TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"INFLUENCIA DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA (LIMA-PERÚ), 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Evelyn Madelaine Maradiegue Cabrera (0000-0003-3129-8180)

Asesor:

Félix José Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú

2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 28 de noviembre de 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 1	**DR. HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 2	**MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"INFLUENCIA DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA (LIMA-PERÚ), 2025" CON CÓDIGO DE REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-1-2024-00687
Presentado por el(la) bachiller.
EVELYN MADELAINE MARADIEGUE CABRERA
ANA MARÍA OYOLA GARCÍA
DANNA MASSIEL PEREZ PEREZ
Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
DR. FELIX JOSE COLINA YSEA
Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas en** la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**EVELYN MADELAINE MARADIEGUE CABRERA**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**ANA MARÍA OYOLA GARCÍA**		
Nota (en letras):	**NO SE PRESENTO**		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**DANNA MASSIEL PEREZ PEREZ**		
Nota (en letras):	**NO SE PRESENTO**		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado

DR. FELIX JOSE COLINA YSEA
Asesor(a)

DR. HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 1

MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 10 de Diciembre del 2025

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: EVELYN MADELAINE MARADIEGUE CABRERA; egresada, bachiller de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor Dr. Félix Colina Ysea, declaramos que este informe final de tesis "INFLUENCIA DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA (LIMA-PERÚ), 2025", sustentado para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 41878186

Firma del asesor de tesis
DNI: CE 003312384

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Influencia de la sobrecarga laboral en la satisfacción del cliente interno en el área comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025

Autores. Evelyn Madelaine Maradiegue Cabrera

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2852348244)

Código de registro. PRE-1-2024-00687

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Herlyss Leonel Sovero Navarro.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



v.2.0. Influencia de la sobrecarga

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	6%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	www.593dp.com Fuente de Internet	<1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios, a mi abuelita Margarita, por su amor y ejemplo constante; a mi tío Javier, por enseñarme que con esfuerzo y fe es posible alcanzar cada meta.

A mis padres Rosario y Edmundo, a mi hermana Grace, a mi cuñado Christhian, a mis sobrinos Bradley y Derek, por su apoyo y motivación para seguir adelante.

A mí amado esposo Ángel, mi compañero de batallas, un hombre esforzado y valiente, por su amor incondicional, su paciencia y su respaldo en cada paso de este proceso.

Muchas Gracias por creer en mí, guiarme e impulsarme a perseverar, a lo largo de mis estudios universitarios. Es mi deseo, seguir creciendo profesionalmente, con la ayuda de Dios y el respaldo de mi bendecida familia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por renovar mis fuerzas cada día, y darme la fortaleza para levantarme ante cada desafío. No ha sido fácil estudiar y trabajar al mismo tiempo, pero con Él todo es posible.

A mis líderes espirituales, Víctor y Abigail, Mati y Henrry, por cada palabra de bendición que fortaleció mi fe y mi ánimo.

A mis tías Marta y Silvia, por sus sabios consejos, y a mi tío Javier, por su gran visión y liderazgo.

A mi querida amiga Regina, fuente de inspiración constante.

A mis familiares, decano, maestros, compañeros y amigos, por su guía y apoyo en este camino.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA 3

AGRADECIMIENTOS 4

ÍNDICE DE CONTENIDO 5

ÍNDICE DE FIGURAS 8

ÍNDICE DE TABLAS 9

ÍNDICE DE ANEXOS 10

Resumen 11

Abstract 12

Introducción 13

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.1. Descripción de la realidad problemática 16

1.2. Formulación del problema 19

1.2.1. Problema general 19

1.2.2. Problemas específicos 19

1.3. Justificación de la investigación 19

1.3.1. Justificación teórica 19

1.3.2. Justificación práctica 20

1.3.3. Justificación metodológica 20

1.4. Limitaciones de la investigación 21

1.5. Viabilidad de la investigación 22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 23

2.1. Antecedentes de la investigación 23

2.1.1. Antecedentes internacionales 23

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1.2. Antecedentes nacionales 26

2.2. Bases teóricas 28

2.2.1. Sobrecarga laboral 28

2.2.1.1. Eficiencia Operativa 29

2.2.1.2. Gestión del tiempo 29

2.2.1.3. Síndrome de Burnout 30

2.2.2. Satisfacción del cliente interno 31

2.2.2.1. Talento Humano 32

2.2.2.2. Comunicación efectiva 32

2.2.2.3. Motivación 33

2.3. Objetivos de la investigación 34

2.3.1. Objetivo general 34

2.3.2. Objetivos específicos 35

2.4. Formulación de hipótesis 35

2.4.1. Hipótesis general 35

2.4.2. Hipótesis específicas 35

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 37

3.1. Diseño de la investigación 37

3.2. Tipo 37

3.3. Enfoque 37

3.4. Población 38

3.5. Muestra 38

3.6. Operacionalización de variables 39

3.7. Técnicas para la recolección de datos 39

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7.1. Descripción de los instrumentos 40

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos 40

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 42

3.9. Aspectos éticos 42

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 43

4.1. Resultados descriptivos 43

4.1.1. Características sociodemográficas de los elementos muestrales 43

4.1.2. Estadísticos descriptivos 48

4.2. Prueba de normalidad 53

4.3. Contraste de hipótesis 53

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60

5.1. Discusión 60

5.2. Conclusiones 65

5.3. Recomendaciones 66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 70

DEFINICIONES CONCEPTUALES 78

ANEXOS 79

Anexo 1: Matriz de consistencia 79

Anexo 2: Matriz de operacionalización 80

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 81

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Composición por intervalos de edad de la población objeto de análisis	42
2	Segmentación por identidad de género de los sujetos que conforman la muestra	43
3	Nivel de formación	44
4	Años de experiencia en la empresa	45
5	Cargo o posición en la empresa	46
6	Tipo de contrato	47

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Matriz de operacionalización	38
2	Síntesis de la validación por juicio de expertos	40
3	Coeficiente alfa de Cronbach calculado a nivel de cada variable	40
4	Estadísticos descriptivos	51
5	Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis general	53
6	Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 1	55
7	Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 2	56
8	Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 3	57

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	79
2	Matriz de operacionalización	80
3	Encuesta/instrumento de evaluación	81
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	86

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resumen

En el presente contexto del sector financiero peruano, en el cual el 82% de los trabajadores está sufriendo estrés laboral o, en otras palabras, síndromes de burnout, la gestión de la sobrecarga del trabajo es un reto crítico para la sostenibilidad organizacional. En el presente trabajo se estudia el efecto de la sobrecarga de trabajo en la satisfacción del cliente interno correspondiente al Área Comercial de una entidad financiera de Lima, Perú, año 2025. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de alcance explicativo-causal se ha indagado de la manera en la que la sobrecarga del trabajo tiene un efecto directo en la satisfacción que experimentan los colaboradores que funcionan como clientes internos de la entidad. Participaron 42 colaboradores del Área Comercial, lo cuales fueron encuestados. Los resultados evidenciaron una correlación de Pearson de P=-0.419 y un R-cuadrado = 0.175, evidenciando que el 17.5% de la Satisfacción del cliente interno puede explicarse por la sobrecarga laboral. Específicamente, se encontró que una conexión negativa y significativa entre las variables; asimismo, se constató que la reducción de la sobrecarga laboral puede aportar de manera considerable a mejorar la percepción de satisfacción y el bienestar de los empleados. Finalmente, se recomienda a la entidad financiera implementar estrategias de gestión de cargas de trabajo y bienestar que promuevan un equilibrio laboral adecuado y, consecuentemente, incrementen la Satisfacción del cliente interno.

Palabras clave: Sobrecarga laboral, Satisfacción del cliente interno, eficiencia operativa, gestión del tiempo, síndrome de burnout.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Abstract

In the current context of the Peruvian financial sector, where 82% of workers are experiencing work-related stress or, in other words, burnout syndrome, managing work overload is a critical challenge for organizational sustainability. This study examines the effect of work overload on internal customer satisfaction in the Commercial Area of a financial institution in Lima, Peru, in 2025. Using a quantitative approach and a non-experimental explanatory-causal design, we investigated how work overload has a direct effect on the satisfaction experienced by employees who function as internal customers of the institution. Forty-two employees from the Commercial Area participated in the survey. The results showed a Pearson correlation of P=-0.419 and an R-squared = 0.175, indicating that 17.5% of internal customer satisfaction can be explained by work overload. Specifically, a negative and significant connection between the variables was found; likewise, it was found that reducing work overload can contribute significantly to improving employee satisfaction and well-being. Finally, it is recommended that the financial institution implement workload and well-being management strategies that promote an adequate work-life balance and, consequently, increase internal customer satisfaction.

Keywords: Work overload, internal customer satisfaction, operational efficiency, time management, burnout síndrome.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

En el competitivo entorno empresarial actual, la gestión de cargas laborales y el bienestar del personal son elementos críticos para la sostenibilidad organizacional. El sector financiero presenta desafíos particulares: metas comerciales ambiciosas, estricta regulación, gestión de riesgos y altos estándares de servicio. La sobrecarga laboral, definida como el exceso de tareas frente a recursos limitados, afecta la satisfacción de colaboradores del área comercial quienes enfrentan presiones por cumplimiento de cuotas, procesos complejos y demandas crecientes de clientes, impactando su satisfacción como clientes internos de los sistemas organizacionales.

En el sector bancario peruano, el estudio Burnout 2024 de Bumeran reveló que el 82% de trabajadores experimenta estrés laboral o burnout, incremento de cinco puntos respecto al año anterior (Stakeholders, 2024). En instituciones financieras, esta problemática se intensifica por la convergencia de presiones comerciales, complejidad de productos, exigencias regulatorias y estándares elevados de servicio. Abordar la sobrecarga laboral como factor determinante de la satisfacción del cliente interno resulta fundamental para preservar la motivación del personal comercial y asegurar operaciones eficientes con resultados institucionales favorables.

La organización objeto de este estudio es una institución financiera situada en Lima, Perú, que opera en un sector altamente competitivo. Su área comercial es fundamental para el logro de sus objetivos estratégicos, enfrentándose diariamente a metas retadoras y a la interacción constante con clientes, lo que puede derivar en una elevada presión laboral. A pesar de los esfuerzos por mantener la productividad, se han observado desafíos como la alta rotación de personal, desmotivación y síntomas de agotamiento en el equipo. Si bien la entidad busca constantemente la excelencia en el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

servicio al cliente externo, es fundamental comprender cómo la sobrecarga percibida por sus colaboradores del área comercial influye en su propia satisfacción como clientes internos de los procesos y el soporte organizacional.

El presente análisis se articula en cinco capítulos:

El capítulo uno describe los problemas que enfrentan las organizaciones actualmente sobre la sobrecarga laboral y su repercusión en la Satisfacción del cliente interno. Se formulan las preguntas de investigación y se justifica la importancia de desarrollar el estudio desde una perspectiva teórica, práctica y metodológica. Este capítulo muestra las disyuntivas que confrontan las firmas en la gestión de la carga laboral y la promoción del bienestar en un mercado competitivo y cambiante.

El capítulo segundo se indaga en los antecedentes de la investigación, tanto en los de orden interno como en los de orden externo. De igual forma, en este capítulo se definen las bases conceptuales y teóricas de las variables analizadas: sobrecarga laboral y Satisfacción del cliente interno. Se describen las dimensiones de los constructos abordados, determinando un vínculo entre estas prácticas y su influencia en los resultados organizacionales.

