajo	
		19. Aplico mis principios trabajando en el BBVA	
		10. Comparto la forma de trabajar de mis superiores	

(continúa)

(continuación)

Posibilidades de desarrollo	Rotación horizontal	1. Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente 4. Conozco compañeros que han rotado de área 9. Tengo conocimiento de los puestos disponibles 22. El proceso de rotación de puesto es transparente	Personas que cambiaron de puesto / Total de encuestados
	Ascensos	7. Se valora los postgrados para los ascensos 2. Mis habilidades son valoradas para los ascensos 15. Mis expectativas de línea de carrera al ingresar al puesto se cumplieron 29. Mis evaluaciones de desempeño se consideran para los ascensos	Personas con perspectivas positivas de ascenso / Total encuestados
Clima laboral	Motivación	14. Estoy satisfecho con los beneficios sociales que la empresa me otorga 33. Estoy entusiasmado con mi trabajo 13. Periódicamente se evalúa mi desempeño laboral 26. Recibo felicitaciones de mi jefe y compañeros cuando hago bien mi trabajo 23. Los trabajadores somos importantes para el BBVA	Personas motivadas en su trabajo / Total de encuestados
	Horarios de trabajo	11. Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo 18. Me siento a gusto con mis horarios de trabajo 31. La empresa me brinda un horario flexible en caso de necesitarlo 21. Trabajo horas extras sin ser remuneradas	Personas conforme con el horario de trabajo / Total de encuestados

(continúa)

(continuación)

Clima laboral	Relación con compañeros y jefe	27. Me siento a gusto trabajando en la Red de Oficinas	Personas que consideran que tienen buena relación con sus jefes y pares / Total de encuestados
		12. Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro	
		32. Mis colegas me tratan con respeto	
		17. La relación con mi jefe es de cordialidad	
		28. Recibo orientación cuando tengo alguna dificultad	
Intención de renunciar		20. Realizar un postgrado mejora mis posibilidades de conseguir un puesto en otra empresa	Trabajadores con intención de renunciar / Total de encuestados
		30. Postularé a otra empresa en los próximos 3 meses	
		16. Estoy evaluando renunciar a mi trabajo en los próximos 6 a 12 meses	
		24. Reviso LinkedIn activamente para monitorear ofertas laborales	

Nota: Detalla preguntas e indicadores según grupos de variables y dimensiones

Fuente: Cuadro de operacionalización de variables

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA

5.1 Diseño metodológico

- **Enfoque: Cuantitativo**

Nuestra investigación tiene un enfoque cuantitativo, lo importante es la generalización o universalización de los resultados del estudio. Según Hurtado y Toro (1998) la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir, debe tener claridad entre los elementos que conforman el problema, definición, hay que limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema.

- **Tipo: Aplicado**

El tipo de investigación que se presenta es aplicado, se busca la solución a problemas específicos que hemos planteado a lo largo del marco teórico planteado.

- **Alcance / Nivel: Correlacional**

En cuanto al alcance de la investigación, es correlacional, ya que se evalúa la correlación y su grado entre las variables independientes y la variable dependiente de la investigación, teniendo en cuenta la significancia de estas.

- **Diseño: Transversal**

Además, nuestro estudio es transversal, ya que se realiza en un momento determinado en el tiempo, a una población específica elegida previamente.

5.2 Diseño muestral

- **Muestra**

La muestra fue tomada de una población específica elegida, la cual fue los trabajadores de la red de oficinas de la región de Lima Metropolitana. El total de la población fue de 1864 colaboradores de la red. Los criterios de inclusión para este caso será que estén físicamente en Lima, sean parte de la red de oficinas y se encuentren trabajando como mínimo en la empresa 6 meses. Se tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un

coeficiente de confianza redondeado y el margen de error. Siendo así que nuestros datos son los siguientes:

n= muestra

Z= nivel de confianza, 95% equivale a 1.96

p= probabilidad de éxito: 50% (0.5)

q= probabilidad de fracaso: 50% (0.5)

E= nivel de error 5% (0,05)

N= población (1864)

Haciendo uso de fórmula nos el siguiente resultado:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (1864)}{(0.05)^2 \times (1864 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 1864}{4.6575 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1790.1856}{5.6179}$$

$$n = 319$$

Sin embargo, para nuestro estudio se usó una muestra de 77 trabajadores que cumplían con las preguntas filtro. Por lo tanto, es un muestreo intencional – no probabilístico, ya que nos permitió encuestar de una manera más accesible a la población objetiva.

5.3 Diseño del instrumento de investigación

El instrumento que vamos a utilizar para nuestra investigación está basado en la Teoría del Comportamiento Planificado también conocido por sus siglas en inglés TPB, creada por Icek Ajzen, quien es un psicólogo social. De acuerdo con Ajzen (1991) la Teoría del Comportamiento Planificado traza actitudes, normas subjetivas y control del comportamiento percibido a una base subyacente de creencias sobre este. Esta herramienta nos permite medir

la intención de querer realizar alguna acción, en este caso en particular vamos a medir la intención de permanecer o quedarse en un trabajo agotador.

La segunda teoría en la que nos basaremos es el de Cristina Maslach, ella desarrolló una herramienta que mide el agotamiento laboral llamada Maslach Burnout Inventory o también conocida como (IBM), se centra en tres dominios. Apoyándonos de estas herramientas fue que se creó nuestro cuestionario, el cual es el instrumento con el que hemos trabajado y conseguido la información.

Para elaborar las afirmaciones tomamos como base el cuestionario de Maslach y el de TPB, tomando premisas que tenían relación con las dimensiones de nuestra investigación. Otras preguntas fueron creadas por nosotros, teniendo en cuenta los factores investigados para cada variable independiente.

El cuestionario al iniciar consta de tres preguntas filtro y cinco preguntas de dato, estas nos ayudarán a determinar las respuestas válidas y la estadística descriptiva. La dimensión agotamiento laboral y despersonalización, ambas dimensiones de la variable independiente agotamiento laboral, constan de tres y cuatro afirmaciones respectivamente. La dimensión rotación horizontal y ascensos, ambas dimensiones de la variable independiente posibilidades de desarrollo, constan de cuatro preguntas ambas.

La dimensión motivación, horarios de trabajo y relación con jefe y compañeros, dimensiones de la variable independiente clima laboral, constan de cinco, cuatro y cinco afirmaciones, respectivamente. Por último, la variable dependiente que no cuenta con dimensiones tiene cuatro afirmaciones. Entonces, el cuestionario tiene un total de ocho preguntas filtro y datos, y un total de 33 afirmaciones para las variables de estudio.

Una vez que tuvimos todas las afirmaciones, se elaboró la matriz de operacionalización, la cual contiene las variables dependientes e independientes y cada dimensión contenida de sus preguntas con número de referencia. Este cuestionario fue validado por dos profesores de nuestra casa de estudio, el profesor Neptalí Barnett Valdivia, coordinador de Seminario de Investigación 2 y la profesora Caridad Aguilar Lozano, docente de Administración.

Figura 5.1

Cuestionario realizado para la investigación

Cuestionario de Factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para una investigación. Consta de una serie de preguntas, que deberá llenar con total sinceridad. Concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. No hay respuesta incorrecta.

¿Trabaja en el BBVA? Sí No

¿Trabaja en el BBVA hace más de seis meses? Sí No

¿Forma parte de la red de oficinas del BBVA? Sí No

Indique la zona en la que trabaja

- Zona 1 (Ventanilla, Puente Piedra, Comas, Carabaylo)
- Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porras)
- Zona 3 (San Juan de Lurigancho)
- Zona 4 (Cercado, Rimac, Breña, La Victoria)
- Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)
- Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
- Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina)
- Zona 8 (Surquillo, Barranco, Chorrillos, San Juan de Miraflores)
- Zona 9 (Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)
- Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, La Punta y Carmen de la Legua)

DATOS

Edad

- De 21 a 27 años
- De 28 a 34 años
- De 35 a 41 años
- De 42 a 48 años
- De 49 a 55 años
- De 56 a 62 años

Género

- Femenino
- Masculino

Procedencia

- Lima
- Otros

Puesto

- Asesor de servicios
- Ejecutivo (EBP o EBN)
- Back office
- Ejecutivo o especialista BEC
- Gerente
- Banquero
- Otros (EST, precios red, control interno, etc)

(continúa)

(continuación)

Responda según las siguientes opciones:

5 (Totalmente de Acuerdo), 4 (De Acuerdo), 3 (Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo), 2 (En Desacuerdo), 1 (Totalmente en Desacuerdo)

	1	2	3	4	5
1 Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente	<input type="radio"/>				
2 Mis habilidades son valoradas para los ascensos	<input type="radio"/>				
3 Me siento lleno de energía en mi trabajo	<input type="radio"/>				
4 Conozco compañeros que han rotado de área	<input type="radio"/>				
5 Puedo realizar pausas en el trabajo	<input type="radio"/>				
6 Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo	<input type="radio"/>				
7 Se valora los postgrados para los ascensos	<input type="radio"/>				
8 Puedo trabajar por largos períodos de tiempo	<input type="radio"/>				
9 Tengo conocimiento de los puestos disponibles	<input type="radio"/>				
10 Comparto la forma de trabajar de mis superiores	<input type="radio"/>				
11 Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo	<input type="radio"/>				
12 Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro	<input type="radio"/>				
13 Periódicamente se evalúa mi desempeño laboral	<input type="radio"/>				
14 Estoy satisfecho con los beneficios sociales que la empresa me otorga	<input type="radio"/>				
15 Mis expectativas de línea de carrera al ingresar al puesto se cumplieron	<input type="radio"/>				
16 Estoy evaluando renunciar a mi trabajo en los próximos 6 a 12 meses	<input type="radio"/>				
17 La relación con mi jefe es de cordialidad	<input type="radio"/>				
18 Me siento a gusto con mis horarios de trabajo	<input type="radio"/>				
19 Aplico mis principios trabajando en el BBVA	<input type="radio"/>				
20 Realizar un postgrado mejora mis posibilidades de conseguir un puesto en otra empresa	<input type="radio"/>				
21 Trabajo horas extras sin ser remuneradas	<input type="radio"/>				
22 El proceso de rotación de puesto es transparente	<input type="radio"/>				
23 Los trabajadores somos importantes para el BBVA	<input type="radio"/>				
24 Reviso linkedin activamente para monitorear ofertas laborales	<input type="radio"/>				
25 Considero que mi trabajo es retardor	<input type="radio"/>				
26 Recibo felicitaciones de mi jefe y compañeros cuando hago bien mi trabajo	<input type="radio"/>				
27 Me siento a gusto trabajando en la Red de Oficinas	<input type="radio"/>				
28 Recibo orientación cuando tengo alguna dificultad	<input type="radio"/>				
29 Mis evaluaciones de desempeño se consideran para los ascensos	<input type="radio"/>				
30 Postularé a otra empresa en los próximos 3 meses	<input type="radio"/>				
31 La empresa me brinda un horario flexible en caso de necesitarlo	<input type="radio"/>				
32 Mis colegas me tratan con respeto	<input type="radio"/>				
33 Estoy entusiasmado con mi trabajo	<input type="radio"/>				

Nota: Este cuestionario fue elaborado a partir del cuestionario de Maslach y la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen

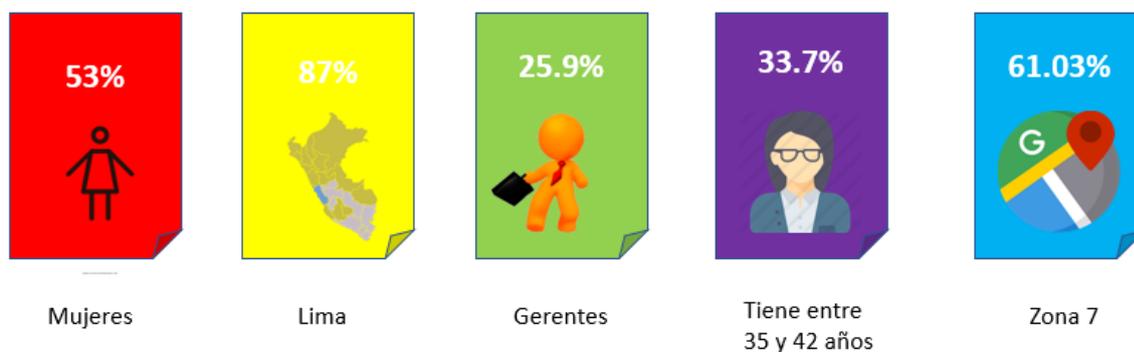
La técnica estadística que se emplea en la investigación es SPSS y esto es por las múltiples ventajas que nos da al usarla. Pueden ser utilizados por investigadores de las ciencias sociales, ciencias de la educación, ciencias de la conducta, entre otros.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo

Figura 6.1

Preguntas filtro

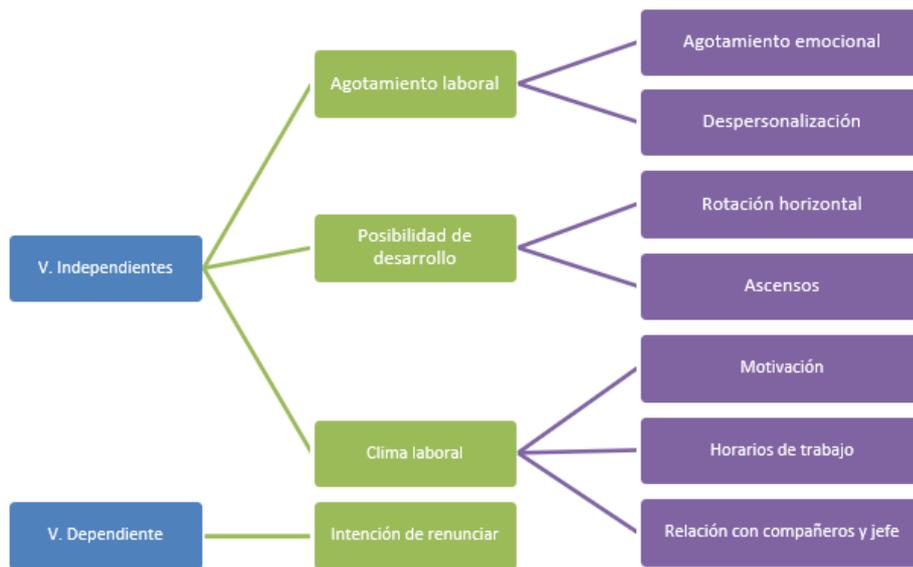


Nota: Elaboración propia

Todos los resultados que se muestran en esta investigación se han basado en el cuestionario que se les realizó a trabajadores de la red de agencias del BBVA y se concluyó lo siguiente: el 53% de los trabajadores encuestados son mujeres y el 87% tienen como lugar de procedencia Lima. Por otro lado, el 25.9% de los encuestados son gerentes de diferentes áreas y tienen entre 35 y 42 años. Por último, el 61.03% trabajan en la zona 7 de Lima Metropolitana, es decir en los distritos de Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco y La Molina.

Figura 6.2

Variables y dimensiones



Nota: Elaboración propia

Tabla 6.1

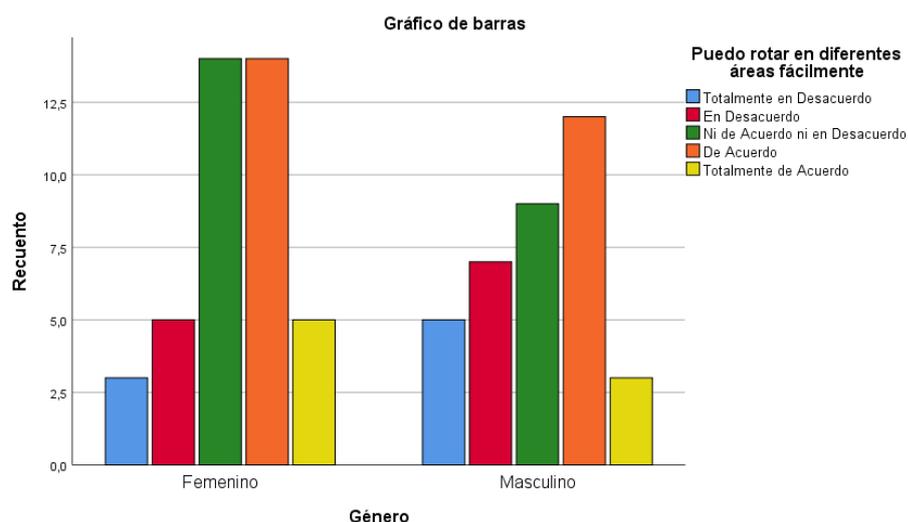
*Género*Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente*

		Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente					Total
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Género	Femenino	3	5	14	14	5	41
	Masculino	5	7	9	12	3	36
Total		8	12	23	26	8	77

Nota: Elaboración propia

Figura 6.3

*Género*Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente*



Nota: Elaboración propia

En la pregunta Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente, catorce mujeres respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, la mayoría de los hombres respondió que está de acuerdo.

Tabla 6.2

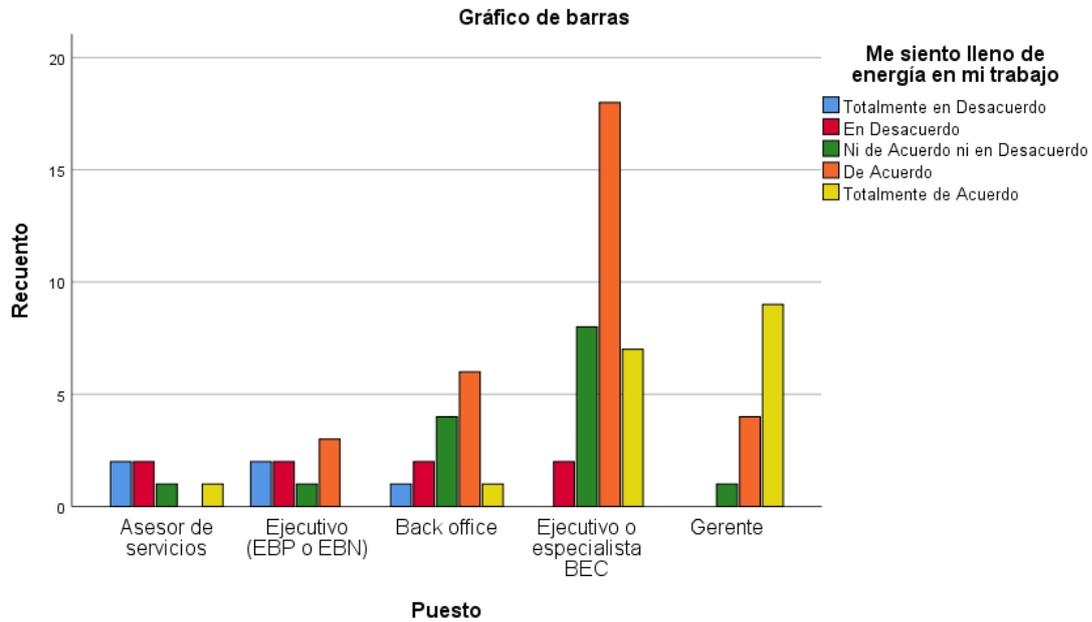
*Puesto*Me siento lleno de energía en mi trabajo*

Puesto	Me siento lleno de energía en mi trabajo					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Asesor de servicios	2	2	1	0	1	6
Ejecutivo (EBP o EBN)	2	2	1	3	0	8
Back office	1	2	4	6	1	14
Ejecutivo o especialista BEC	0	2	8	18	7	35
Gerente	0	0	1	4	9	14
Total	5	8	15	31	18	77

Nota: Elaboración propia

Figura 6.4

*Puesto*Me siento lleno de energía en mi trabajo*



Nota: Elaboración propia

En la pregunta Me siento lleno de energía en mi trabajo, los asesores de servicio respondieron en su mayoría que están totalmente en desacuerdo, los ejecutivos EBP o EBN respondieron que están de acuerdo en su mayoría. Por otro lado, los back office respondieron que están de acuerdo, la mayoría de los ejecutivos o especialistas BEC indicó que están de acuerdo y la mayoría de los gerentes están totalmente de acuerdo.

Tabla 6.3

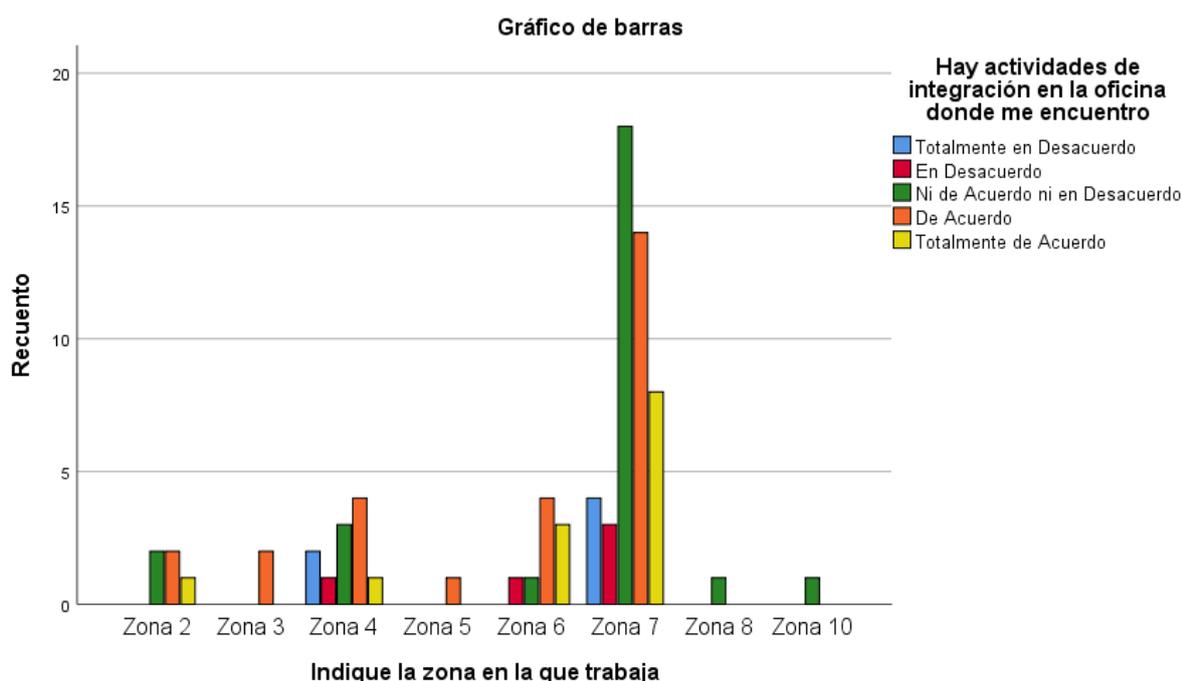
*Indique la zona en la que trabaja*Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro*

		Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro				Totalmente de Acuerdo	Total
Indique la zona en la que trabaja		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo		
Zona 2		0	0	2	2	1	5
Zona 3		0	0	0	2	0	2
Zona 4		2	1	3	4	1	11
Zona 5		0	0	0	1	0	1
Zona 6		0	1	1	4	3	9
Zona 7		4	3	18	14	8	47
Zona 8		0	0	1	0	0	1
Zona 10		0	0	1	0	0	1
Total		6	5	26	27	13	77

Nota: Elaboración propia

Figura 6.5

*Indique la zona en la que trabaja*Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro*



Nota: Elaboración propia

En la zona 2 los trabajadores señalaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo en que hay actividades de integración en la oficina donde se encuentran. En la zona 3, todos están de acuerdo. Por otro lado, en la zona 4, la mayoría está de acuerdo y en la zona 5,

6 y 7 también la mayoría indica que están de acuerdo. En la zona 8 y 10 señalan que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6.4