En el capítulo tercero se procede a describir la metodología del diseño la investigación, el cual tiene un enfoque cuantitativo, no experimental. Se refiere la selección de la muestra, los instrumentos de adquisición de data, el método de procesamiento, los aspectos éticos y los protocolos de análisis estadístico desplegado.

En el capítulo IV se detallan los descubrimientos primordiales que evidencian la repercusión de la variable independiente sobre la dependiente. En este capítulo se incluye tablas y gráficos que facilitan el entendimiento de la información, y se desarrolla una interpretación de los resultados en relación con las hipótesis planteadas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Finalmente, el capítulo V abarca las discusiones de los resultados, donde se contraponen los hallazgos con estudios previos, y se elaboran las conclusiones y recomendaciones; este capítulo finaliza con sugerencias prácticas para la organización estudiada y para otras partes interesadas. Asimismo, se brindó un listado minucioso de las referencias bibliográficas consultadas durante todo el proceso investigativo, junto con los anexos más relevantes para una aprehensión completa del estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Uno de los principales desafíos que afrontan las empresas globalmente son la gestión de la carga de trabajo frente a considerar el bienestar de sus colaboradores. Los cuales han venido afectando a los empleados de todos los sectores y niveles jerárquicos, convirtiéndose en una amenaza constante para la salud, el bienestar y la productividad de millones de colaboradores. Un ejemplo de la magnitud global de esta problemática es el reporte "State of the Global Workplace 2024" de Gallup, que revela que el 41% de los empleados a nivel mundial experimenta "mucho estrés", y que la baja Satisfacción del cliente interno y el desinterés le cuestan a la economía global un estimado de 8.9 billones de dólares, o el 9% del PIB mundial (Gallup, 2024).

Las organizaciones mundiales de la salud y del trabajo, plantean que la realización de horas de trabajo excesivas puede producir hasta 750.000 muertes al año, por problemas cardíacos y/o cerebrales (BBC,2021). La situación global actual hace necesarios para la gestión adecuada de la sobrecarga de trabajo, la protección del bien de los trabajadores, la mejora de la motivación y la dedicación laboral.

A escala internacional, el burnout, reconocido por la OMS en 1970 (García, 2023), es respuesta ante el estrés y el mal lugar donde se trabaja. Asimismo, Maritns (2023) dice que el exceso de estrés puede ser causa de malestar y problemas serios de salud, incluyendo problemas para dormir o cansancio fuerte. Mantener el equilibrio entre lo personal y lo laboral es fundamental para tener una salud mental estable y el bienestar en el trabajo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En Sudamérica, los problemas de la gestión de personal son críticos para el sector financiero, dado que en él los trabajadores deben adaptarse a las exigencias constantes de superar las metas comerciales.

En Perú, el entorno laboral se caracteriza por ser precario y sobrecargado, lo cual hace necesario que el trabajador haga un esfuerzo y rendimiento adicional para no quedarse atrás (COMEXPERU, 2022). Todo ello favorece que se produzcan situaciones de desgaste profesional y disminuya la calidad del trabajo. Los datos recientes confirman la gravedad de esta situación a nivel nacional: el estudio Burnout 2024 de Bumeran reveló que el 82% de los trabajadores en Perú sufre de estrés laboral o presenta el síndrome de burnout, lo que representa un aumento de 5 puntos porcentuales respecto al 78% reportado en 2023 (Stakeholders, 2024). Esta alta incidencia de agotamiento, generada por la sobrecarga y la presión, es un factor que erosiona directamente la satisfacción del cliente interno. La ejecución de múltiples tareas disminuye la capacidad de concentración y aumenta los plazos de entrega, generando efectos adversos en las relaciones interpersonales (Ameghino, 2023).

Específicamente en el sector financiero Limeño, la presión por el cumplimiento de metas se suma a la complejidad de los procesos y regulaciones. Un antecedente relevante en el sector evidenció que el 100% de los colaboradores con una carga laboral media en una entidad de microfinanzas solo alcanzaban un nivel medio de satisfacción (Blas, 2022). Esto sugiere que la sobrecarga es suficiente para limitar la satisfacción de los colaboradores a niveles básicos, impidiendo alcanzar la excelencia operativa requerida en la banca.

Dentro de la organización estudiada, una entidad de banca múltiple con una presencia significativa en el mercado de Lima, los empleados del Área Comercial son los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

más afectados al estar encargados de la captación y fidelización de clientes, la venta de productos financieros y la gestión de operaciones complejas. Estos trabajadores se enfrentan a una alta carga de trabajo y presión por alcanzar metas comerciales ambiciosas (sobrecarga cuantitativa) y, simultáneamente, a la complejidad de los procesos internos y el cumplimiento normativo (sobrecarga cualitativa), condiciones típicas del sector financiero. La problemática radica en que esta alta exigencia de productividad debe ser soportada por áreas internas clave. Las principales características observadas en este grupo incluyen alta rotación, desmotivación y síntomas de agotamiento, que repercuten en su desempeño y compromiso.

Este desgaste profesional está directamente vinculado a su satisfacción como clientes internos, ya que perciben fallas en la eficiencia operativa de los procesos de apoyo, en la gestión del tiempo y en la capacidad de respuesta de otras áreas de la entidad. Estas condiciones laborales adversas afectan no solo su salud y bienestar, sino también la capacidad de la empresa para retener a su talento y mantener un nivel de servicio alto. Por consiguiente, es fundamental para la gerencia de la entidad entender si existe una influencia causal entre la sobrecarga laboral y la insatisfacción del cliente interno, aspecto que constituye el foco principal de esta investigación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la sobrecarga laboral en la satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.- ¿De qué manera influye la eficiencia operativa en la satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?

P.E.2.- ¿De qué manera influye la gestión del tiempo en la satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?

P.E.3.- ¿De qué manera influye el síndrome de burnout en la satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?

1.3. Justificación de la investigación

Este trabajo buscar ser un aporte a las organizaciones que pertenecen al sector financiero, ya que estas, tienen la necesidad de optimizar la gestión de su capital humano, a partir de un correcto balance entre las exigencias laborales y el bienestar de sus colaboradores.

1.3.1. Justificación teórica

Este tipo de investigación supuso una respuesta al planteamiento del estudio, que pretendió descubrir la influencia y el nivel de causalidad entre las variables de sobrecarga laboral y Satisfacción del cliente interno en otras organizaciones o contextos de trabajo de este tipo en el sector financiero; por una parte, estableciendo la Sobrecarga Laboral y sus dimensiones como variables predictoras, proponiendo nuevas formas de gestión en la organización y, por la otra, permitiendo establecer unas pautas para futuras investigaciones que conformen un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

avance en la gestión del talento humano, relacionando estas nuevas variables que enriquecieron la literatura del ámbito organizacional y la del bienestar organizacional. Esta investigación aportó al marco teórico al ir más allá de la simple asociación (correlación), demostrando empíricamente los efectos de causalidad en el contexto de la banca peruana.

1.3.2. Justificación práctica

La investigación incrementó el conocimiento sobre la interacción de la sobrecarga laboral y Satisfacción del cliente interno, así como enriqueció el conocimiento a partir de las nuevas maneras en que pudieron aparecer aplicadas a otras organizaciones del sector financiero, contextos de tipo similares, pues proporcionó un diagnóstico preciso y cuantificado que identificó cuáles de las dimensiones tuvieron mayor influencia en el nivel de satisfacción de los colaboradores. Este conocimiento permitió a la gerencia de la entidad diseñar estrategias de intervención focalizadas y, de este modo, contribuir a la mejora del clima laboral, la retención del talento y el rendimiento productivo, lo que sirvió para enriquecer la literatura científica en la materia.

1.3.3. Justificación metodológica

Se seleccionó un enfoque de tipo cuantitativo mediante encuestas, dado que el mecanismo fue más efectivo para obtener información fiable y válida sobre la percepción de los colaboradores. Este enfoque proporcionó garantías de que los resultados fueran fiables y válidos, siguiendo las mejores reglas de investigación en gestión del recurso humano. La información obtenida iluminó el camino para el diseño de estrategias de gestión que busquen propiciar un entorno laboral favorable, aumentando la motivación y el bienestar de los colaboradores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.4. Limitaciones de la investigación

Se anticiparon ciertas limitaciones geográficas, temporales, y de recursos que surgieron de la ejecución del trabajo de investigación las cuales fueron las siguientes:

- Espacio o territorio: La investigación se desarrolló en una entidad bancaria de la ciudad de Lima, limitando las conclusiones a este espacio geográfico en particular, por lo cual resultado de la investigación no fue aplicable a otras empresas de la industria financiera ubicadas en otras ciudades o países. En este sentido se identificó explícitamente que las conclusiones apuntaron a la realidad de la entidad bancaria estudiada, aunque sí pudieron sugerir estudios comparativos por trabajos posteriores que analicen otras áreas geográficas. No obstante, esta limitación se mitigó al justificar que el Área Comercial en Lima fue la población seleccionada deliberadamente por presentar los indicadores más críticos de sobrecarga y rotación.
- Tiempo o límite temporal: Esta limitación temporal pudo restringir los hallazgos de las misiones y el comportamiento de los colaboradores del área comercial. Para minimizar esta limitación se utilizaron instrumentos de medición que llevaron a datos representativos del periodo en estudio. Además, se estableció un diseño de corte transversal que fue suficiente para el alcance explicativo de la investigación, permitiendo establecer causalidad en el periodo de medición sin la necesidad de un seguimiento longitudinal.
- Recursos: La investigación fue autofinanciada por los investigadores, limitando el acceso a medios de recursos adicionales: tecnología de avanzada, personal capacitado o los fondos suficientes para extender el estudio. Por este motivo se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

recurrió al uso de plataformas digitales gratuitas para la aplicación de encuestas y se priorizó el uso de software estadístico con licencia académica, lo que garantizó el rigor científico sin incurrir en gastos externos excesivos.

1.5. Viabilidad de la investigación

Se resolvieron todas las limitaciones que se plantearon, el estudio fue viable, siendo posible ya que se contó con la contribución del personal de la institución financiera que brindó datos actualizados y objetivos. La recolección adecuada de la información, de forma digital, fue necesaria para poder cumplir con los objetivos. A su vez, el presupuesto fue realizable, ya que se usaron recursos propios y los recursos externos no se vieron involucrados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Vietnam, Nguyen et al. (2020) investigó cómo influye el estrés del trabajo en la productividad y satisfacción de los responsables de créditos en el sistema bancario. Para este caso, se analizaron los datos de una muestra de 290 oficiales de crédito de diferentes bancos comerciales en Vietnam. Los resultados revelaron que el estrés ocupacional, derivado de factores como la sobrecarga laboral, exigencias de los gerentes, limitado tiempo, factores laborales y las relaciones en el lugar de trabajo, tiene un efecto negativo alto en las variables. Además, el estudio destacó que una mayor satisfacción laboral está positivamente correlacionada con un mejor desempeño laboral.