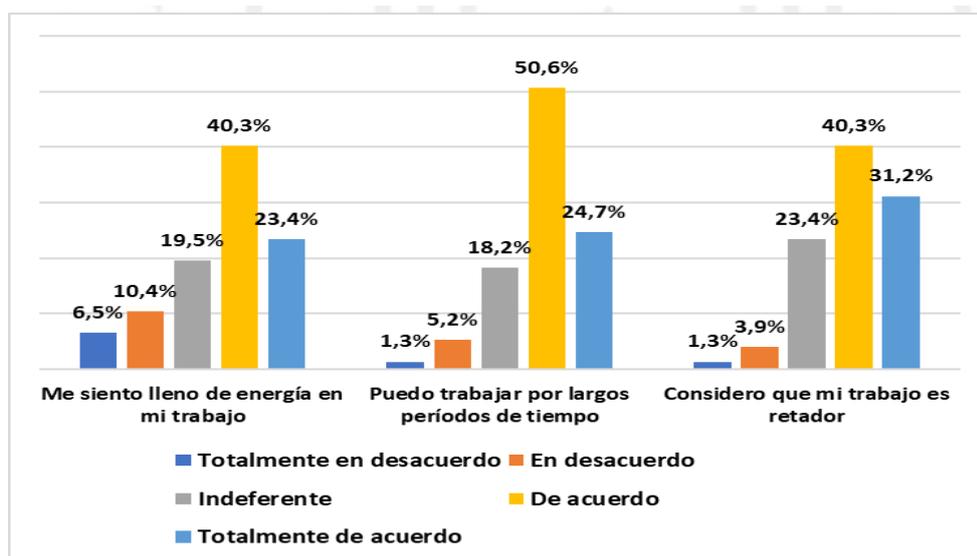
Agotamiento emocional - Resultados

Opciones	Me siento lleno de energía en mi trabajo		Puedo trabajar por largos períodos de tiempo		Considero que mi trabajo es retador	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6,5%	1	1,3%	1	1,3%
En desacuerdo	8	10,4%	4	5,2%	3	3,9%
Indiferente	15	19,5%	14	18,2%	18	23,4%
De acuerdo	31	40,3%	39	50,6%	31	40,3%
Totalmente de acuerdo	18	23,4%	19	24,7%	24	31,2%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.6

Agotamiento emocional - Resultados



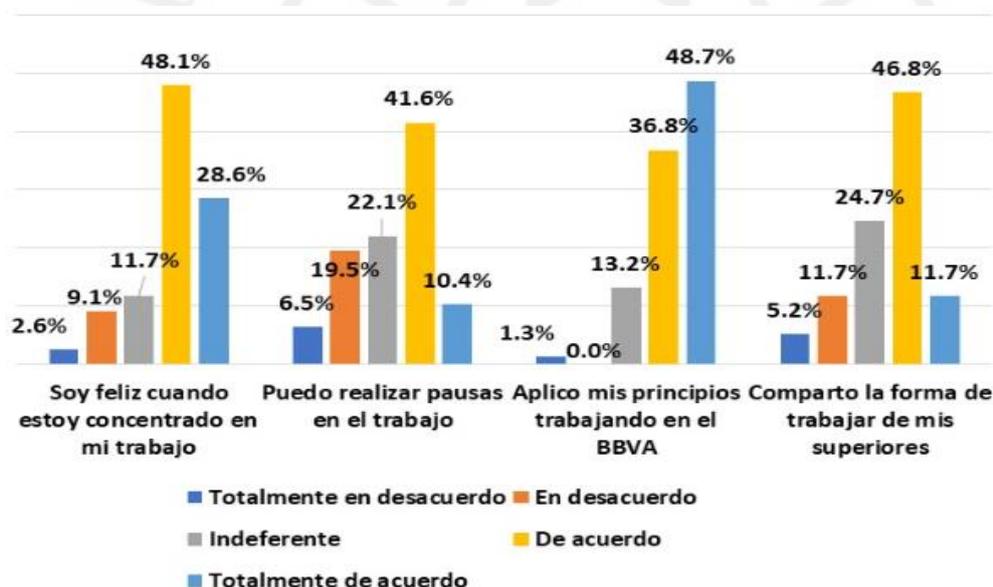
Nota: Elaboración propia

En la dimensión de agotamiento emocional, el ítem “Me siento lleno de energía en mi trabajo” predominó la opción “de acuerdo” en 40,3%; el ítem “Puedo trabajar por largos períodos de tiempo” predominó la opción “de acuerdo” en 50,6%, y el ítem “Considero que mi trabajo es retador” predominó la opción “de acuerdo” en 40,3%; en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.5*Despersonalización - Resultados*

Opciones	Soy feliz cuanto estoy concentrado en mi trabajo		Puedo realizar pausas en el trabajo		Aplico mis principios trabajando en el BBVA		Comparto la forma de trabajar de mis superiores	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,6%	5	6,5%	1	1,3%	4	5,2%
En desacuerdo	7	9,1%	15	19,5%	0	0,0%	9	11,7%
Indiferente	9	11,7%	17	22,1%	10	13,2%	19	24,7%
De acuerdo	37	48,1%	32	41,6%	28	36,8%	36	46,8%
Totalmente de acuerdo	22	28,6%	8	10,4%	37	48,7%	9	11,7%
Total	77	100,0%	77	100,0%	76	100,0%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.7*Despersonalización - Resultados*

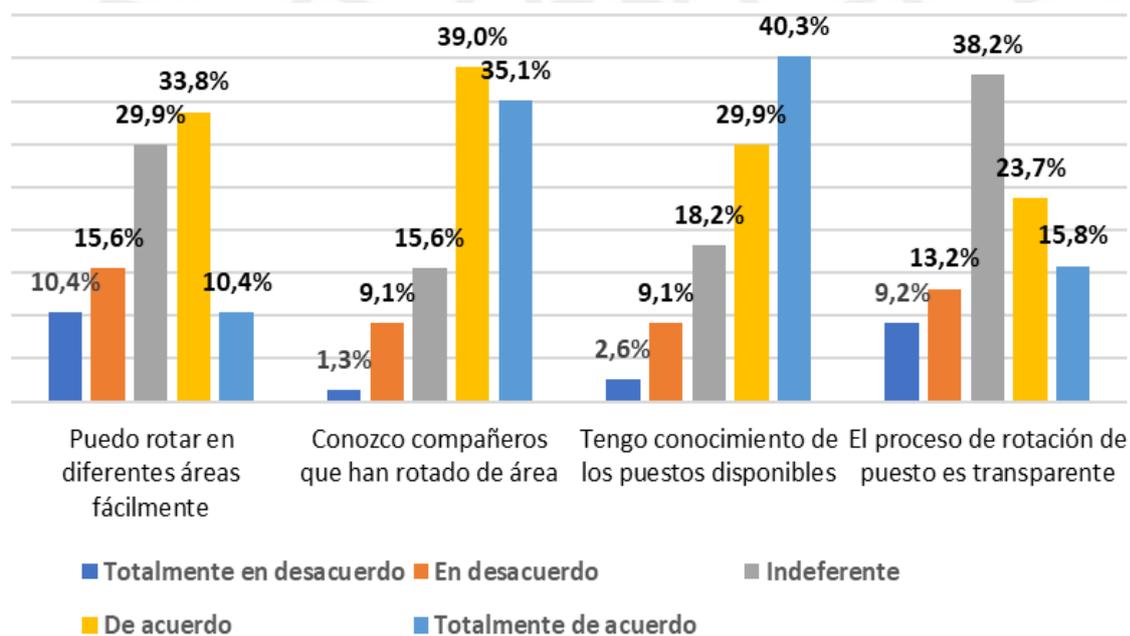
Nota: Elaboración propia

En la dimensión de Despersonalización, el ítem “Soy feliz cuanto estoy concentrado en mi trabajo” predominó la opción “de acuerdo” en 48,1%; el ítem “Puedo realizar pausas en el trabajo” predominó la opción “de acuerdo” en 41,6%, el ítem “Aplico mis principios trabajando en el BBVA” predominó la opción “totalmente de acuerdo” en 48,7%; y el ítem “Comparto la forma de trabajar de mis superiores” predominó la opción “de acuerdo” en 46,8%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.6*Rotación horizontal - Resultados*

Opciones	Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente		Conozco compañeros que han rotado de área		Tengo conocimiento de los puestos disponibles		El proceso de rotación de puesto es transparente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	10,4%	1	1,3%	2	2,6%	7	9,2%
En desacuerdo	12	15,6%	7	9,1%	7	9,1%	10	13,2%
Indiferente	23	29,9%	12	15,6%	14	18,2%	29	38,2%
De acuerdo	26	33,8%	30	39,0%	23	29,9%	18	23,7%
Totalmente de acuerdo	8	10,4%	27	35,1%	31	40,3%	12	15,8%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	76	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.8*Rotación horizontal - Resultados*

Nota: Elaboración propia

En la dimensión de Rotación horizontal, el ítem “Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente” predominó la opción “de acuerdo” en 33,8%; el ítem “Conozco compañeros que han rotado de área” predominó la opción “de acuerdo” en 39,0%, el ítem “Tengo conocimiento de los puestos disponibles” predominó la opción “totalmente de acuerdo” en 40,3%; y el ítem

“El proceso de rotación de puesto es transparente” predominó la opción “indiferente” en 38,2%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.7

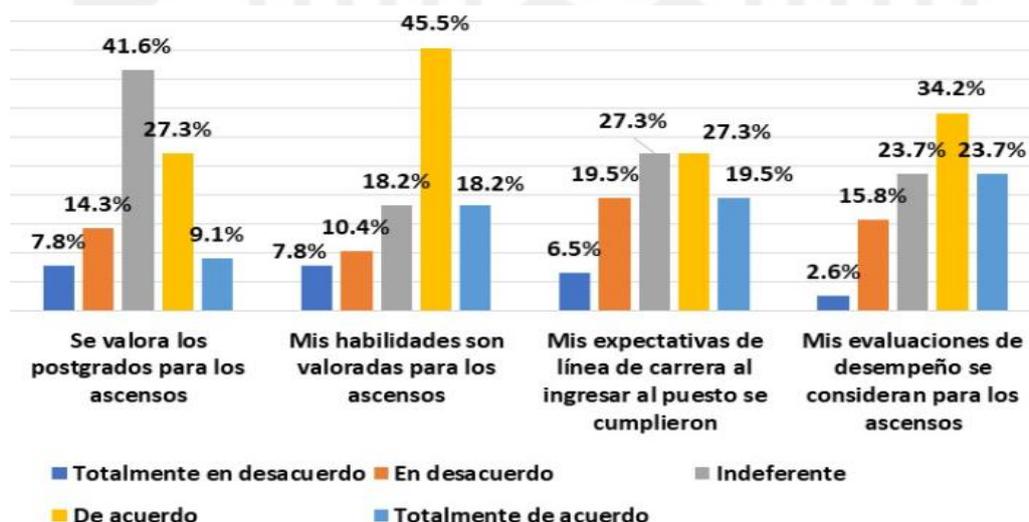
Ascensos - Resultados

Opciones	Se valora los postgrados para los ascensos		Mis habilidades son valoradas para los ascensos		Mis expectativas de línea de carrera al ingresar al puesto se cumplieron		Mis evaluaciones de desempeño se consideran para los ascensos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	7,8%	6	7,8%	5	6,5%	2	2,6%
En desacuerdo	11	14,3%	8	10,4%	15	19,5%	12	15,8%
Indiferente	32	41,6%	14	18,2%	21	27,3%	18	23,7%
De acuerdo	21	27,3%	35	45,5%	21	27,3%	26	34,2%
Totalmente de acuerdo	7	9,1%	14	18,2%	15	19,5%	18	23,7%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	76	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.9

Ascensos - Resultados



Nota: Elaboración propia

En la dimensión de Ascensos, el ítem “Se valora los postgrados para los ascensos” predominó la opción “indiferente” en 41,6%; el ítem “Mis habilidades son valoradas para los ascensos” predominó la opción “de acuerdo” en 45,5%, el ítem “Mis expectativas de línea de carrera al ingresar al puesto se cumplieron” predominó la opción “de acuerdo” e “indiferente”

en 27,6% cada uno; y el ítem “Mis evaluaciones de desempeño se consideran para los ascensos” predominó la opción “de acuerdo” en 34,2%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.8

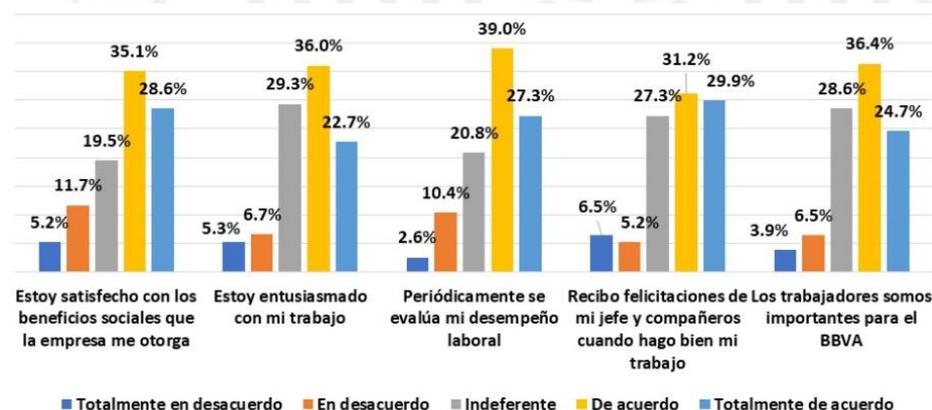
Motivación - Resultados

Opciones	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que la empresa me otorga		Estoy entusiasmado con mi trabajo		Periódicamente se evalúa mi desempeño laboral		Recibo felicitaciones de mi jefe y compañeros cuando hago bien mi trabajo		Los trabajadores somos importantes para el BBVA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5,2%	4	5,3%	2	2,6%	5	6,5%	3	3,9%
En desacuerdo	9	11,7%	5	6,7%	8	10,4%	4	5,2%	5	6,5%
Indiferente	15	19,5%	22	29,3%	16	20,8%	21	27,3%	22	28,6%
De acuerdo	27	35,1%	27	36,0%	30	39,0%	24	31,2%	28	36,4%
Totalmente de acuerdo	22	28,6%	17	22,7%	21	27,3%	23	29,9%	19	24,7%
Total	77	100,0%	75	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.10

Motivación - Resultados



Nota: Elaboración propia

En la dimensión de Motivación, el ítem “Estoy satisfecho con los beneficios sociales que la empresa me otorga” predominó la opción “de acuerdo” en 35,1%; el ítem “Estoy entusiasmado con mi trabajo” predominó la opción “de acuerdo” en 36,0%, el ítem “Periódicamente se evalúa mi desempeño laboral” predominó la opción “de acuerdo” en 39,0%; el ítem “Recibo felicitaciones de mi jefe y compañeros cuando hago bien mi trabajo” predominó la opción “de acuerdo” en 31,2%; y el ítem “Los trabajadores somos importantes para el BBVA” predominó la opción “de acuerdo” en 36,4%.

para el BBVA” predominó la opción “de acuerdo” en 36,4%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.9

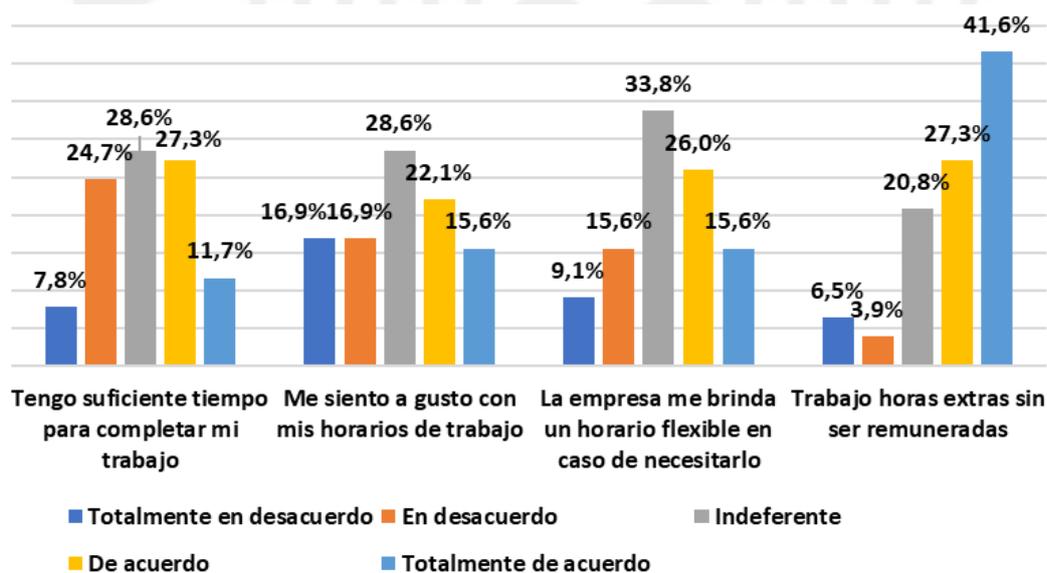
Horarios de trabajo - Resultados

Opciones	Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo		Me siento a gusto con mis horarios de trabajo		La empresa me brinda un horario flexible en caso de necesitarlo		Trabajo horas extras sin ser remuneradas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	7,8%	13	16,9%	7	9,1%	5	6,5%
En desacuerdo	19	24,7%	13	16,9%	12	15,6%	3	3,9%
Indiferente	22	28,6%	22	28,6%	26	33,8%	16	20,8%
De acuerdo	21	27,3%	17	22,1%	20	26,0%	21	27,3%
Totalmente de acuerdo	9	11,7%	12	15,6%	12	15,6%	32	41,6%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.11

Horarios de trabajo - Resultados



Nota: Elaboración propia

En la dimensión Horarios de trabajo, el ítem “Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo” predominó la opción “indiferente” en 28,6%; el ítem “Me siento a gusto con mis horarios de trabajo” predominó la opción “indiferente” en 28,6%, el ítem “La empresa me

brinda un horario flexible en caso de necesitarlo” predominó la opción “indiferente” en 33,8%; y el ítem “Trabajo horas extras sin ser remuneradas” predominó la opción “totalmente de acuerdo” en 41,6%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.10

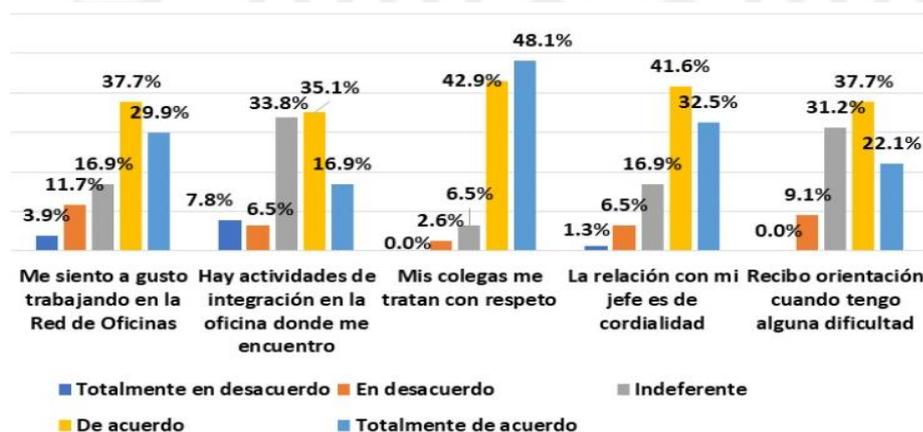
Relación con compañeros y jefe - resultados

Opciones	Me siento a gusto trabajando en la Red de Oficinas		Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro		Mis colegas me tratan con respeto		La relación con mi jefe es de cordialidad		Recibo orientación cuando tengo alguna dificultad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,9%	6	7,8%	0	0,0%	1	1,3%	0	0,0%
En desacuerdo	9	11,7%	5	6,5%	2	2,6%	5	6,5%	7	9,1%
Indiferente	13	16,9%	26	33,8%	5	6,5%	13	16,9%	24	31,2%
De acuerdo	29	37,7%	27	35,1%	33	42,9%	32	41,6%	29	37,7%
Totalmente de acuerdo	23	29,9%	13	16,9%	37	48,1%	25	32,5%	17	22,1%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	76	98,7%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.12

Relación con compañeros y jefe



Nota: Elaboración propia

En la dimensión Relación con compañeros y jefe, el ítem “Me siento a gusto trabajando en la Red de Oficinas” predominó la opción “de acuerdo” en 37,7%; el ítem “Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro” predominó la opción “de acuerdo” en 35,1%, el ítem “Mis colegas me tratan con respeto” predominó la opción “totalmente de acuerdo” en 48,1%; el ítem “La relación con mi jefe es de cordialidad” predominó la opción “de acuerdo”

en 41,6%, y el ítem “Recibo orientación cuando tengo alguna dificultad” predominó la opción “de acuerdo” en 37,7%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.11

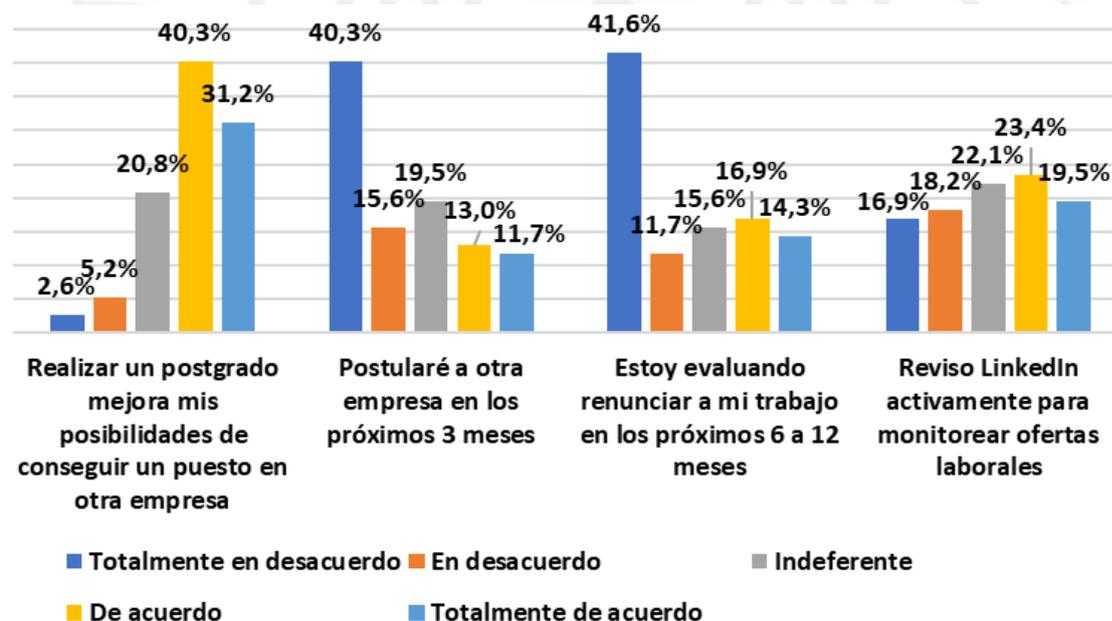
Intención de renunciar - Resultados

Opciones	Realizar un postgrado mejora mis posibilidades de conseguir un puesto en otra empresa		Postularé a otra empresa en los próximos 3 meses		Estoy evaluando renunciar a mi trabajo en los próximos 6 a 12 meses		Reviso LinkedIn activamente para monitorear ofertas laborales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,6%	31	40,3%	32	41,6%	13	16,9%
En desacuerdo	4	5,2%	12	15,6%	9	11,7%	14	18,2%
Indiferente	16	20,8%	15	19,5%	12	15,6%	17	22,1%
De acuerdo	31	40,3%	10	13,0%	13	16,9%	18	23,4%
Totalmente de acuerdo	24	31,2%	9	11,7%	11	14,3%	15	19,5%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.13

Intención de renunciar



Nota: Elaboración propia

En la variable Intención de renunciar, el ítem “Realizar un postgrado mejora mis posibilidades de conseguir un puesto en otra empresa” predominó la opción “de acuerdo” en 40,3%; el ítem “Postularé a otra empresa en los próximos 3 meses” predominó la opción “totalmente en desacuerdo” en 40,3%, el ítem “Estoy evaluando renunciar a mi trabajo en los

próximos 6 a 12 meses” predominó la opción “totalmente en desacuerdo” en 41,6%; y el ítem “Reviso LinkedIn activamente para monitorear ofertas laborales” predominó la opción “de acuerdo” en 23,4%, en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.12

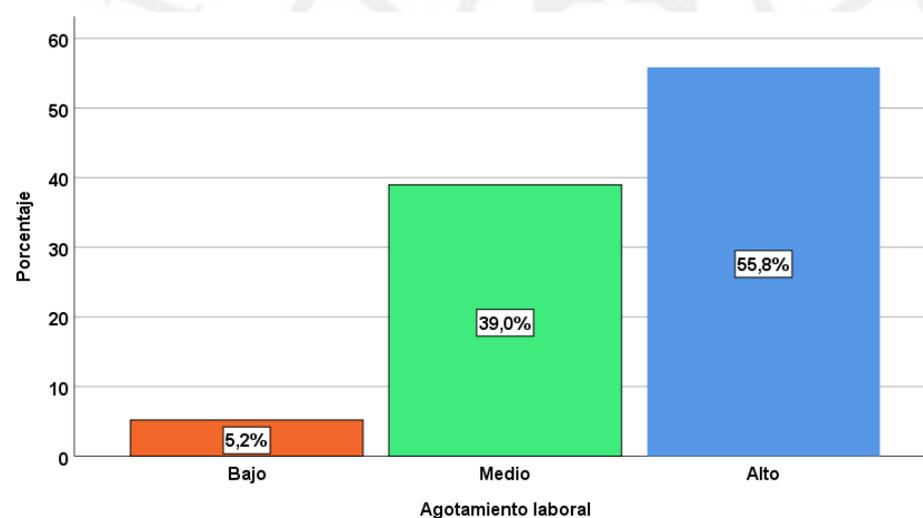
Nivel de agotamiento laboral - Resultados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5,2
Medio	30	39,0
Alto	43	55,8
Total	77	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6.14