En Ecuador, Franco (2021) investigó si la sobrecarga laboral es causante del estrés en los colaboradores de créditos de un banco en Quito-Ecuador. El estudio fue de tipo cualitativo, no experimental y transversal; se utilizaron cuestionarios de evaluación subjetiva, y contó con la participación de 36 servidores que trabajan en el área de créditos de la institución. Los hallazgos revelaron un alto nivel de riesgo de sobrecarga de trabajo y un nivel medio de estrés laboral, con una relación positiva considerable (0,74). Las conclusiones indicaron que la sobrecarga de trabajo afecta la salud de los trabajadores, aunque el estrés laboral no se asocia directamente en el mismo nivel. Se recomendó implementar estrategias de intervención para reducir la sobrecarga laboral y el estrés, así como realizar estudios más amplios para identificar otros factores psicosociales intra y extralaborales.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En Estados Unidos, Khavis y Krishnan (2021) realizaron un estudio que exploró como se relaciona la satisfacción laboral con el balance entre la vida privada y del trabajo, y la calidad de las auditorías en firmas contables. Utilizando una base de datos de reseñas de empleados obtenidas de Glassdoor.com, analizaron 140 firmas de contabilidad entre 2008 y 2016, evaluando diversas categorías como satisfacción general, oportunidades de carrera, compensación, gestión, cultura organizacional y equilibrio vida-trabajo. La investigación reveló que, aunque la cultura de la empresa y las oportunidades de carrera influyen más en la satisfacción general de los empleados, la ausencia de equilibrio entre vida personal y laboral impacta negativamente en la calidad de las auditorías, medida a través de la propensión a emitir opiniones de "empresa en marcha" y ajustes discrecionales. Los resultados sugirieron que las firmas con mejores políticas de equilibrio vida-trabajo logran una mayor calidad de auditoría, mientras que la satisfacción general no está asociada significativamente con la calidad de las auditorías.

En Indonesia, Cokki et al. (2022) analizaron la conexión de la sobrecarga laboral, el agotamiento (burnout) y la satisfacción laboral en los docentes. Utilizaron una metodología cuantitativa con diseño de modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) y un muestreo por conveniencia. Tuvieron como población a docentes permanentes de universidades privadas en el oeste de Yakarta, y la muestra incluyó 69 participantes. Sus resultados indicaron una influencia positiva de la sobrecarga laboral en el agotamiento (R2= 0.558), pero ni la sobrecarga laboral ni el agotamiento tienen un efecto en la satisfacción laboral (R2=0.183). Las conclusiones sugirieron que la sobrecarga laboral puede generar agotamiento, pero no necesariamente afecta la satisfacción laboral, dependiendo de factores como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ingresos adicionales y recursos laborales. Se recomienda mejorar la comunicación entre los líderes y los docentes, ofrecer oportunidades equitativas para capacitación y seminarios, y distribuir información de manera organizada para reducir el agotamiento.

En Ecuador, Quinto et al. (2023) analizaron la repercusión de la sobrecarga y la satisfacción laboral de una compañía de cobranza en Guayaquil. Su investigación fue de tipo cuantitativa, trasversal, no experimental, abarcando un enfoque correlacional. Para la obtención de información, se emplearon dos instrumentos validados. La muestra estuvo compuesta por 25 gestores del departamento de call center. Encontraron que los niveles de estrés en los gestores era mayoritariamente bajo, mientras que la satisfacción laboral alcanzaba niveles altos. Sin embargo, se identificaron causas de estrés a nivel bajo-medio que podían afectar a largo plazo la satisfacción en el trabajo. La investigación concluyó que hay una relación débil y negativa entre las variables.

En Ecuador, Velásquez-Vásquez et al. (2024) se plantearon como objetivo hacer un diagnóstico de los niveles de agotamiento emocional e identificar las distinciones en función de la edad, el sexo y la rama de actividad. La metodología utilizada se describe como una descriptiva transversal y de carácter cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta para el levantamiento de la información primaria y la revisión bibliográfica para la construcción del marco teórico. Se tomó una muestra de 384 trabajadores de actividad comercial, educativa, financiera y salud, a quienes se les aplicó una encuesta. Los investigadores hallaron que el sector financiero se posicionó como el segundo con mayor riesgo de burnout, registrando el segundo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

puntaje más alto en Agotamiento Emocional (34.02 puntos) y en Despersonalización (15.13 puntos), superado solo por el sector de la salud.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Blas (2022) analizó la conexión entre la carga de trabajo y el nivel de satisfacción de los asesores de una Caja Municipal en Trujillo. La investigación fue no experimental, transversal- correlacional, tuvo una muestra de 40 asesores de negocios. Se aplicó una encuesta con cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron que 97.5% de los participantes percibieron un nivel medio de carga, mientras que la satisfacción laboral también fue reportada en un nivel medio por el 100% de los encuestados. El análisis de correlación de Spearman reveló una relación negativa entre variables, con un puntaje de -0.810 ($p < 0.001$.

Rivasplata (2022) analizó el impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal de una entidad bancaría en Cajamarca. Su metodología fue cuantitativa, tipo aplicado, no experimental y descriptivo-correlacional. Participaron 28 trabajadores. Los resultados mostraron una correlación positiva débil ($r=0.353$) entre las variables. Se concluyó que mejorar para mejorar las variables estudiadas se requiere enfocarse en dimensiones como retribución, políticas administrativas y condiciones laborales. Las recomendaciones incluyen implementar programas de capacitación, evaluaciones periódicas y políticas de reconocimiento.

Rojas (2022) desarrolló un estudio cuantitativo no experimental donde analizó la sobrecarga de trabajo y el síndrome de burnout en 152 colaboradores remotos de una organización privada en Lima. La muestra incluyó personal administrativo, docentes y practicantes. Utilizaron como instrumentos los cuestionarios JCQ de Karasek y MBI-GS. Los hallazgos mostraron una correlación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

positiva media (r=0.489) entre sobrecarga laboral y burnout, evidenciando que el agotamiento (r=0.394) y el cinismo (r=0.375) aumentan con la sobrecarga, mientras que la eficacia profesional (r=0.699) se mantiene alta. Se concluyó que la sobrecarga laboral genera desgaste profesional, especialmente por la hiperconectividad y la falta de desconexión digital.

Luján (2023) estudió como se relacionaba la gestión del personal con la satisfacción de los trabajadores de una empresa de remesas de dinero en Trujillo. Fue de tipo aplicado, cuantitativo, no experimental-transversal y correlacional. Utilizó dos cuestionarios, que midieron la gestión administrativa por un lado y el otro para medir la satisfacción laboral, aplicados a una muestra de 60 empleados. Los resultados mostraron que el 57% de los encuestados percibieron un alto nivel en la gestión administrativa, el 55% un nivel medio de satisfacción laboral. El análisis estadístico mostró una correlación alta entre las variables, con un valor de 0.636, sugiriendo que una mejor gestión administrativa está asociada con un mayor nivel de satisfacción en los colaboradores de la organización.

Quispe et al. (2025) realizaron un estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout (vinculado a la sobrecarga laboral) y la satisfacción laboral en empleados de entidades bancarias en Perú. Fue una Investigación de tipo cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 103 trabajadores de 11 agencias de un banco en Arequipa. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción en el Trabajo. Se encontró una relación inversa y significativa entre las variables, lo que implica que a mayores niveles de burnout (agotamiento por carga laboral), menor es la satisfacción del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

trabajador. Se verificó que el 69.9% de la muestra presentaba un nivel moderado de síndrome de burnout.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sobrecarga laboral

Según Martins (2023) explica que genera un fuerte impacto en la salud de los colaboradores. Cuando las horas de trabajo no son suficientes para completar las tareas asignadas, se concibe un exceso de funciones, que conlleva a una sobrecarga laboral, por lo cual, se considera importante mantener un balance en la cultura organizacional, con la finalidad de proteger la salud mental de los trabajadores.

Asimismo, García (2023) afirma que la sobrecarga laboral a causa del estrés puede provocar el síndrome de agotamiento, dando como resultado que el cliente interno no gestione de manera eficiente las funciones atribuidas.

Por consiguiente, Mendoza-Ochoa et al. (2025) identifican el exceso de trabajo como un desequilibrio crónico entre las altas exigencias laborales y los escasos recursos que percibe el colaborador. La dedicación a este tipo de trabajos, a lo largo de casi la totalidad de la semana, pone en peligro la condición física y psicológica, la cual puede llevar a una menor calidad de vida y una disminución de la productividad en la larga duración.

Para concluir, la sobrecarga laboral se refiere a la alta dosis de estrés a los que se encuentran sometidos los trabajadores durante el desarrollo de sus labores diarias. Debido al impacto causado por la globalización y la competencia que se desarrolla entre las empresas, tiene como resultado que se asigne mayor cantidad de horas de trabajo a los colaboradores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.2.1.1. Eficiencia Operativa

Según Quispe et al. (2023), la eficiencia operativa se refiere a la percepción del empleado sobre el grado en que la organización le provee los sistemas, procesos y recursos para generar los mejores resultados con óptimos recursos y en el menor tiempo posible. En el sector financiero, esto implica optimizar la gestión de transacciones y el análisis de riesgos, reduciendo el uso de recursos sin mermar la calidad del servicio.

De la misma manera, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2024) menciona que la eficiencia se logra mediante la planificación y el control del tiempo dedicado a las actividades laborales, lo que implica utilizar los recursos disponibles de la mejor forma y maximizar su uso para satisfacer los objetivos de la empresa.

2.2.1.2. Gestión del tiempo

Siguiendo lo que argumenta Asana (2025), el concepto de la gestión del tiempo es la capacidad de poner plazos, priorizar tareas y planificar la explotación de estrategias para conseguir alcanzar metas. En el ámbito financiero, permite mejorar los procesos determinados como, por ejemplo, poder hacer aprobaciones de préstamos o bien atender solicitudes, dado que una adecuada gestión de este recurso básico permite poder ofrecer respuestas rápidas y eficaces a los clientes.

Castro et al. (2023) subrayan que la correcta gestión del tiempo constituye una habilidad fundamental, que se posiciona como una de las principales ventajas competitivas que puede tener cualquier profesional en el siglo XXI, ya que la utilización de las estrategias adecuadas no sólo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

eleva la calidad del trabajo, sino también amortigua los elevados niveles de estrés que pueden dar lugar a la percepción de la sobrecarga en el trabajo.

En ocasiones, la pérdida de tiempo se debe a hábitos obsoletos que siguen siendo utilizados en la mente de cada empleado se ha establecido un patrón de trabajo extremadamente estricto. Casi siempre es factible, realizar la misma tarea de manera diferente y obtener un resultado satisfactorio o al menos aceptable.

2.2.1.3. Síndrome de Burnout

Este síndrome es provocado a causa de una fuerte presión laboral, introducido a través de la novela de Graham Greene, descrito clínicamente por Freudenberger en 1974. Según Riquelme et al. (2022), explican que el síndrome de burnout ocurre por el desgaste causado por la presión laboral. En el sector financiero, donde los empleados enfrentan metas comerciales exigentes y regulaciones estrictas, este síndrome es común. La presión para cumplir con objetivos de ventas o atender complejas solicitudes puede generar agotamiento emocional y afectar tanto la productividad como el bienestar.

El agotamiento emocional conlleva a un estado de insatisfacción entre los empleados, que reduce sus ganas de trabajar y se puede manifestar con ausentismo, tardanzas o expresiones explícitas que denotan desmotivación.