Nivel de agotamiento laboral



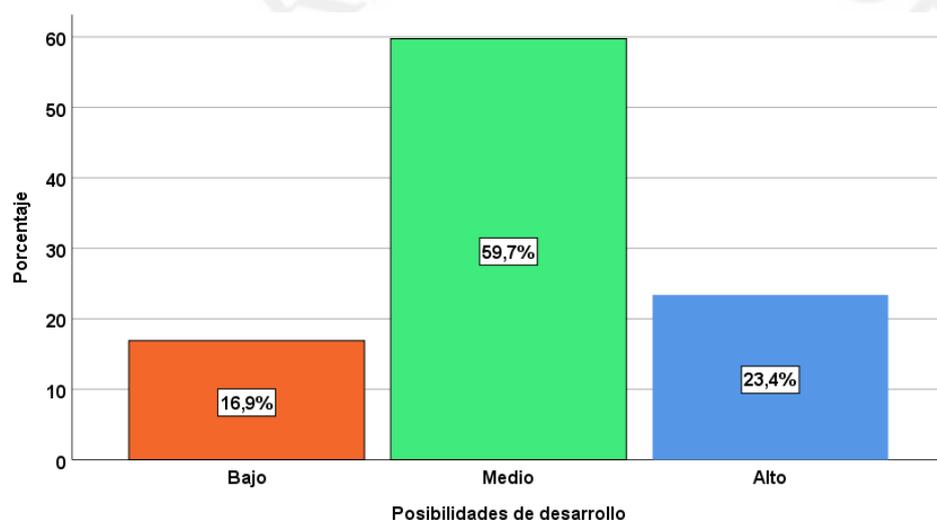
Nota: Elaboración propia

Se evidenció en el agotamiento laboral, que predominó el nivel alto en 55,8%, seguido el nivel medio en 39,0% y el nivel bajo en 5,2% en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.13*Nivel de posibilidades de desarrollo - Resultados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	16,9
Medio	46	59,7
Alto	18	23,4
Total	77	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6.15*Nivel de posibilidades de desarrollo*

Nota: Elaboración propia

Se evidenció en la variable posibilidades de desarrollo, que predominó el nivel medio en 59,7%, seguido el nivel alto en 23,4% y el nivel bajo en 16,9% en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

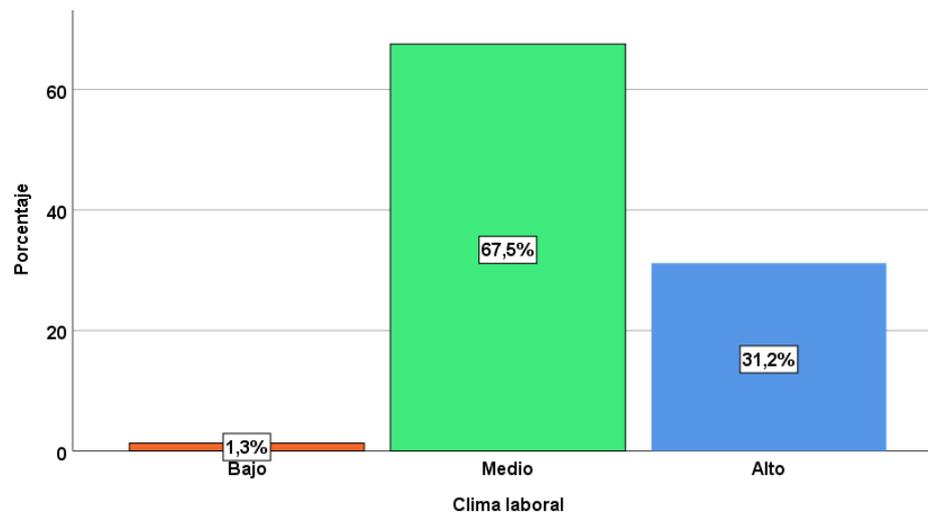
Tabla 6.14*Nivel de clima laboral - Resultados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,3
Medio	52	67,5
Alto	24	31,2
Total	77	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6.16

Nivel de clima laboral



Nota: Elaboración propia

Se evidenció en la variable clima laboral, que predominó el nivel medio en 67,5%, seguido el nivel alto en 31,2% y el nivel bajo en 1,3% en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.15

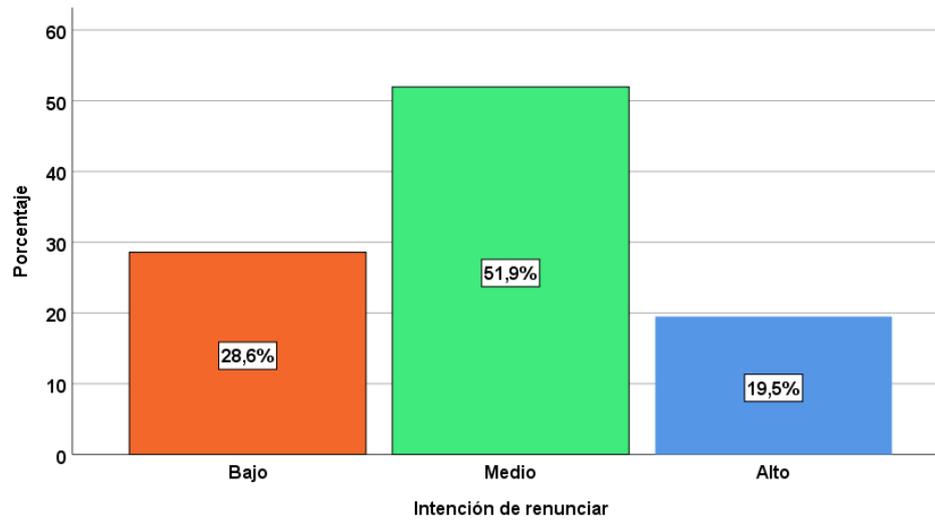
Nivel de intención de renunciar - Resultados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	28,6
Medio	40	51,9
Alto	15	19,5
Total	77	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6.17

Nivel de intención de renunciar



Nota: Elaboración propia

Se evidenció en la variable intención de renunciar, que predominó el nivel medio en 51,9%, seguido el nivel bajo en 28,6% y el nivel alto en 19,5% en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

6.2 Estadística inferencial

6.2.1 Confiabilidad del instrumento

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición usado en la investigación, en esa ocasión un cuestionario, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach; el cual es utilizado para escala politómica; cuya fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Confiabilidad	
Magnitud	Rango
Muy fuerte	0,90 a 1,00
Fuerte	0,71 a 0,89
Moderada	0,50 a 0,70
Baja	0,01 a 0,49
No es confiable	0,00

Donde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

- **Confiabilidad del instrumento Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral**

Tabla 6.16

Confiabilidad del instrumento

Variable	Nº de Ítems	α de Cronbach	Confiabilidad
Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral (todo el instrumento)	29	0.944	Muy fuerte
Dimensión agotamiento laboral	7	0.756	Fuerte
Dimensión posibilidades de desarrollo	8	0.851	Fuerte
Dimensión Clima laboral	14	0.855	Fuerte

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento fue de 0.944, lo que significa que el instrumento tiene muy fuerte confiabilidad. Se recomienda el uso de dicho instrumento para recoger información con respecto a la variable de estudio.

Tabla 6.17

Validez interna de agotamiento laboral, posibilidades de desarrollo y clima laboral

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	0.6433	0.942
Item2	0.7490	0.940
Item3 ^a	0.6752	0.941
Item4	0.5291	0.943
Item5 ^a	0.4904	0.943
Item6 ^a	0.7201	0.941
Item7	0.6170	0.942
Item8 ^a	0.4747	0.943
Item9	0.4453	0.944
Item10 ^a	0.7050	0.941

(continúa)

(continuación)

Item11	0.4467	0.944
Item12	0.6007	0.942
Item13	0.5251	0.943
Item14	0.6258	0.942
Item15	0.7838	0.940
Item17	0.4786	0.943
Item18	0.5233	0.943
Item19 ^a	0.5573	0.943
Item21	0.0888	0.948
Item22	0.7320	0.941
Item23	0.6560	0.942
Item25 ^a	0.5217	0.943
Item26	0.6282	0.942
Item27	0.7730	0.940
Item28	0.7318	0.941
Item29	0.7629	0.940
Item31	0.4348	0.944
Item32	0.5605	0.943
Item33	0.7268	0.941

^a elemento de escala inversa

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la validación interna según Garret H. (Correlación total de elementos corregida $> 0,20$), la correlación ítem-test corregida según la tabla presentada cumple con este criterio, por tanto, existe validez interna para el agotamiento laboral, posibilidades de desarrollo y clima laboral

- **Análisis factorial confirmatorio**

Tabla 6.18

Carga de factores de las dimensiones de Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Agotamiento emocional	I3	0.611	0.1264	4.84	< .001
	I8	0.383	0.0862	4.44	< .001
	I25	0.439	0.1013	4.33	< .001
Despersonalización	I5	0.656	0.1061	6.19	< .001
	I6	0.568	0.1013	5.61	< .001
	I10	0.615	0.1051	5.85	< .001
	I19	0.515	0.0888	5.80	< .001
Rotación horizontal	I1	0.629	0.1144	5.50	< .001

(continúa)

(continuación)

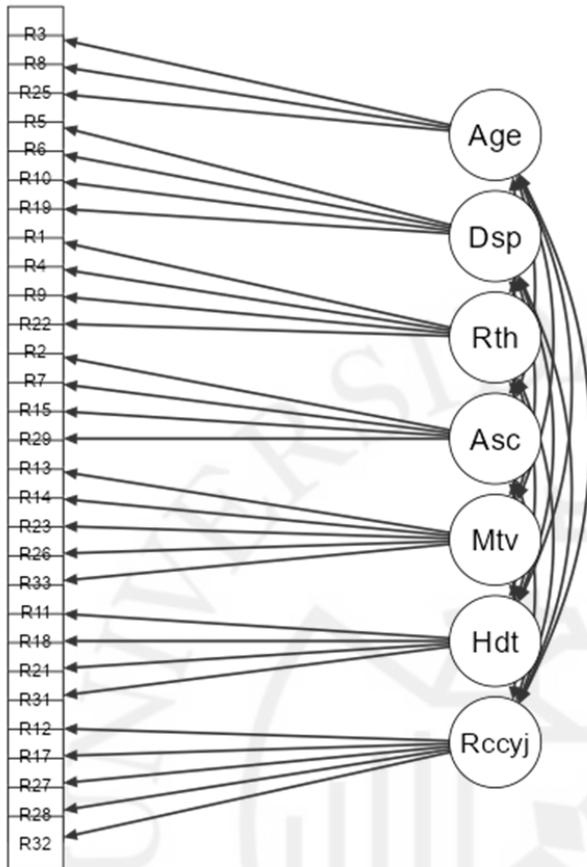
	I4	0.528	0.0991	5.33	< .001
	I9	0.615	0.1041	5.91	< .001
	I22	0.789	0.1170	6.74	< .001
Ascensos	I2	0.888	0.1076	8.26	< .001
	I7	0.732	0.1014	7.23	< .001
	I15	0.950	0.1108	8.57	< .001
	I29	0.901	0.1099	8.20	< .001
Motivación	I13	0.600	0.1025	5.85	< .001
	I14	0.744	0.1159	6.42	< .001
	I23	0.645	0.1020	6.32	< .001
	I26	0.740	0.1129	6.56	< .001
	I33	0.795	0.1108	7.17	< .001
Horarios de trabajo	I11	0.434	0.1257	3.45	< .001
	I18	0.521	0.1536	3.39	< .001
	I21	0.425	0.1098	3.87	< .001
	I31	0.394	0.1249	3.16	0.002
Relación con compañeros y jefe	I12	0.688	0.1122	6.13	< .001
	I17	0.543	0.1067	5.09	< .001
	I27	0.902	0.1041	8.67	< .001
	I28	0.649	0.0911	7.12	< .001
	I32	0.396	0.0743	5.33	< .001

Fuente: elaboración propia

Se observa que todos los ítems presentan cargas factoriales mayores a 0,30 (estimador), según McDonald los coeficientes representan el grado de relación entre el constructo con la dimensión que muestran valores apropiados y aceptables.

Figura 6.18

Diagrama de Flujo de la variable Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral



Nota. Visualización de las dimensiones de la variable Agotamiento, posibilidades de desarrollo y clima laboral, Age: Agotamiento emocional; Dsp: Despersonalización; Rth: Rotación horizontal; Asc: Ascensos; Mtv: Motivación; Hdt: Horarios de trabajo; Rccyj: Relación con compañeros y jefe

Fuente: propia

Tabla 6.19

Análisis de fiabilidad de la variable intención de renunciar

Variable	Nº de Ítems	α de Cronbach	Confiabilidad
Intención de renunciar	4	0.740	Fuerte

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento fue 0.740, significa que el instrumento tiene fuerte confiabilidad. Se recomienda el uso de dicho instrumento para recoger información con respecto a la variable de estudio

Tabla 6.20*Validez interna de la variable intención de renunciar*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I16	0.63199	0.388
I20 ^a	0.34400	0.772
I24	0.44337	0.553
I30	0.63329	0.396

Nota: elemento de escala inversa

Fuente elaboración propia

De acuerdo con la validación interna según Garret H. (Correlación total de elementos corregida > 0,20), la correlación ítem-test corregida según la tabla presentada cumple con este criterio, por tanto, existe validez interna para la variable intención de renunciar.

6.2.2 Prueba de normalidad

Ho: Los datos tienen distribución normal, (sig.>0.05)

H1: Los datos no tienen distribución normal, (sig.<0.05)

Tabla 6.21

Prueba de normalidad - Resultados

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Intención de renunciar	,103	77	,041	,962	77	,021
Agotamiento laboral	,106	77	,033	,968	77	,049
Posibilidades de desarrollo	,105	77	,034	,976	77	,154
Clima laboral	,074	77	,200*	,971	77	,079

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

La prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov – Smirnov muestra para la variable clima laboral (sig. = 0,200) los datos tienen distribución normal, la variable Posibilidades de desarrollo (sig. = 0,034), la variable agotamiento laboral (sig.=0,33) e intención de renunciar (sig. = 0,041) los datos no tienen distribución normal. Al correlacional la variable Intención de renunciar con las demás variables, una de ellas no tiene normalidad o ambas. Por lo tanto, de acuerdo con este resultado, el análisis de correlación empleará pruebas no paramétricas.

- **Hipótesis General**

Ho: El Agotamiento, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral no influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Ha: El Agotamiento, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.22

Tabla de correlaciones #1 - Resultados

	Estadísticos de prueba ^{a,b}		
	Agotamiento laboral	Posibilidades de desarrollo	Clima laboral
H de Kruskal-Wallis	44,371	45,826	42,615
gl	2	2	2
Sig. asintótica	,000	,000	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Intención de renunciar

Nota: Elaboración propia

Según la tabla, se evidencia que existe relación entre las tres variables independientes: Agotamiento laboral, Posibilidades de desarrollo y Clima laboral) con la variable intención de renunciar, es significativa ($p=0,000 < 0,050$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, El agotamiento, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

- **Hipótesis específica 1**

Ho: El agotamiento laboral no influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

HE1: El agotamiento laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

Tabla 6.23

Tabla de correlaciones # 2 – Resultados

			Intención de renunciar	Agotamiento laboral
Rho de Spearman	Intención de renunciar	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Agotamiento laboral	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Nota: Elaboración propia

Según la tabla, se evidencia que la relación es significativa ($p=0,000 < 0,050$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, el agotamiento laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA. (Rho de Spearman= 0,992), siendo directa y muy alta.

- **Hipótesis específica 2**

Ho: Las posibilidades de desarrollo no influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

HE2: Las posibilidades de desarrollo influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Tabla 6.24

Tabla de correlaciones # 3 – Resultados

			Intención de renunciar	Posibilidades de desarrollo
Rho de Spearman	Intención de renunciar	Coefficiente de correlación	1,000	-,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Posibilidades de desarrollo	Coefficiente de correlación	-,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Nota: Elaboración propia

Según la tabla, se evidencia que la relación es significativa ($p=0,000 < 0,050$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, la variable posibilidades de desarrollo influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA. (Rho de Spearman= -0,994), siendo inversa y muy alta.

- **Hipótesis específica 3**

H0: El clima laboral no influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

HE3: El clima laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

Tabla 6.25

Tabla de correlaciones # 4 – Resultados

			Intención de renunciar	Clima laboral
Rho de Spearman	Intención de renunciar	Coefficiente de correlación	1,000	-,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		77	77
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		77	77

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

Nota: Elaboración propia

Según la tabla, se evidencia que la relación es significativa ($p=0,000 < 0,050$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, la variable clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA. (Rho de Spearman= -0,994), siendo inversa y muy alta.

De acuerdo con los distintos análisis realizados se puede concluir que hay una relación directa y dos relaciones inversas con respecto a la variable intención de renunciar. Adicional a ello todas las variables tienen correlación con la variable intención de renunciar, esto corrobora la hipótesis general y validan nuestras hipótesis específicas.

CONCLUSIONES

- Se puede determinar que tanto el agotamiento laboral, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen sobre la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA, siendo la influencia inversa y muy alta, interpretando como a menor intención de renunciar será mayor la permanencia de los trabajadores en la red de oficinas del BBVA.
- La variable de agotamiento laboral e intención de renunciar tiene un $Rho= 0.992$, siendo la influencia directa y muy alta, interpretándose como a mayor agotamiento laboral mayor será la intención de renunciar de los trabajadores en la red de oficinas del BBVA.
- La variable de posibilidades de desarrollo e intención de renunciar tiene un $Rho= -0.994$, siendo la influencia inversa y muy alta, interpretando como a menor posibilidades de desarrollo, será mayor la intención de renunciar de los trabajadores en la red de oficinas del BBVA.
- La variable clima laboral e intención de renunciar tiene un $Rho= -0.994$, siendo la influencia inversa y muy alta, interpretando como a menor clima laboral mayor es la intención de renunciar de los trabajadores en la red de oficinas del BBVA.
- Se concluye que son pocas las investigaciones en el país que hablan sobre esta problemática, hoy en día con la modalidad de trabajo remoto sería muy válido que hubiera mayor interés en la gestión de los trabajadores para determinar su intención de renunciar y de esta forma cuidar el capital humano, ya que las condiciones de trabajo son muy diferentes después de la pandemia.
- A partir de los resultados se concluye que el 55.8% de los trabajadores de la red de oficinas del BBVA están bajo un nivel alto de agotamiento laboral, es decir, más de la mitad. Por otro lado, el 39% sienten un nivel de agotamiento laboral medio y tan solo un 5.2% están en un nivel de agotamiento laboral bajo.
- Se puede concluir a partir de los resultados que los trabajadores menores a 35 años están en una búsqueda activa de trabajo porque sienten agotamiento laboral; sin embargo, los trabajadores mayores a 35 años a pesar de tener intención de renunciar por el agotamiento laboral se enfocan en la búsqueda de otras oportunidades.

- A partir de los resultados se concluye que el 14.3% de los encuestados está evaluando renunciar a su puesto en el BBVA en los próximos 6 a 12 meses y el 19.5% revisa LinkedIn activamente para monitorear nuevas oportunidades laborales.
- Se puede determinar a partir de la investigación que la mayoría de los papers desarrollados sobre el tema de burnout o agotamiento laboral se realizan en Europa y se estudia principalmente en el campo de la salud, tomando como muestra trabajadores de hospitales.
- Se concluye que el cuestionario de Maslach es el más usado como referencia para investigaciones relacionadas al burnout, ya que se ha identificado en muchos de los papers a nivel mundial.
- Al momento de hacer la encuesta se pudo notar que los trabajadores se mostraban indecisos en participar e incluso recelosos de los fines del cuestionario y cómo podrían afectar sus respuestas en su situación laboral o relación con su superior, lo que nos llevó a la conclusión de que para muchos era la primera vez que contestaban preguntas acerca de cómo se sentían trabajando para la empresa y el BBVA no tiene como práctica recurrente el consultarles a sus trabajadores sobre su nivel de estrés, agotamiento o cómo se sienten en general en la empresa.

RECOMENDACIONES

- Debido al alto índice de influencia en la intención de renunciar de los tres factores, es importante para el BBVA hacer que el trabajador se sienta identificado con la empresa, teniendo la posibilidad de informar al superior tanto sus aspiraciones en cuanto a posibilidades de desarrollo, así como informar en caso se sienta una carga laboral muy grande, esto únicamente se podría lograr estableciendo una relación de confianza con el superior inmediato bajo un clima laboral saludable y agradable, por lo cual sugerimos un liderazgo horizontal.
- Para una reducción del agotamiento laboral, recomendamos revisar procesos que actualmente son manuales y operativos y junto al área de Engineering trabajar en la implementación de programas más rápidos que vayan acorde a las necesidades actuales.
- Se recomienda el incremento del número de trabajadores en las oficinas en las horas rush del día para tener la capacidad de atender la demanda sin la necesidad de que el cliente se impacienta por la espera en cola hasta llegar a ventanilla o plataforma, esto a fin de que los trabajadores no se encuentren expuestos a clientes fastidiados o incómodos que pueden afectar su estado de ánimo del día.
- Considerando que muchas personas, en su mayoría jóvenes si están dispuestas a renunciar ante una falta de posibilidad de desarrollo, se tendría que implementar políticas de línea de carrera del banco que sean justas y en base a meritocracia, con la finalidad de no perder talentos potenciales, así como reducir los años que toman a un trabajador ascender a un puesto o rotar.
- Se debe mejorar la comunicación interna en el BBVA ya que, si bien envían comunicados generales a todos los trabajadores informando sobre los beneficios, ideas, etc., estos muchas veces no llegan a trabajadores de la red de oficinas, adicional se recomienda un mayor contacto de parte de los business partner con los trabajadores de la red de oficinas de manera que puedan participar más activamente y hacer llegar sus quejas o reclamos al área de RR.HH.
- Recomendamos que el área de RRHH solicite la actualización de los perfiles en la plataforma de reclutamiento interno con la finalidad de que tengan la información más actualizada, así el área de RRHH podrá invitar a las personas a participar del proceso de selección.

- Fomentar una mayor integración entre las áreas administrativas con la red de oficinas para crear un mejor clima laboral y quitar esa barrera entre las distintas áreas ya que muchas veces al no tener los mismos beneficios como los viernes de verano se pueden sentir perjudicados.
- Se recomienda motivar al personal a poder brindar ideas o sugerencias en las charlas semanales brindando algún incentivo ya sea premios o un día libre, así sentirían que sus sugerencias se podrían aplicar y la vez sentirse motivados y escuchados.
- Actualmente las redes sociales pueden ayudar a que los clientes estén un poco más enterados del día a día en las oficinas, varias empresas grandes han optado por crearse un perfil en la red social Tik Tok. Si bien BBVA Perú ya cuenta con un perfil oficial de Tik Tok, observamos que es usado para mostrar diferentes tutoriales de la app y otros fines, sería bueno que también se usase ese perfil para fomentar la empatía de los clientes hacia los trabajadores de la red, saber un poco más de su día a día en oficina a través de videos cortos y divertidos para que la gente se sienta identificada, eso también influiría en una mejora en el clima laboral de la red de oficinas.
- Sabemos que el BBVA es un banco español y tiene presencia en muchos países latinoamericanos, por lo que recomendamos se agende una reunión mensual cada fin de mes entre todos los trabajadores de la red de oficinas de las filiales en Latinoamérica con el fin de exponer situaciones extra ordinarias que se tuvieron y cómo las solucionaron, además se podrían discutir nuevas propuestas puestas en práctica con las que se haya obtenido una mejora en la operación y replicarlas en las filiales de los demás países.