El síndrome de burnout se refiere a la acumulación de estrés laboral que altera la personalidad y la autoestima del empleado. Sin

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

embargo, por carecer de conocimiento no es considerado como enfermedad, por la Clasificación Internacional de Enfermedades (Pacheco et al. 2023).

Asimismo, Lovo (2020) hace referencia de cuando los mecanismos de adaptación se agotan, ocurren diversas alteraciones, debido a la precariedad laboral y excesiva carga de trabajo.

2.2.2. Satisfacción del cliente interno

Una consideración de Soler et al. (2024), la satisfacción del cliente interno es entendida como el tipo de respuesta que el propio empleado tiene respecto a su puesto de trabajo, donde existe un determinado grado de satisfacción en la medida en que los colaboradores están contentos y conformes, pues de esta manera se aumentará la productividad y el compromiso con la organización.

Ponce et al. (2022), detallan que es crucial priorizar al cliente interno, cuya satisfacción origina el bienestar de los colaboradores. La organización debe concentrarse en brindar a sus trabajadores una calidad de vida para que puedan realizar sus tareas con éxito.

Así, como lo indica Toledo (2020), mantener el contentamiento con el cliente interno aumenta la calidad y genera lealtad. El manejo del consumidor aliado en el siglo XXI es un tema complicado, siendo necesario un estudio profundo para comprender las necesidades y poder satisfacerlas. Es crucial tener en cuenta lo diverso del mercado interno en términos de clase social, edad, habilidades, entre otros factores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Las diversas conceptualizaciones ofrecidas por diversos autores permiten definir la Satisfacción del cliente interno como el grado de satisfacción, respecto a las necesidades de los empleados dentro de una organización, mediante estrategias de gestión.

2.2.2.1. Talento Humano

Según Chicaiza (2022), la deficiencia de capacitación a los colaboradores produce el incumplimiento de responsabilidades de la empresa; la falta de comunicación organizativa entre colaboradores afecta el desempeño de los colaboradores en las organizaciones. En el sector financiero, gestionar el talento humano implica capacitaciones continuas en áreas como regulaciones y tecnología bancaria.

Esto requiere, según el Fondo Adaptación (2024), fortalecer una cultura organizacional orientada al desarrollo del talento humano, lo que implica una dinámica estimulante que permita vincular las capacidades, habilidades e intereses personales del empleado, comprometidos a las necesidades de sus empresas.

De esta manera, el objeto principal de una empresa debe ser mejorar las funciones del trabajador, para que impacte con sus acciones, de forma positiva, en toda la cadena productiva.

2.2.2.2. Comunicación efectiva

Según Quaranta (2019), para llevar a cabo una comunicación efectiva se necesita que el emisor y el receptor tenga claro el mensaje, lo que implica elegir los elementos verbales y paralingüísticos adecuados y un enfoque real en la escucha empática, lo cual, la contribución implica

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

respetar y apreciar los puntos de vista, creencias y opiniones de la otra persona. En el sector financiero, una comunicación clara evita malentendidos en productos financieros y asegura que clientes y empleados comprendan riesgos y beneficios. A nivel interno, facilita la coordinación entre áreas como contabilidad y atención al cliente, optimizando la toma de decisiones y el cumplimiento de regulaciones.

Al respecto, Dioses et al. (2020) encontraron que la comunicación favorita sea un pensamiento compartido, por lo que su eficacia viene determinada por la claridad del mensaje en el transmisor y el receptor de dicho mensaje, el envío efectivo de ideas e información es básico para la satisfacción y así, el mensaje se entiende de manera correcta y se cumple el objetivo.

En este sentido, la Revista Científica de la UPacífico (2025) dice que una comunicación interna clara y fluida esencia, ya que es importante para un mensaje común para construir una realidad propia, para reforzar la cohesión, para el trabajo en equipo, para contribuir al rendimiento laboral.

La comprensión y asimilación de la cultura de la organización es esencial para que el personal se comunique y adapte a su entorno laboral. (Huang, 2019).

Para concluir, es importante comprender las partes y componentes de la comunicación efectiva para entender lo que se le dice y tomar una decisión.

2.2.2.3. Motivación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Según Manjarrez (2020), la interacción entre la persona y la organización es lo que determina la motivación laboral, con el objetivo de desarrollar factores que motiven al empleado a cumplir una meta. En el sector financiero, motivar a los empleados es crucial para alcanzar metas en áreas como ventas de productos y asesoría. Incentivos económicos y un buen ambiente laboral fomentan la productividad y una mejor atención al cliente.

Así mismo, Rodríguez et al. (2020) indican que la motivación es un elemento clave en el desarrollo de una organización, puesto que se encuentra muy relacionado con la satisfacción y la productividad laboral. Pudieron demostrar que el gerente también juega un papel crucial a la hora de implementar las mejores técnicas de motivación, puesto que los empleados motivados se comprometen más.

Ibáñez (2022), indica lo siguiente, aquella persona que tiene demasiadas ganas de hacer algo tendrá motivación y una persona que no tiene motivación para hacer algo se dice que está desmotivada. En ese sentido, se puede decir que la conducta del colaborador en la entidad depende de los estímulos de motivación utilizados para satisfacer sus necesidades fundamentales, como son un clima laboral positivo, buenas relaciones laborales y los altos estándares de productividad.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Determinar de qué manera influye la sobrecarga laboral en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E.1.- Analizar de qué manera influye la eficiencia operativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

O.E.2.- Evaluar de qué manera influye la gestión del tiempo en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

O.E.3.- Identificar de qué manera influye el síndrome de burnout en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La sobrecarga laboral influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1.- La eficiencia operativa influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

H.E.2.- La gestión del tiempo influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

H.E.3.- El síndrome de burnout influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), el diseño de la investigación es No Experimental y Transversal. No Experimental porque las variables (Sobrecarga laboral y Satisfacción del cliente interno) fueron observadas en su contexto natural y evaluadas sin manipulación. Es Transversal porque los datos de Inferencia fueron recolectados en un único momento del tiempo, proporcionando una "instantánea" de la situación en la entidad financiera.

3.2. Tipo

El presente trabajo de investigación clasifica a su tipo como tipo Básico, dado que se centra en la producción de conocimiento científico básico y explicación de los fenómenos (Ñaupas, 2018). El alcance del trabajo se clasifica como Explicativo de acuerdo con lo dispuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2023). Este nivel se considera, dado que la intención que buscó el trabajo no fue únicamente determinar la relación existente entre las variables, sino establecer la influencia y la capacidad de predicción de la variable 1 sobre la variable 2. Este alcance es acorde con el método estadístico utilizado (Regresión lineal), dado que brinda la oportunidad de virtud de un análisis de causalidad.

3.3. Enfoque

El enfoque fue Cuantitativo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) este enfoque se caracteriza fundamentalmente por la obtención de datos numéricos, así como por su análisis a través de procesos estadísticos, para intentar comprobar hipótesis y detectar patrones conductuales. Este enfoque resultó apropiado para el estudio porque posibilitó:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Medir objetivamente las variables: Evaluando la sobrecarga laboral y la Satisfacción del cliente interno utilizando instrumentos estandarizados.
- Aplicar técnicas estadísticas: Los análisis estadísticos para determinar la existencia y el nivel de conexión de las variables.
- Generalizar los hallazgos: Los resultados pueden ser extrapolados al contexto estudiado, siempre y cuando se cumplan las condiciones de representatividad de la muestra.
- Obtener resultados precisos y fiables: La sistematización y rigor metodológico propios del enfoque cuantitativo garantizan la validez y confiabilidad de los datos.

3.4. Población

Según Mendoza (2018), en el marco de una investigación, la población es el grupo total de sujetos que tienen atributos comunes y que se consideran objetos de estudio.

La población meta fueron 42 colaboradores del área comercial de una institución financiera, dada la naturaleza de sus responsabilidades y el alto nivel de interacción con los clientes. Dichos colaboradores tienen funciones estratégicas en la atracción-retención, en la venta de los productos financieros a los clientes y en el proceso de operaciones comerciales. Por otro lado, presentaron unas características sociodemográficas, tales como la edad, la cual oscila entre los 20 y los 40 años, un nivel educativo superior y una trayectoria profesional en el entorno financiero.

3.5. Muestra

El estudio se desarrolló con una muestra censal, dado que se incluyen a los 42 colaboradores que integran la población definida. Mendoza (2018) señala que una

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

muestra es un fragmento que refleja a la población elegida en el desarrollo de la investigación y para la posterior extrapolación de los resultados. Sin embargo, al ser una población pequeña y accesible, fue posible y provechoso incluir al total de sus integrantes, dado que se consiguieron todas las respuestas y se incrementa la solidez y validez de los resultados que se obtienen.

3.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral se evidencia cuando un empleado realiza una cantidad excesiva de tareas, afectando negativamente su bienestar físico y mental en el trabajo.	Eficiencia Operativa	Propósito
			Recursos
		Gestión del tiempo	Habilidad
			Competencia
		Síndrome de Burnout	Calidad
			Estrés Laboral
Satisfacción del cliente interno	Tiene como objetivo crear un ambiente laboral favorable donde se maximice el potencial personal y profesional de los colaboradores.	Comunicación Efectiva	Lenguaje
			Organización
		Motivación	Satisfacción
			Innovación
		Talento humano	Compromiso
			Bienestar

3.7. Técnicas para la recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la Encuesta, la cual permitió obtener información directa y estandarizada sobre las variables de estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7.1. Descripción de los instrumentos

El cuestionario desarrollado para este estudio tuvo dos secciones cuyas variables operacionales han sido elegidas por los mismos autores.

Cada una de las dos secciones contó con ítems que presentan estructura tipo Likert en sus respuestas, de forma que se estructuró de acuerdo con la misma tipología de ítems. En efecto, el instrumento de medición fue construido a partir de cuestionarios validados en investigaciones anteriores y se adaptó al contexto concreto de la entidad financiera investigada. Esto garantizó que el instrumento fuera apropiado para la población analizada y que los datos obtenidos sean homogéneos, confiables y fáciles de interpretar.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para asegurar la pertinencia del cuestionario, este paso por un proceso de evaluación por parte de tres expertos. Estos expertos, revisaron la claridad, pertinencia y relevancia de cada uno de los ítems, garantizando que el instrumento mida adecuadamente las variables propuestas.

Se utilizará el Alfa de Cronbach para comprobar la fiabilidad. Mendoza (2018) destaca que el Alfa de Cronbach es una medida ampliamente aceptada para evaluar la fiabilidad de los instrumentos usador para la medición en investigaciones cuantitativas. Los datos recolectados serán procesados con el programa SPSS versión 27.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2

Síntesis de la validación por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Hugo Jesús Salas Canales	Doctor en Administración	Sí
2. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Lic. En Tecnología e Informática, Metodólogo en Investigación	Sí
Cristhian Navarro Lavado	Magíster en Inteligencia de Negocios – Data Analytics, Lic. Administración de Empresas	Sí

Igualmente, e verificó la fiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (como se muestra en la tabla 3), lo que arrojó resultados satisfactorios para cada una de las variables analizadas.

Tabla 3

Coeficiente alfa de Cronbach calculado a nivel de cada variable

Variables	Valores obtenidos	Nº de elementos
Sobrecarga laboral	0.913	14
Satisfacción del cliente interno	0.912	16

Como se aprecia en la Tabla 2, los índices de fiabilidad alcanzados son altamente satisfactorios, lo que permite sustentar de forma robusta los hallazgos que se exponen en el capítulo siguiente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

La data recopilada fue tratada y analizada mediante el uso del software estadístico SPSS versión 27. En primer lugar, se evaluó la fiabilidad del instrumento hallando el Alfa de Cronbach. Posteriormente, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva para sintetizar y describir con detalle las características de los datos.

Por último, se contrastó las hipótesis y determinó la relación existente entre las variables estudiadas, aplicando métodos de la estadística inferencial, en concreto, se usó la regresión lineal múltiple en función de la cumplimentación de los supuestos estadísticos. Estas pruebas permitieron determinar si existe o no una influencia significativa entre las variables y en qué nivel, lo que fue crucial para poder contestar los objetivos que planteados en el estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se priorizó cumplir con estrictos principios éticos para garantizar resultados significativos y confiables sin generar ningún inconveniente a los participantes ni a la sociedad. Se siguieron las directrices del Comité de Ética de la UCSUR, enfocándose en obtener la autorización de los participantes, asegurar el correcto respaldo de los datos, salvaguardar su privacidad, manteniendo la integridad académica mediante el adecuado uso de las normas de citación APA 7. Además, se veló por los principios de no maleficencia y beneficencia, procurando no causar perjuicio y contribuyendo al bienestar de los participantes y al avance del conocimiento científico.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

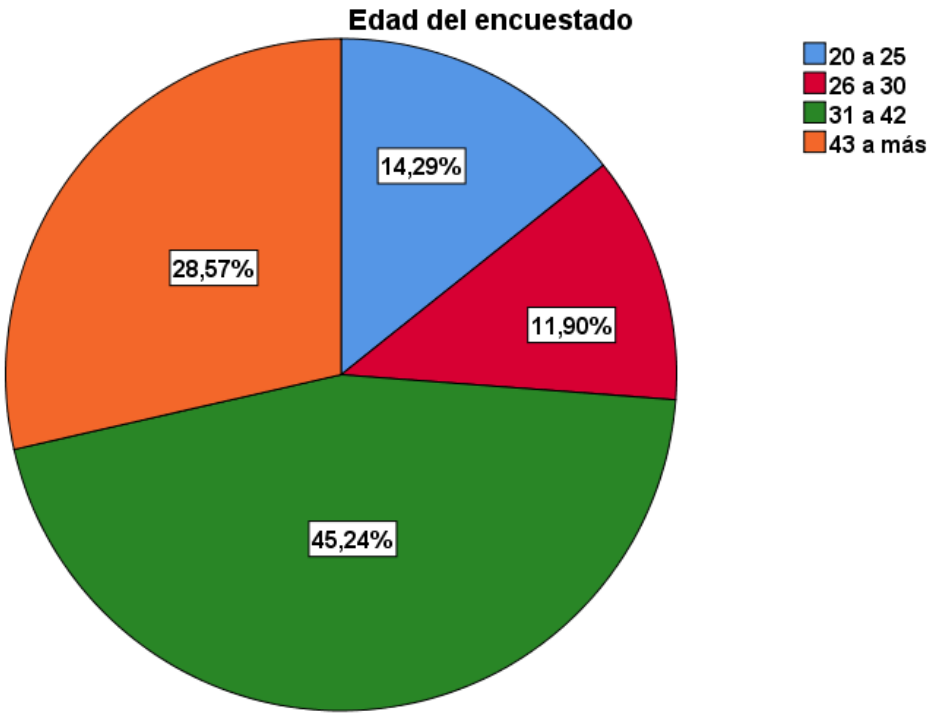
4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Características sociodemográficas de los elementos muestrales

Respecto a la distribución por edad de los encuestados, la mayoría de los individuos que participaron se encontraba en la franja de 31 a 42 años (45.24%), seguidos por aquellos de 43 a más (28.57%) y 14.29% correspondió para los grupos de 20 a 25 y 11.90% a los de 26 a 30 años, reflejando una predominancia de adultos de mediana edad en la muestra (véase figura 1).

Figura 1

Composición por intervalos de edad de la población objeto de análisis



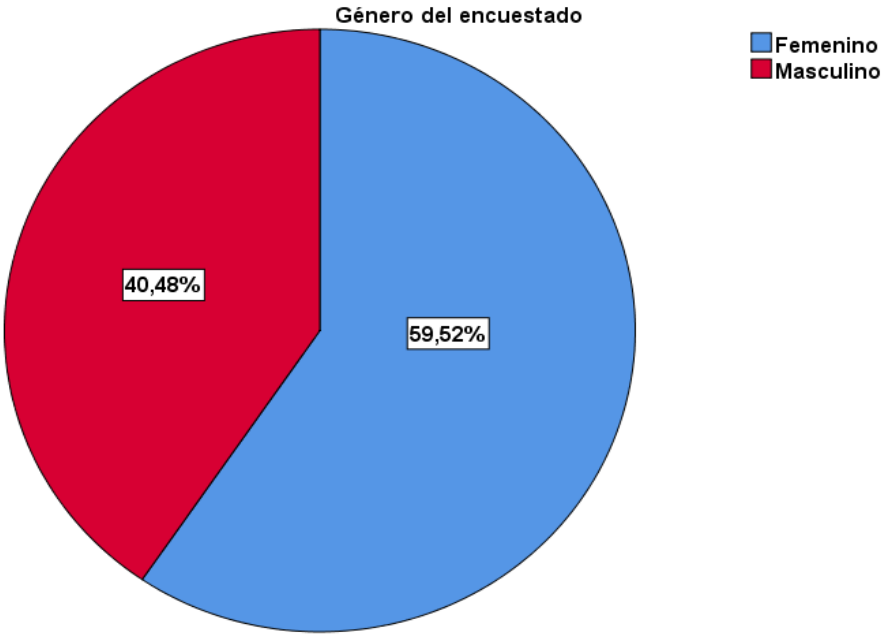
Respecto al género, los resultados indican una participación mayoritaria de las mujeres, donde el 59.52% de los participantes en la encuesta se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

clasificaron como de género femenino, mientras que el 40.48% restante se identificó como de género masculino (véase figura 2).

Figura 2

Segmentación por identidad de género de los sujetos que conforman la muestra

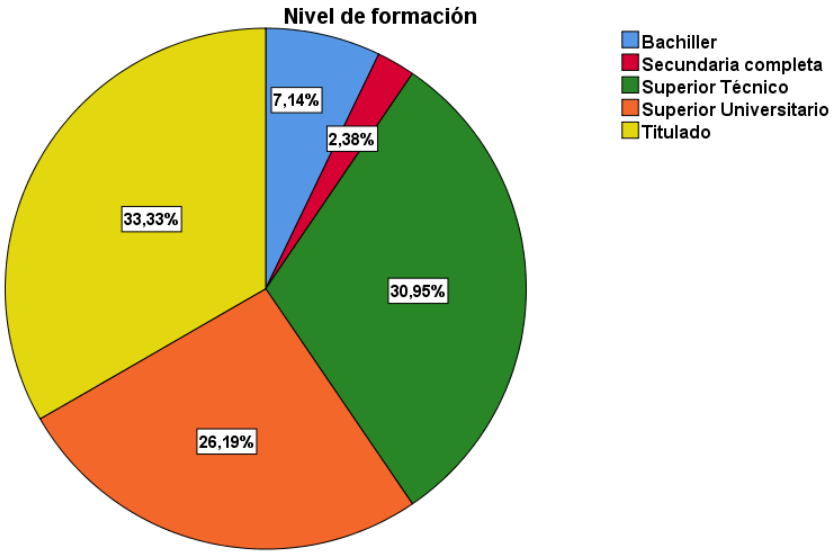


La distribución del nivel de formación de los participantes muestra que, de las 42 personas encuestadas, el 55.6% poseía estudios universitarios completos, 33.3% este titulado, 30.26% cuenta con superior técnico, 26.19% con nivel universitario, 7.14% con bachiller y 2.38% con secundaria completa. Esta diversidad de perfiles educativos dentro del grupo de participantes permite enriquecer los intercambios y perspectivas del estudio (véase figura 3).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 3

Nivel de formación

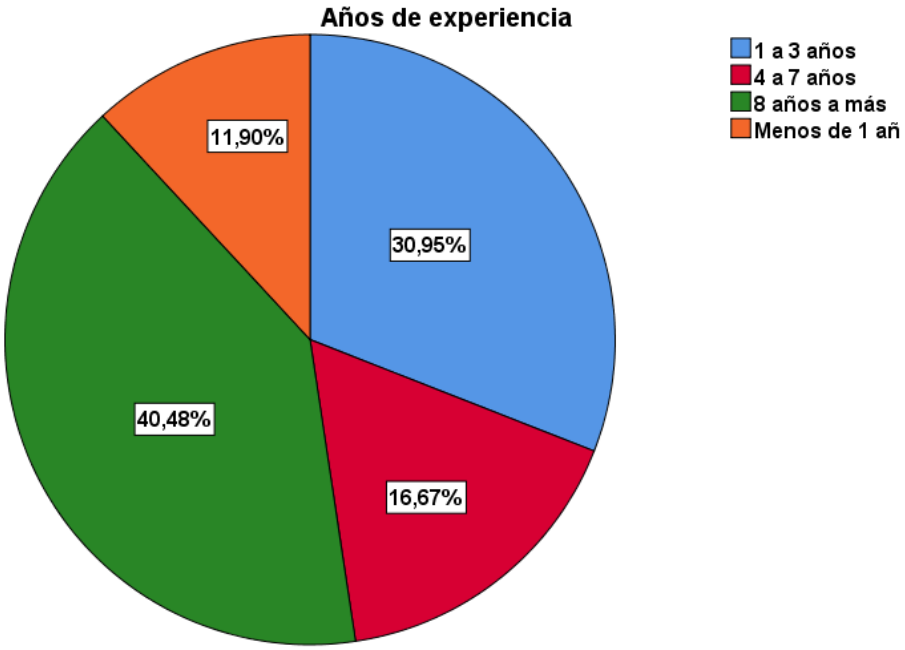


Respecto a la distribución del tiempo que el personal ha permanecido en la empresa, se observa que la mayor parte (40.48% de los empleados) ha trabajado de 8 años a más en la compañía. Por otro lado, el 30.95% de los trabajadores tiene entre 1 y 3 años de experiencia; el 16.67% ha estado en la empresa por un período de 4 a 7 años y 11.90% tiene menos de 1 año laborando en la organización. Estos datos indican que la planilla laboral es bastante estable, con una considerable proporción de empleados con amplia experiencia y una larga trayectoria en la organización (véase figura 4).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 4

Años de experiencia en la empresa

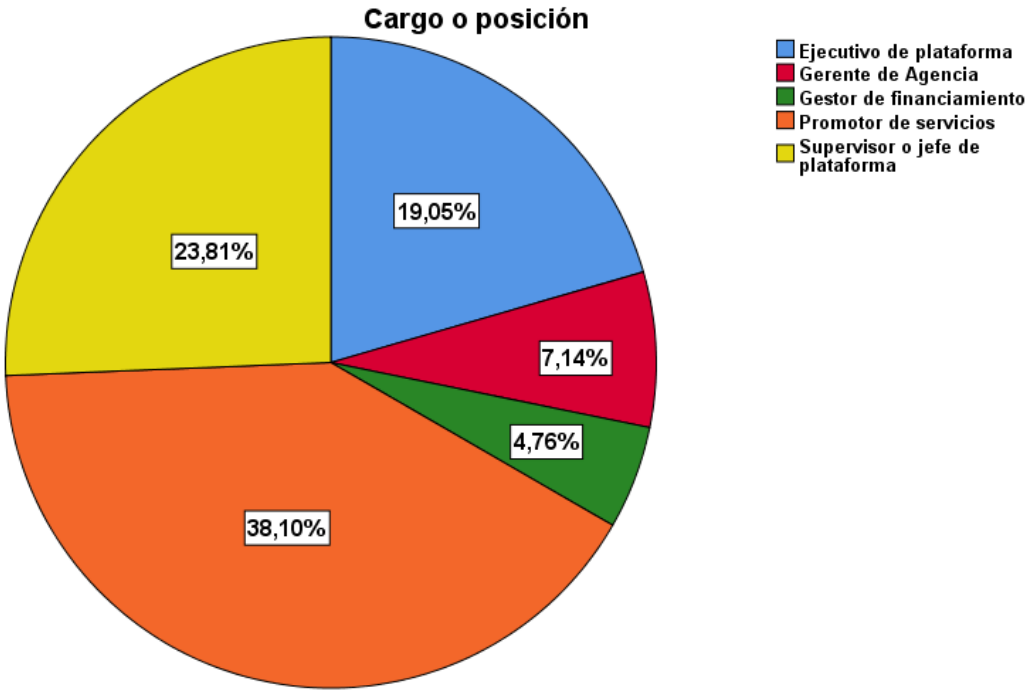


Sobre la distribución de cargos que ocupan los encuetados, 38.10% tiene un cargo de promotor de servicios, 23.81% es supervisor o jefe de plataforma, 19.05% se desempeña como ejecutivo de plataforma, 7.14% es gerente de agencia y un 4.76% trabaja como gestor financiero. Esta distribución revela una estructura jerárquica con una base significativa de roles operativos y de supervisión directa, lo que proporciona una perspectiva variada sobre las dinámicas del Área Comercial desde diferentes niveles de responsabilidad (véase figura 5).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 5

Cargo o posición en la empresa

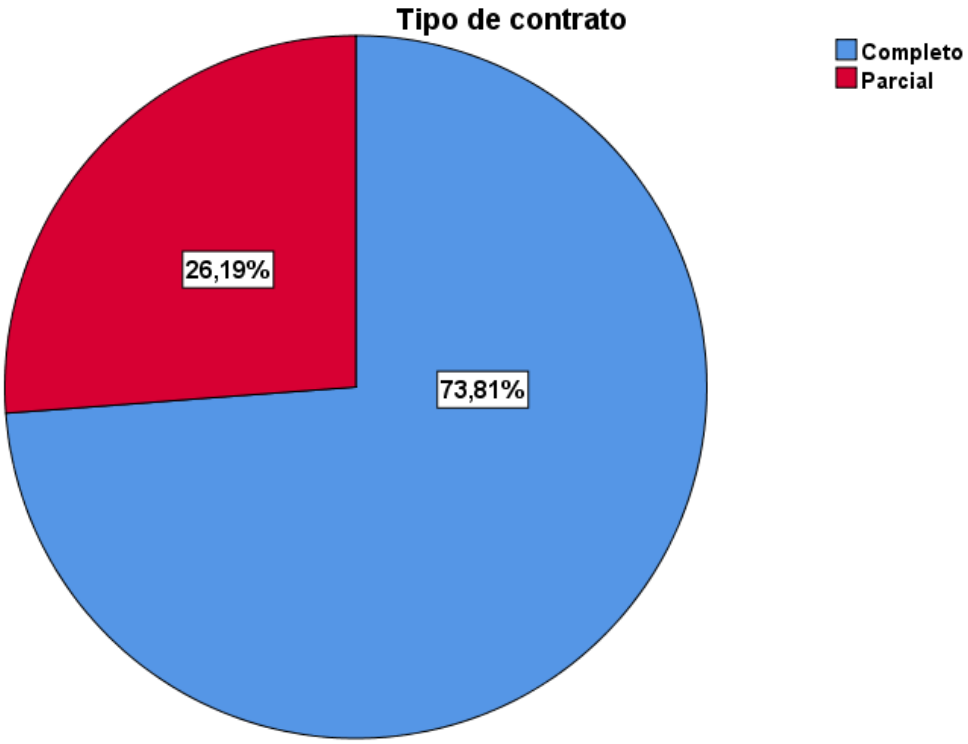


Con relación al tipo de contrato, se observa que la mayor parte (73.81% de los empleados) trabaja a tiempo completo y el 26.19% tiene un contrato a tiempo parcial. Esta información evidencia que la fuerza laboral de la entidad financiera se compone predominantemente de personal con dedicación exclusiva, lo cual podría implicar una mayor integración y compromiso con las responsabilidades laborales. (véase figura 6).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 6

Tipo de contrato



4.1.2. Estadísticos descriptivos

Una vez examinados los resultados, se realizó una evaluación exhaustiva de los estadísticos descriptivos, teniendo en cuenta la integración de la muestra, que constaba de 42 observaciones por constructo.

I. Sobrecarga Laboral

La sobrecarga laboral tiene una media de 42,7319, con un rango de 15 a 69. La desviación estándar de 11,357 indica una dispersión moderada de los datos. La asimetría negativa (-0,242) implica una ligera inclinación hacia valores

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mayores, mientras que la curtosis positiva (0,179) indica que la distribución es ligeramente más pronunciada que la normal.

Dimensiones:

a) Eficiencia Operativa:

- Media: 11,6568
- Rango: 4 a 20
- Desviación estándar: 3,855
- La asimetría negativa (-0,022) y la curtosis negativa (-0,152) sugirieron una distribución casi simétrica y ligeramente más plana que la normal.

b) Gestión del tiempo:

- Media: 12,6801
- Rango: 4 a 20
- Desviación estándar: 2,942
- Presenta una asimetría negativa (-0,321) y una curtosis positiva (1,652), indicando una leve inclinación hacia valores más altos y una distribución significativamente más puntiaguda que la normal.

c) Síndrome de Burnout:

- Media: 17,8323
- Rango: 6 a 29
- Desviación estándar: 5,998
- La asimetría negativa (-0,388) revela una leve preferencia por valores más altos, mientras que la curtosis negativa (-0,517)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

denota que la distribución es comparable a la normal, aunque ligeramente más plana.

II. Satisfacción del cliente interno

La Satisfacción del cliente interno tiene una media de 50,4211, con un rango de 32 a 78. La desviación estándar de 11,322 indica una dispersión moderada de los datos. La asimetría positiva (0,401) sugiere una propensión hacia valores inferiores, mientras que la curtosis negativa (-0,232) implica que la distribución presenta una menor agudeza en comparación con la distribución normal.

Dimensiones:

a) Comunicación efectiva:

- Media: 16,0791
- Rango: 8 a 25
- Desviación estándar: 3,409
- Presenta una asimetría negativa (-0,147) y una curtosis positiva (0,188), indicando una distribución casi simétrica y ligeramente más puntiaguda que la normal.

b) Motivación:

- Media: 15,5192
- Rango: 9 a 25
- Desviación estándar: 4,442

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- La asimetría positiva (0,095) y la curtosis negativa (-0,826) sugieren una distribución casi simétrica pero significativamente más plana que la normal.

c) Talento humano:

- Media: 18,4520
- Rango: 12 a 30
- Desviación estándar: 4,775
- Presenta una asimetría positiva (0,472) y una curtosis negativa (-0,299), indicando una inclinación hacia valores más bajos y una distribución ligeramente más plana que la normal.

En general, se aprecia que ambas variables, "Sobrecarga Laboral" y "Satisfacción del cliente interno", presentan distribuciones con asimetría y curtosis que indican variaciones en la forma respecto a una distribución normal. Las desviaciones estándar muestran una dispersión similar en ambas variables principales, sugiriendo una variabilidad comparable en las respuestas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 4

Estadísticos descriptivos

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Variable 1: Sobrecarga laboral	42	15,00	69,00	42,732	11,357	-0,242	0,378	0,179	0,756
• Eficiencia Operativa	42	4,00	20,00	11,657	3,855	-0,022	0,378	-0,152	0,756
• Gestión del tiempo	42	4,00	20,00	12,680	2,942	-0,321	0,378	1,652	0,756
• Síndrome de Burnout	42	6,00	29,00	17,832	5,998	-0,388	0,378	-0,517	0,756
Variable 2: Satisfacción del cliente interno	42	32,00	78,00	50,421	11,322	0,401	0,378	-0,232	0,756
• Motivación	42	8,00	25,00	16,079	3,409	-0,147	0,378	0,188	0,756
• Productividad	42	9,00	25,00	15,519	4,442	0,095	0,378	-0,826	0,756
• Resolución de problemas	42	12,00	30,00	18,452	4,775	0,472	0,378	-0,299	0,756

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.2. Prueba de normalidad

Al tener una muestra que constaba de 42 personas, se eligió la prueba de Shapiro-Wilk que aplica para muestras situabas por debajo del umbral de referencia establecido en 50. La exploración de los hallazgos del estudio hizo patente que la variable sobrecarga laboral presentaba un valor p de 0.978, lo que indica que los datos se alineaban con las propiedades de una distribución normal. De igual forma, la variable Satisfacción del cliente interno mostró un valor p de 0.317, también indicativo de una distribución normal. Puesto que la integridad de los valores p conseguidos superaban el umbral de 0.05, se decidió implementar una prueba paramétrica. En primer lugar, con el fin de establecer la intensidad y el sentido de conexión lineal entre una y otra variable del estudio, se empleó el R de Pearson. Posteriormente, y en coherencia con los objetivos que buscan evaluar la repercusión de la sobrecarga laboral sobre la Satisfacción del cliente interno, se ejecutó un análisis de regresión lineal. Dicho modelo estadístico, tal como recomiendan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), permite no solo identificar la existencia de una relación, sino también cuantificar el impacto de un constructo predictor sobre un constructo criterio y el porcentaje de varianza explicada.

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Hipótesis nula

La sobrecarga laboral no influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hipótesis alterna

La sobrecarga laboral influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

- *Nivel de significancia (p-valor)* = 0.05 (habitual en las Ciencias Sociales)
- *Tamaño de muestra* = 42
- *Prueba estadística:* Regresión lineal

En el contexto de la investigación efectuada, la herramienta informática empleada produjo múltiples representaciones estadísticas. En particular, la tabla 5 expone los datos más significativos, enfocados en la valoración de la hipótesis planteada y en la realización de pronósticos respecto a la evolución de los constructos estudiados.

Tabla 5

Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis general

Coeficientes	Valores
p-valor (sig)	0.006
R de Pearson	-0.419
R-cuadrado	0.175

Interpretación:

- Acorde a los resultados obtenidos, el valor p (significancia) registrado fue de 0.006, que se posiciona por debajo del umbral de significancia establecido (α = 0.05). Esta situación posibilita la refutación de la H_o y, por ende, la validación de la H_1.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Conforme a la información presentada, el R de Pearson fue de -0.419, mostrando una relación negativa y significativa de la Sobrecarga Laboral y Satisfacción del cliente interno. Esto revela que existe una relación inversa entre las variables.
- El coeficiente de determinación (R^2) fue de 0.175, lo que denota que la sobrecarga laboral repercute o da cuenta del 17.5% de las fluctuaciones en la satisfacción del personal del Área Comercial de la organización bancaria examinada.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula

La eficiencia operativa no influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

La eficiencia operativa influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

El programa informático empleado en la investigación creó diversas representaciones tabulares con datos estadísticos. De manera concreta, la tabla 6 contiene un compendio de los datos más relevantes, enfocados en la validación de la hipótesis planteada y en la proyección del comportamiento de la dimensión y variable objeto de evaluación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 6

Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 1

Coeficientes	Valores
p-valor (sig)	0.092
R de Pearson	-0.264
R-cuadrado	0.069

Interpretación:

- El valor p (significancia) arrojado fue de 0.092; dado que esta cantidad está por encima del grado de significancia determinado (α = 0.05), se opta por la hipótesis nula, desechando de este modo la hipótesis alterna.
- A pesar de que se obtuvo un mal resultado débil (R = -0.264) y un coeficiente de determinación bajo (R^2 = 0.069), la poca relevancia de los resultados no es importante ya que la prueba de hipótesis ya se ha solucionado mediante el p-valor.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula

La gestión del tiempo no influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

La gestión del tiempo influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dentro del contexto de la investigación realizada, el software implementado propició la creación de diversas representaciones tabulares que albergaban datos estadísticos. De modo específico, en la tabla 7 se sintetizaron los datos más relevantes, enfocados en el examen de la hipótesis propuesta y en la proyección de la dinámica manifestada por la dimensión y variable consideradas en el estudio.

Tabla 7

Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 2

Coeficientes	Valores
p-valor (sig)	0.039
R de Pearson	-0.320
R-cuadrado	0.102

Interpretación:

- La significancia estadística (valor p) alcanzada exhibió un resultado de 0.039; dado que esta cantidad se ubica por debajo del nivel de significancia fijado con antelación (α = 0.05), se optó por reconocer la hipótesis alterna como aceptable, desechando de este modo la hipótesis nula.
- El estadístico R de Pearson alcanzó un valor de -0.320; esto sugirió una conexión lineal negativa de la gestión del tiempo y la Satisfacción del cliente interno. Se evidencia que a medida que la gestión del tiempo de los empleados se percibe como más compleja o demandante, disminuye la satisfacción de los colaboradores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- El estadístico R^2 (coeficiente de determinación) fue equivalente a 0.102; ello permitió afirmar que la gestión del tiempo repercute o explica el 10.2% de las fluctuaciones en la Satisfacción del cliente interno.

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula

El síndrome de burnout no influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

El síndrome de burnout influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.

El programa informático utilizado en el proceso investigativo propició la generación de múltiples tablas que compilaban la información estadística. De forma concreta, la tabla 8 reúne los datos más relevantes para investigar la hipótesis formulada y anticipar la interrelación.

Tabla 8

Análisis de regresión lineal en torno a la hipótesis específica 3

Coeficientes	Valores
p-valor (sig)	0.002
R de Pearson	-0.467
R-cuadrado	0.218

Interpretación:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- El estadístico de significancia (valor p) arrojó un resultado de 0.002, lo que implica que dicha cantidad se sitúa por debajo del umbral de significancia fijado con antelación (α = 0.05). En virtud de ello, se optó por aceptar la hipótesis alterna, desestimando de esta forma la hipótesis nula inicialmente planteada.
- La evaluación de Pearson (R) arrojó un valor de -0.467, evidenciando la presencia de una relación negativa de la dimensión y variable estudiada.
- El estadístico R^2 (coeficiente de determinación) alcanzó un valor de 0.218; esto implicó que el síndrome de burnout repercute o explica el 21.8% de los cambios en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial objeto de análisis.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados encontrados revelaron que la sobrecarga laboral tiene una influencia negativa en la satisfacción, con una correlación de Pearson (R) de -0.419 y un p valor de 0.006. Esto señala que, conforme a que la sobrecarga laboral aumenta, la Satisfacción del cliente interno tiende a disminuir. El coeficiente de determinación R^2= 0.175, sugiere que la sobrecarga laboral explica el 17.5% de la varianza en la Satisfacción del cliente interno. Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Blas (2022) quien también encontró una conexión inversa entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral (coeficiente de -0.810, $p < 0.001$), sugiriendo que una mayor carga laboral disminuye la satisfacción de los colaboradores. De manera similar, Nguyen et al. (2020) concluyeron que el estrés ocupacional, derivado de la sobrecarga laboral, impacta de forma negativa en la satisfacción laboral de los oficiales de crédito.

Por otro lado, aunque Franco (2021) reportó una correlación positiva considerable (0,74) entre la sobrecarga laboral y el estrés, sus conclusiones indicaron que, si bien la sobrecarga afecta la salud, el estrés laboral no se asocia directamente en el mismo nivel. Esto podría interpretarse como una diferencia en la magnitud del impacto o la consideración de otras variables mediadoras. En contraste, Cokki et al. (2022) encontraron que la sobrecarga laboral genera agotamiento, no hallaron un efecto negativo significativo en la satisfacción laboral, sugiriendo que factores como ingresos adicionales o recursos laborales podrían mitigar dicho impacto. Finalmente, Quinto et al. (2023) identificaron una correlación negativa y poco significativa entre el estrés y la satisfacción del colaborador, lo que señala que, a menor nivel de estrés,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mayor es la satisfacción. Si bien sus resultados muestran una dirección similar, la baja significancia sugiere que otros factores pueden tener un peso mayor en la relación.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados revelaron que, si bien se observó una relación lineal negativa (R = -0.264) entre la dimensión y la variable, esta no fue estadísticamente significativa (p = 0.092), siendo el valor p superior al umbral de significancia (α = 0.05). Esto llevó a la adopción de la hipótesis nula, indicando que la eficiencia operativa, como variable independiente, no ejerce una influencia significativa en la Satisfacción del cliente interno en la institución estudiada. El coeficiente de determinación (R^2) de 0.069 sugiere que la eficiencia operativa explica solo el 6.9% de la dispersión en la Satisfacción del cliente interno. Este resultado sugiere que la percepción de fallas en los procesos no es el principal motor de la insatisfacción en el área comercial.

Estos hallazgos contrastan con estudios que han encontrado relaciones significativas entre las variables estudiadas, aunque con variables predictoras diferentes. Nguyen et al. (2020), en un contexto bancario, concluyeron que el estrés ocupacional, derivado de factores como la sobrecarga laboral, sí tiene un efecto negativo significativo en la satisfacción de los colaboradores. De manera similar, Luján (2023), identificó una relación de (0.636) de las variables gestión administrativa y la satisfacción laboral. Blas (2022), también encontró una relación negativa y significativa (-0.810, $p < 0.001$) entre la carga y satisfacción laboral, lo que sugiere que una mayor carga de trabajo disminuye la satisfacción. Asimismo, Rivasplata (2022), halló una r=0.353 entre el clima laboral y la satisfacción. Esta discrepancia es fundamental para la comprensión causal: el impacto de la Sobrecarga Laboral en el presente estudio fue significativamente mayor en la dimensión de Síndrome de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Burnout (HE3), la cual sí mostró una fuerte influencia predictiva. Estas investigaciones, al identificar factores como estrés ocupacional, gestión administrativa, carga laboral, clima organizacional, que sí influyen significativamente en la satisfacción, subrayan que, aunque la eficiencia operativa es crucial, su impacto en la satisfacción interna puede no ser tan directo o significativo como el de otras variables en ciertos contextos. Por lo tanto, la Eficiencia Operativa resultó ser la dimensión de la sobrecarga con menor capacidad predictiva sobre la satisfacción.

Por otro lado, los resultados de esta investigación concuerdan con otras investigaciones como Quinto et al. (2023) quienes identificaron una correlación inversa y poco significativa entre la sobrecarga y satisfacción de los trabajadores, lo que se alinea con la ausencia de una relación influencia robusta encontrada en la presente investigación. De forma similar, Cokki et al. (2022), al analizar la sobrecarga laboral, el agotamiento y la satisfacción laboral, concluyeron que ni la sobrecarga laboral ni el agotamiento tuvieron un efecto negativo significativo en la satisfacción laboral, sugiriendo que otros factores podrían mitigar dicho impacto. Finalmente, Khavis y Krishnan (2021), en su análisis sobre la satisfacción general de los empleados, también encontraron que la satisfacción no estaba asociada significativamente con la calidad de las auditorías, aunque sí lo estaba la ausencia de equilibrio entre vida personal y laboral. Estas coincidencias en la falta de significancia sugieren que la satisfacción del empleado puede ser un constructo complejo influenciado por múltiples factores, y que el impacto de una única variable como la eficiencia operativa puede no ser suficiente para generar una relación estadísticamente significativa en todos los contextos organizacionales. Esto permitió concluir que el desgaste emocional (Burnout) o el desequilibrio entre vida personal y laboral son los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

componentes de la sobrecarga con mayor peso en la insatisfacción, más que los aspectos puramente operativos.

En el caso de la hipótesis específica 2. La hipótesis fue confirmada, obteniendo un valor p (significancia) de 0.039, el cual se encuentra por debajo del umbral establecido ($\alpha = 0.05$), lo que llevó a la admisión de la H_1. El coeficiente de correlación (R) fue de -0.320, indicando una conexión lineal negativa y significativa de la gestión del tiempo y la Satisfacción del cliente interno. Esto implica que, a medida que la gestión del tiempo de los empleados se percibe como más compleja o demandante, la Satisfacción del cliente interno tiende a disminuir.

Estos hallazgos enfatizan la valioso de una adecuada gestión del tiempo. Nguyen et al. (2020) concluyeron que el estrés ocupacional, derivado de factores como el tiempo limitado, afecta negativamente la satisfacción laboral de los oficiales de crédito. Esto refuerza la idea de que una deficiente gestión del tiempo puede generar estrés y, consecuentemente, afectar la satisfacción. Asimismo, la investigación de Khavis y Krishnan (2021), aunque se enfocaron en el equilibrio vida-trabajo, señalaron que la ausencia de este equilibrio impacta negativamente la calidad de las auditorías, lo cual indirectamente subraya la relevancia de gestionar eficientemente el tiempo para el bienestar y el desempeño profesional.

A nivel nacional, en las investigaciones relacionadas con la variable, tenemos la de Blas (2022), que encontró una correlación negativa de la carga y la satisfacción laboral, sugiriendo que una gestión ineficaz del tiempo puede contribuir a una mayor carga y, por ende, a menor satisfacción. De igual forma, Rojas (2022), identificó que la sobrecarga laboral genera desgaste profesional debido a la hiperconectividad y la falta de desconexión digital, elementos que están intrínsecamente ligados a cómo se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

gestiona el tiempo en un entorno laboral. Luján (2023), confirmó una relación alta y positiva de la gestión administrativa con la satisfacción de los colaboradores, lo que podría incluir aspectos de organización y uso eficiente del tiempo.

En concordancia con las bases teóricas, García et al. (2010) resalta la gestión del tiempo como una habilidad crucial para la productividad y el éxito profesional, especialmente en el sector financiero donde la agilidad es valorada.

Sobre la hipótesis específica 3, se encontró una relación negativa y significativa entre el síndrome de burnout y la Satisfacción del cliente interno, con un puntaje de -0.467 y la correlación de Pearson (R) y un p valor de 0.002. Esto señala que a si el síndrome de burnout aumenta, la satisfacción del personal tiende a disminuir. El síndrome de burnout explica el 21.8% de la variabilidad en la Satisfacción del cliente interno.

Estos resultados coinciden parcialmente con los de Cokki et al. (2022), quienes encontraron una alta influencia de la sobrecargar laboral en el agotamiento (burnout) (R2=0.183). A diferencia de Cokki et al. (2022), que sí encontró una relación significativa del síndrome de burnout y la Satisfacción del cliente interno.

Asimismo, los resultados se alinean con la investigación de Rojas (2022), en donde identificó relación (r=0.489) entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional, concluyendo que la sobrecarga laboral genera desgaste profesional y personal. Esta investigación refuerza la noción de que la carga de trabajo y el agotamiento son factores relevantes en el bienestar y la satisfacción laboral.

La correlación negativa observada en esta investigación también es consistente con los hallazgos de Nguyen et al. (2020), quienes concluyeron que el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estrés laboral, generado por la sobrecarga laboral, impacta negativamente la satisfacción de ejecutivos de crédito en el sector bancario.

5.2. Conclusiones

Los resultados estadísticos de regresión lineal revelaron un (R) de Pearson de -0.419 y un valor p de 0.006. Este hallazgo, ratifica la hipótesis general planteada y subraya que un aumento en la sobrecarga laboral se relaciona con una reducción significativa en la Satisfacción del cliente interno. El R^2 de 0.175 indica que la sobrecarga laboral explica el 17.5% de la variabilidad en la variable dependiente.

Para el primer objetivo específico, se estableció que el análisis no identificó la dimensión Eficiencia Operativa como una variable que tuvo un impacto significativo en la Satisfacción del Cliente Interno en el Área Comercial de la organización estudiada. El valor p fue de 0.092 (mayor que 0.05), lo cual hizo posible aceptar que no existe un comportamiento de causalidad. Dicha dimensión afecta sólo un 6.9 % de la varianza de la Satisfacción. Para el caso concreto estudiado, se estableció que la optimización de los procesos operativos no es el predictor principal de la satisfacción laboral entre este grupo de colaboradores.

El objetivo específico 2 pretendió evaluar la asociación entre la gestión del tiempo y variable dependiente. Los resultados mostraron un puntaje de -0.320 y un valor p de 0.039. Estos hallazgos, al ser el valor p menor que 0.05, validan la hipótesis específica 2 y ponen en evidencia que a medida que la gestión del tiempo de los empleados se percibe como más compleja o demandante, la satisfacción laboral tiende a disminuir. El R^2 de 0.102 indica que la gestión del tiempo explica el 10.2% de la variación en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por último, en el tercer objetivo específico, los hallazgos del análisis de regresión mostraron un puntaje de -0.467 y un valor p de 0.002. Esto significa que, a mayor nivel de burnout, menor es la Satisfacción del cliente interno, confirmando la hipótesis específica 3. El coeficiente de determinación (R^2) de 0.218 revela que el síndrome de burnout explica el 21.8% de la divergencia en la Satisfacción del cliente interno. Esta conclusión resalta la urgencia de implementar medidas preventivas y de apoyo psicológico para mitigar los efectos del burnout, ya que su presencia impacta directamente en el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez puede repercutir en el desempeño general y la calidad del servicio.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con la conclusión general, se ha determinado que la sobrecarga laboral tiene una repercusión negativa y significativa en la Satisfacción del cliente interno de la institución estudiada. A la luz de esta constatación, se sugiere implantar una iniciativa holística de gestión de cargas de trabajo. Dicha iniciativa debe estar encaminada a optimizar la distribución de tareas y recursos, buscando un equilibrio que evite la saturación de los colaboradores y, por ende, mejore su satisfacción. Las acciones puntuales serían:

- Análisis de carga laboral: Realizar evaluaciones trimestrales de la distribución de tareas en el área para identificar puntos de sobrecarga y oportunidades de redistribución equitativa.
- Automatización de procesos: Identificar al menos dos procesos manuales recurrentes en el Área Comercial, por ejemplo, el ingreso de datos,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

seguimiento de trámites básicos, que puedan ser automatizados o simplificados para liberar tiempo de los colaboradores en un plazo de 6 meses.

- Políticas de desconexión digital: Establecer y comunicar claramente una política de desconexión digital fuera del horario laboral, fomentando el respeto por el tiempo personal de los empleados para reducir el estrés.
- Capacitación en priorización: Ofrecer talleres semestrales de gestión del tiempo y técnicas de priorización de tareas para que los colaboradores desarrollen habilidades para manejar eficientemente sus responsabilidades.

En torno a la conclusión específica 1, la cual indica que la eficiencia operativa no presenta una relación significativa con la Satisfacción del Cliente Interno. Se sugiere:

- Reorientar el foco de la intervención: Si la eficiencia operativa no resulta ser un predictor determinante de la satisfacción, se recomienda que la gerencia enfoque sus esfuerzos prioritarios hacia las dimensiones de la Sobrecarga Laboral que sí resulta que tienen influencia (Síndrome de Burnout o Estrés) Laboral) para intentar mejorar el bienestar emocional y el equilibrio vida-trabajo.
- Integración Causal de procesos: Las mejoras de eficiencia (mapeo o automatización) deben estar claramente asociadas a una reducción del agotamiento del empleado y no sólo a la métrica de la producción para intentar generar una mejora en la satisfacción.
- Validación de la percepción: Realizar un análisis cualitativo, como entrevistas, para comprender por qué los colaboradores no tienen la percepción de que la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mejora de la eficiencia operativa se traduce necesariamente en una mayor satisfacción personal.

Basado en la conclusión específica 2, donde se ha determinado que existe una conexión negativa y significativa entre la gestión del tiempo y la Satisfacción del cliente interno, se recomienda proporcionar herramientas y capacitación que permitan a los colaboradores una mejor administración de su tiempo, lo que impactará positivamente en su bienestar y satisfacción. Las siguientes acciones se proponen:

- Talleres de optimización del tiempo: Brindar talleres prácticos bimestrales sobre técnicas de gestión del tiempo como la técnica Pomodoro, matriz de Eisenhower, adaptadas a las especificidades del Área Comercial.
- Implementación de herramientas de planificación: Evaluar la implementación de herramientas digitales sencillas de planificación de tareas y seguimiento de proyectos que faciliten la organización individual y de equipo.
- Guías de procedimientos estandarizados: Desarrollar guías claras y concisas de los procedimientos más recurrentes para evitar la duplicidad de esfuerzos y optimizar el tiempo dedicado a cada tarea.
- Bloques de tiempo para tareas prioritarias: Fomentar la asignación de bloques de tiempo específicos y protegidos para tareas de alta prioridad que requieren concentración, minimizando interrupciones.
- Reuniones efectivas: Establecer un protocolo para reuniones que incluyan agendas claras, duración definida, objetivos concisos; para asegurar que sean productivas y no consuman tiempo innecesario.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En relación con la conclusión específica 3, que indica una relación negativa entre el síndrome de burnout y la Satisfacción del cliente interno, se concluye la necesidad de implementar estrategias proactivas para prevenir y mitigar el burnout, fomentando un ambiente de trabajo saludable que redunde en una mayor satisfacción. Se recomienda:

- Desarrollar un programa anual de bienestar que incluya actividades físicas, manejo del estrés y apoyo psicológico, con énfasis en la prevención del agotamiento.
- Fomentar la realización de breves pausas activas durante la jornada laboral para reducir la fatiga física y mental, comunicando su importancia y ofreciendo recursos (ej. ejercicios de estiramiento).
- Realizar charlas o talleres trimestrales para educar a colaboradores y líderes sobre los síntomas y consecuencias del burnout, y cómo identificarlo en uno mismo y en los compañeros.
- Impulsar una cultura organizacional que promueva el apoyo mutuo, la empatía y la comunicación abierta para que los colaboradores se sientan seguros al expresar sus preocupaciones.
- Asegurar la existencia y visibilidad de canales de apoyo psicológico o asesoramiento confidencial para los empleados que puedan estar experimentando síntomas de estrés o burnout.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, C., y Morejón, P. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Carbo*. Revista Ecuatoriana de Administración Pública, 10(1), 100-120.

Ameghino, G. (2023). Cómo lidiar con el estrés laboral: Tres recomendaciones para la sobrecarga en el trabajo. *Diario Gestión*. https://gestion.pe/economia/management-empleo/como-lidiar-con-el-estres-laboral-tres-recomendaciones-para-la-sobrecarga-en-el-trabajo-noticia/

Asana. (2025). *18 consejos sobre gestión del tiempo para impulsar la productividad [2025]*. https://asana.com/es/resources/time-management-tips

BBC News Mundo. (2021). Cómo el trabajo excesivo nos está matando. *BBC Mundo*. https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-57204229

Benny, J. (2019). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas*, 21(1), 45-60. https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/

Calderón-De la Cruz, M. S., Chafloque-Céspedes, J. G., y Jaramillo-Calle, C. C. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos**.** *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(3), 161-168. https://doi.org/10.5093/jwop2018a19

Castro, O. S., Manzano, L. A., Cabanilla, J. J., y Cedillo, M. N. (2023). Factores asociados al síndrome de burnout: En una institución de salud con régimen militar. *Revista Inclusiones, 11*(1), 18-43. https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/3505

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (3a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones (9a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Chicaiza, E. M., y Narváez, C. (2022). Gestión del talento humano y el desempeño laboral: Caso de estudio Lácteos Maribella. *Revista Ecuatoriana de Negocios*, 22(3), 150-165. https://doi.org/10.1234/ecuadorianbusiness.v22i3.271

Cokki, Prima, S., Susanty, M. y Sufiyati. (2022). Effect Of Work Overload On Job Satisfaction Through Burnout. Jurnal Manajemen, 25(1), 56–75. https://doi.org/10.24912/jm.v25i1.703

COMEXPERU. (2022). *Gestión de recursos humanos en el sector financiero peruano*. https://www.comexperu.org.pe/

Dioses, K., Rojas, T., y Russo, A. (2020). El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión. *Cuadernos de Gestión, 20*(1), 137–154. https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/21342

Franco, D. A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio UASB-Digital. http://hdl.handle.net/10644/8038

Fondo Adaptación. (2024). *Plan Institucional - Plan Estratégico de Talento Humano 2024* (V 0.0). Presidencia de la República. https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2024/plan-de-accion/planeacion-participativa/anexo2_peth_2024.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

García, J. L., y Santizo, J. A. (2010). Análisis de la relación entre la gestión del tiempo y la productividad laboral. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 7(7), 89-103. https://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/899/1587

García, M. G. (2023). Si reduces el estrés laboral, tendrás una vida más equilibrada. *Gaceta UNAM*. https://www.gaceta.unam.mx/si-reduces-el-estres-laboral-tendras-una-vida-mas-equilibrada/

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ta ed.). McGraw Hill Education.

Huang, Y. T. (2019). Marketing interno