REFERENCIAS

- Aboobaker, N., y Edward, M. (2019). Workplace spirituality, employee wellbeing and intention to stay: A multi-group analysis of teachers' career choice. *International Journal of Educational Management*, 33(1), 28-44. Doi: 10.1108/IJEM-02-2018-0049
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, 10(3), 641-652. Doi: 10.5267/j.msl.2019.9.015
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. Doi:10.1016/0749-5978(91)90020-t
- Ali, I., Ali, M., Grigore, G., Molesworth, M., y Jin, Z. (2019). The moderating role of corporate reputation and employee-company identification on the work-related outcomes of job insecurity resulting from workforce localization policies. *Journal of Business Research*. Doi: 10.1016/j.jbusres.2019.02.060
- Arias O. y Poblete I. (2017) Régimen de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (article-460885) Recuperado del sitio de internet de la Superintendencia de Seguridad Social <https://www.suseso.cl/607/w3-article-460885.html>
- Arumugam, D., Chandrasekeran. I. (2019). The causes of stress and its impact among the public sector bank employees in India –with special reference to Coimbatore. *Journal of Critical Reviews*. Doi: 10.31838/jcr.07.03.36
- Austin, C. L., Saylor, R., y Finley, P. J. (2017). Moral distress in physicians and nurses: Impact on professional quality of life and turnover. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 9(4), 399. Doi: 10.1037/tra0000201
- Bandura, A., y Rivièrè, Á. (1982). Teoría del aprendizaje social.
- Bang, H., y Reio Jr, T. G. (2017). Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 217-227. Doi: 10.1016/j.rpto.2017.07.002
- Bartlett, L., Martin, A., Neil, A. L., Memish, K., Otahal, P., Kilpatrick, M., y Sanderson, K. (2019). A systematic review and meta-analysis of workplace mindfulness training randomized controlled trials. *Journal of occupational health psychology*, 24(1), 108. Doi: 10.1037/ocp0000146
- Becker, J. M., Ringle, C. M., y Sarstedt, M. (2018). Estimating moderating effects in PLS-SEM and PLSc-SEM: interaction term generation* Data treatment. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 2(2), 1-21.
- Beierle, S. P., Kirkpatrick, B. A., Heidel, R. E., Russ, A., Ramshaw, B., McCallum, R. S., y Lewis, J. M. (2019). Evaluating and Exploring Variations in Surgical Resident

Emotional Intelligence and Burnout. Journal of surgical education. (pgs) Doi: 10.1016/j.jsurg.2018.11.004

Blom, V., Bodin, L., Bergström, G., y Svedberg, P. (2016). Applying the demand-control-support model on burnout in managers and non-managers. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(1), 110-122. Doi: 10.1108/IJWHM-06-2015-0033

Castillo-Gualda, R., Herrero, M., Rodríguez-Carvajal, R., Brackett, M. A., y Fernández-Berrocal, P. (2018). The role of emotional regulation ability, personality, and burnout among Spanish teachers. *International Journal of Stress Management*. Doi: 10.1037/str0000098

Cheng, Z., Nielsen, I., y Cutler, H. (2019). Perceived job quality, work-life interference and intention to stay. *International Journal of Manpower*. Doi:10.1108/ijm-08-2017-0208

Cooke, F.L., Wang, J., y Bartram, T. (2018). Can a Supportive Workplace Impact Employee Resilience in a High-Pressure Performance Environment? An Investigation of the Chinese Banking Industry. Doi: 10.1111/apps.12184

Dias, F.S., Angélico, A.P. (2018). Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review. *Temas em Psicologia* 26(1):31-46. Doi: 10.9788/TP2018.1-02En

Dev S., Sharma S (2021). Employee Satisfaction and Gender: A Study of Indian Banks Doi: 10.4018/IJSSMET.2021010101

Eltaybani, S., Noguchi-Watanabe, M., Igarashi, A., Saito, Y., y Yamamoto-Mitani, N. (2018). Factors related to intention to stay in the current workplace among long-term care nurses: A nationwide survey. *International journal of nursing studies*, 80, 118-127. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2018.01.008

Farmer, S. M., y Van Dyne, L. (2017). Organization-specific prosocial helping identity: Doing and belonging as the basis of "being fully there". *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 769-791. Doi: 10.1002/job.2166

Fay, D., y Hüttges, A. (2017). Drawbacks of proactivity: Effects of daily proactivity on daily salivary cortisol and subjective well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(4), 429. Doi: 10.1037/ocp0000042

Fletcher, L., Alfes, K., y Robinson, D. (2018). The relationship between perceived training and development and employee retention: the mediating role of work attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(18), 2701-2728. Doi: 10.1080/09585192.2016.1262888

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Gebreyohannes, M., Scholar, Ph. (2020). Impacts of Employees' Turnover in Commercial Bank of Ethiopia. *Journal Impact Factor* 11, 824-837. Doi:10.34218/IJM.11.5.2020.075.

Gil-Monte, P. R., y Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36-37.

- Hart, D., Paetow, G., y Zarzar, R. (2019). Does Implementation of a Corporate Wellness Initiative Improve Burnout? *Western Journal of Emergency Medicine*, 20(1), 138. Doi: 10.5811/westjem.2018.10.39677
- Hasan F, Kashif M. (2021) Psychological safety, meaningfulness, and empowerment as predictors of employee well-being: a mediating role of promotive voice. Doi 10.1108/APJBA-11-2019-0236
- Huang, H. T., y Lin, C. P. (2019). Assessing ethical efficacy, workplace incivility, and turnover intention: a moderated-mediation model. *Review of Managerial Science*, 13(1), 33-56. Doi: 10.1007/s11846-017-0240-5
- Jehanzeb, K. (2021) How perception of training impacts organizational citizenship behavior: power distance as moderator doi: 10.1108/PR-07-2020-0566
- Jiang, F., Zhou, H., Rakofsky, J., Hu, L., Liu, T., Wu, S. y Tang, Y. (2019). Intention to leave and associated factors among psychiatric nurses in China: A nationwide cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2019.03.013
- Jiang, H., Ma, L., Gao, C., Li, T., Huang, L., y Huang, W. (2017). Satisfaction, burnout and intention to stay of emergency nurses in Shanghai. *Emerg Med J*, 34(7), 448-453. Doi: 10.1136/emered-2016-205886
- Jokinen, J., & Pehkonen, J. (2017). Promotions and Earnings—Gender or Merit? Evidence from Longitudinal Personnel Data. *Journal of Labor Research*, 38(3), 306-334. Doi: 10.1007/s12122-017-9254-7
- Jyoti, J., y Rani, A. (2019). Role of burnout and mentoring between high performance work system and intention to leave: Moderated mediation model. *Journal of Business Research*, 98, 166-176. Doi: 10.1016/j.jbusres.2018.12.068
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., y Ghaffari, A. S. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Frontiers in Public Health*, 7. doi:10.3389/fpubh.2019.00410
- Kilroy, S., Flood, P. C., Bosak, J., y Chênevert, D. (2016). Perceptions of high-involvement work practices and burnout: the mediating role of job demands. *Human Resource Management Journal*, 26(4), 408-424. Doi: 10.1111/1748-8583.12112
- Kiseleva, M. V. (2018). Investigation of emotional burnout in bank employees working in "person-to-person" system. Doi: 10.15275/rusomj.2018.0307
- Kraft, F. B., Maity, D., & Porter, S. (2019). The salesperson wellness lifestyle, coping with stress and the reduction of turnover. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 34(2), 347-359. Doi: 10.1108/JBIM-03-2017-0058
- Kumar, M., Singh, S., Rai, H., y Bhattacharya, A. (2012). Measuring humane orientation of organizations through social exchange and organizational identification facilitation and control of burnout and intent to quit. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 15(4), 520-547. Doi: 10.1108/IJOTB-15-04-2012-B003

- Lease, S. H., Ingram, C. L., y Brown, E. L. (2017). Stress and Health Outcomes. *Journal of Career Development*, 089484531774137. doi:10.1177/0894845317741370
- Lee, Y., y Eissenstat, S. J. (2018). A longitudinal examination of the causes and effects of burnout based on the job demands-resources model. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 18(3), 337-354. Doi: 10.1007/s10775-018-9364-7
- Leiter, M. P., y Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services administration*, 472-489.
- Lubbadeh, T. (2021). Job Burnout and Counterproductive Work Behaviour of the Jordanian Bank Employees. *Organizacija*. 54, 49-62. Doi: 10.2478/orga-2021-0004.
- Macuka, I., Burić, I., y Batur, I. (2017). Emotional Determinants of Exhaustion and Job Satisfaction of Elementary School Teachers. *Društvena istraživanja: časopis za opću društvenapitanja*, 26(2), 227-248. Doi: 10.5559/di.26.2.05
- Mannocci, A., Marchini, L., Scognamiglio, A., Sinopoli, A., De Sio, S., Sernia, S., y La Torre, G. (2018). Are Bank Employees Stressed? Job Perception and Positivity in the Banking Sector: An Italian Observational Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 707. doi:10.3390/ijerph15040707
- Martínez Ávila, M., y Fierro Moreno, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico / Application of the PLS-SEM technique in Knowledge Management: a practical technical approach. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 130. Doi:10.23913/ride. v8i16.336
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2014). Estado del Arte del Síndrome de Agotamiento Profesional. Recuperado de <https://www.gob.pe/mimp>
- Moen, P., Kelly, E. L., Lee, S. R., Oakes, J. M., Fan, W., Bray, J., ... y Buxton, O. (2017). Can a flexibility/support initiative reduce turnover intentions and exits? Results from the work, family, and health network. *Social Problems*, 64(1), 53-85. Doi: 10.1093/socpro/spw033
- Molino, M., Cortese, C. G., y Ghislieri, C. (2019). Unsustainable working conditions: The association of destructive leadership, use of technology, and workload with workaholism and exhaustion. *Sustainability*, 11(2), 446. Doi: 10.3390/su11020446
- Mousa, M. (2020). How is workplace fun experienced in the banking sector? A qualitative study. *Employee Relations: The International Journal*, ahead-of-print(ahead-of-print). doi:10.1108/er-04-2020-0156
- Mousavi S, Asayesh H, Sharififard F, y Qorbani M. Job Satisfaction and Turnover Intention Among Anesthesiologists: An Iranian Study, *Anesth Pain Med*. Online ahead of Print; 9(3):e83846. doi: 10.5812/aapm.83846.
- Öztürk, E. B., Karagonlar, G., y Emirza, S. (2017). Relationship between job insecurity and emotional exhaustion: Moderating effects of prevention focus and affective

- organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 24(3), 247–269. Doi: 10.1037/str0000037
- Park, R. (2018). Responses to emotional exhaustion: Do worker cooperatives matter? *Personnel Review*. Doi:10.1108/pr-08-2017-0253
- Pintarić, V. J., Vučemilo, L., Kust, D., Babacanli, A., Dodig, D., Štefančić, V., ... y Kopjar, T. (2019). Burnout among Croatian physicians: a cross sectional national survey. *Croatian medical journal*, 60(3), 255-264. Doi: 10.3325/cmj.2019.60.255
- Prejean, S. P., Buckingham, S., y Iskandrian, A. E. (2018). A resolution for the new year: Responding to a call to organize against burnout crisis. *Journal of Nuclear Cardiology*, 25(6), 1887-1889. Doi: 10.1007/s12350-018-01474-1
- Ranjbar, N., y Ricker, M. (2019). Burn Bright I: Reflections on the Burnout Epidemic (Part one of a two-part series). *The American journal of medicine*, 132(3), 272-275. Doi: 10.1016/j.amjmed.2018.09.036
- Rhee, S.-Y., Hur, W.-M., y Kim, M. (2016). The Relationship of Coworker Incivility to Job Performance and the Moderating Role of Self-Efficacy and Compassion at Work: The Job Demands-Resources (JD-R) Approach. *Journal of Business and Psychology*, 32(6), 711–726. doi:10.1007/s10869-016-9469-2
- Schmitt, A., Den Hartog, D. N., y Belschak, F. D. (2015). Is outcome responsibility at work emotionally exhausting? Investigating employee proactivity as a moderator. *Journal of occupational health psychology*, 20(4), 491. Doi: 10.1037/a0039011
- Shah, A., Wyatt, M., Gourneau, B., Shih, G., y De Ruyter, M. (2019). Emotional exhaustion among anesthesia providers at a tertiary care center assessed using the MBI burnout survey. *Psychology, health & medicine*, 24(5), 620-624. Doi: 10.1080/13548506.2018.1546019
- Srivastava, S., Jain, A. K., & Sullivan, S. (2019). Employee silence and burnout in India: the mediating role of emotional intelligence. *Personnel Review*. doi:10.1108/pr-03-2018-0104
- Singh, P., Burke, R. J., y Boekhorst, J. (2016). Recovery after work experiences, employee well-being and intent to quit. *Personnel Review*, 45(2), 232-254. Doi: 10.1108/PR-07-2014-0154
- Slavin, S. (2019). Preventing physician burnout: satisfaction or something more? *Israel journal of health policy research*, 8(1), 34. Doi: 10.1186/s13584-019-0303-y
- Steinmetz, S., de Vries, D. H., y Tijdens, K. G. (2014). Should I stay or should I go? The impact of working time and wages on retention in the health workforce. *Human resources for health*, 12(1), 23. Doi: 10.1186/1478-4491-12-23
- Su, F., Gao, H., Luo, Y., y Luo, H. (2018, July). A Mediated Moderation Model of Work Overload and Mental Health of Professional Service Staff. In 2018 15th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM) (pp. 1-5). IEEE. (?) Doi: 10.1109/ICSSSM.2018.8465010

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Uddin M., Ali K.B, Khan M.A, Ahmad A. (2021) Supervisory and co-worker support on the work-life balance of working women in the banking sector: a developing country perspective Doi: 10.1080/13229400.2021.1922299
- Virgă, D., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., van Beek, I., & Sulea, C. (2019). Attachment Styles and Employee Performance: The Mediating Role of Burnout. *The Journal of Psychology*, 1–19. doi:10.1080/00223980.2018.1542375
- Valente, M. do S. da S., Wang, Y.-P., y Menezes, P. R. (2018). Structural validity of the Maslach Burnout Inventory and influence of depressive symptoms in banking workplace: Unfastening the occupational conundrum. *Psychiatry Research*, 267, 168–174. doi: 10.1016/j.psychres.2018.05.069
- Yang, F. X., & Lau, V. M.-C. (2019). Evil customers, an angel boss and cooperative coworkers: Burnout of frontline employees. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 1–10. doi: 10.1016/j.ijhm.2019.04.004
- Zacher, H., Schmitt, A., Jimmieson, N. L., y Rudolph, C. W. (2019). Dynamic effects of personal initiative on engagement and exhaustion: The role of mood, autonomy, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 40(1), 38-58. Doi: 10.1002/job.2277
- Zhang, Y., y Luong, A. (2019). Emotional labor of customer service employees in China. *Nankai Business Review International*, 10(1), 2-16. Doi: 10.1108/NBRI-01-2018-0005



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la decisión de los trabajadores del BBVA de la red de oficinas sobre renunciar a su trabajo	Identificar los factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA	El Agotamiento, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica
¿Cómo influye el agotamiento laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?	Determinar la influencia del agotamiento laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA	El agotamiento laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA
¿Cómo influye las posibilidades de desarrollo en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?	Determinar la influencia de las posibilidades de desarrollo en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA	Las posibilidades de desarrollo influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA
¿Cómo influye el clima laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA?	Determinar la influencia del clima laboral en la intención de renunciar en los trabajadores de la red oficinas del BBVA	El clima laboral influye en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

Anexo 2: Instrumentos de validación

Burnout / agotamiento (Maslach)

Burnout	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
Vigor (VT)	0	1	2	3	4	5	6
1. Cuando me levanto en la mañana, tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
2. En mi trabajo, me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
3. Sigo trabajando, incluso cuando las cosas no van bien.	0	1	2	3	4	5	6
4. Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
5. En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente.	0	1	2	3	4	5	6
6. En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso.	0	1	2	3	4	5	6
Dedicación (DE)	0	1	2	3	4	5	6
1. Para mí, mi trabajo es retador.	0	1	2	3	4	5	6
2. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
3. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6
5. El trabajo que hago me parece lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
Absorción (AB)	0	1	2	3	4	5	6
1. Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor.	0	1	2	3	4	5	6
2. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5	6
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

Actitud							
AT1. Creo que es una muy buena idea realizar actividades de x.	1	2	3	4	5	6	7
AT2. Creo que realizar actividades de x es beneficioso	1	2	3	4	5	6	7
AT3. Creo que realizar actividades de x ayudará en mi desarrollo personal	1	2	3	4	5	6	7
AT4. Creo que realizar actividades de x mejorará mis aspiraciones profesionales	1	2	3	4	5	6	7
Intención							
INT1. Consideraré realizar actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
INT2. Es muy posible que realice actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
INT3. Definitivamente realizaré actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
INT4. Hay muchas posibilidades de que realice actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
Toma de conciencia							
AW1. Estoy al tanto de las oportunidades de realizar actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
AW2. Tengo información sobre realizar actividades de x	1	2	3	4	5	6	7
AW3. Sé que puedo realizar actividades de x si así lo deseo	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3: Validez- Confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se ha probado en distintos papers, los cuales son revisados por pares, se encuentran en las revistas con los mayores factores de impacto. Además, están probados por estadística con ecuaciones estructurales.



Anexo 4: Cuestionario

Cuestionario de Factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para una investigación. Consta de una serie de preguntas, que deberá llenar con total sinceridad. Concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. No hay respuesta incorrecta.

¿Trabaja en el BBVA? Sí No

¿Trabaja en el BBVA hace más de seis meses? Sí No

¿Forma parte de la red de oficinas del BBVA? Sí No

Indique la zona en la que trabaja

- Zona 1 (Ventanilla, Puente Piedra, Comas, Carabayllo)
- Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porras)
- Zona 3 (San Juan de Lurigancho)
- Zona 4 (Cercado, Rimac, Breña, La Victoria)
- Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)
- Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
- Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina)
- Zona 8 (Surquillo, Barranco, Chorrillos, San Juan de Miraflores)
- Zona 9 (Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)
- Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, La Punta y Carmen de la Legua)

DATOS

Edad

- De 21 a 27 años
- De 28 a 34 años
- De 35 a 41 años
- De 42 a 48 años
- De 49 a 55 años
- De 56 a 62 años

Género

- Femenino
- Masculino

Procedencia

- Lima
- Otros

Puesto

- Asesor de servicios
- Ejecutivo (EBP o EBN)
- Back office
- Ejecutivo o especialista BEC
- Gerente
- Banquero
- Otros (EST, precios red, control interno, etc)
- Otro: _____

Responda según las siguientes opciones:

5 (Totalmente de Acuerdo), 4 (De Acuerdo), 3 (Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo), 2 (En Desacuerdo), 1 (Totalmente en Desacuerdo)

	1	2	3	4	5
Puedo rotar en diferentes áreas fácilmente	<input type="radio"/>				
Mis habilidades son valoradas para los ascensos	<input type="radio"/>				
Me siento lleno de energía en mi trabajo	<input type="radio"/>				
Conozco compañeros que han rotado de área	<input type="radio"/>				
Puedo realizar pausas en el trabajo	<input type="radio"/>				
Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo	<input type="radio"/>				
Se valora los postgrados para los ascensos	<input type="radio"/>				
Puedo trabajar por largos períodos de tiempo	<input type="radio"/>				
Tengo conocimiento de los puestos disponibles	<input type="radio"/>				
Comparto la forma de trabajar de mis superiores	<input type="radio"/>				
Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo	<input type="radio"/>				
Hay actividades de integración en la oficina donde me encuentro	<input type="radio"/>				
Periódicamente se evalúa mi desempeño laboral	<input type="radio"/>				
Estoy satisfecho con los beneficios sociales que la empresa me otorga	<input type="radio"/>				
Mis expectativas de línea de carrera al ingresar al puesto se cumplieron	<input type="radio"/>				
Estoy evaluando renunciar a mi trabajo en los próximos 6 a 12 meses	<input type="radio"/>				
La relación con mi jefe es de cordialidad	<input type="radio"/>				
Me siento a gusto con mis horarios de trabajo	<input type="radio"/>				
Aplico mis principios trabajando en el BBVA	<input type="radio"/>				
Realizar un postgrado mejora mis posibilidades de conseguir un puesto en otra empresa	<input type="radio"/>				
Trabajo horas extras sin ser remuneradas	<input type="radio"/>				
El proceso de rotación de puesto es transparente	<input type="radio"/>				
Los trabajadores somos importantes para el BBVA	<input type="radio"/>				
Reviso linkedin activamente para monitorear ofertas laborales	<input type="radio"/>				
Considero que mi trabajo es retador	<input type="radio"/>				
Recibo felicitaciones de mi jefe y compañeros cuando hago bien mi trabajo	<input type="radio"/>				
Me siento a gusto trabajando en la Red de Oficinas	<input type="radio"/>				
Recibo orientación cuando tengo alguna dificultad	<input type="radio"/>				
Mis evaluaciones de desempeño se consideran para los ascensos	<input type="radio"/>				
Postularé a otra empresa en los próximos 3 meses	<input type="radio"/>				
La empresa me brinda un horario flexible en caso de necesitarlo	<input type="radio"/>				
Mis colegas me tratan con respeto	<input type="radio"/>				
Estoy entusiasmado con mi trabajo	<input type="radio"/>				



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA INTENCIÓN DE RENUNCIAR EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE OFICINAS DEL BBVA

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.repositoriopncvfs.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	www.telam.com.ar Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.equiposytalento.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
8	www.uss.cl Fuente de Internet	<1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	

<1 %

10

blog.adecco.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

11

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

12

d.documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

Submitted to Universidad de Lima

Trabajo del estudiante

<1 %

15

eprints.uanl.mx

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Systems Link

Trabajo del estudiante

<1 %

17

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

18

gestion.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

20

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21	Yunsoo Lee, SunHee J. Eissenstat. "A longitudinal examination of the causes and effects of burnout based on the job demands-resources model", International Journal for Educational and Vocational Guidance, 2018 Publicación	<1 %
22	pepsic.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	moam.info Fuente de Internet	<1 %
25	www.interempresas.net Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	mercado.com.ar Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad del Pacifico Trabajo del estudiante	<1 %
30	erecursos.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %

31	manabinoticias.com Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.infocapitalhumano.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.psyciencia.com Fuente de Internet	<1 %
38	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
39	riico.net Fuente de Internet	<1 %
40	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	ctivitae.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Infile	

<1 %

43

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

44

biblioteca-digital.ucsh.cl

Fuente de Internet

<1 %

45

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

46

Sana Mumtaz, Tanzeela Aqif. " Become a victim or a star player! A process model understanding the individualized outcomes of workplace envy on young performers () ", *Studies in Psychology*, 2023

Publicación

<1 %

47

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

Miguel-Ángel Mañas-Rodríguez, Pedro-Antonio Díaz-Fúnez, Juan Llopis-Marín, Francisco Nieto-Escámez et al. "Relationship between transformational leadership, affective commitment and turnover intention of workers in a multinational company / La relación entre liderazgo transformacional, compromiso afectivo e intención de rotación de los trabajadores en una compañía

<1 %

internacional", International Journal of Social Psychology, 2019

Publicación

49

Submitted to Universidad de Santiago de Chile

Trabajo del estudiante

<1 %

50

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

51

Submitted to Universidad Anahuac México Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

52

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

repository.unipiloto.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

55

www.openaccessojs.com

Fuente de Internet

<1 %

56

Maria-Dolores Martinez-Marin, Carmen Martínez. " Exploring subjective well-being trough gender and emotional intelligence. A mediational model () ", Studies in Psychology, 2022

Publicación

<1 %

57

elcomercio.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

59

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

60

repositorio.ute.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

61

Tabor E. Flickinger, Claire DeBolt, Alice Xie, Alison Kosmacki et al. "Addressing Stigma Through a Virtual Community for People Living with HIV: A Mixed Methods Study of the PositiveLinks Mobile Health Intervention", *AIDS and Behavior*, 2018

Publicación

<1 %

62

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

63

repositorio.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

64

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

67

Submitted to Universidad Católica Santo
Toribio de Mogrovejo

Trabajo del estudiante

<1 %

68

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

69

dialnet.unirioja.es

Fuente de Internet

<1 %

70

docplayer.biz.tr

Fuente de Internet

<1 %

71

pubmed.ncbi.nlm.nih.gov

Fuente de Internet

<1 %

72

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

73

stakeholders.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

75

www.alonsoconsultora.com

Fuente de Internet

<1 %

76

www.emerald.com

Fuente de Internet

<1 %

77

www.erudit.org

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo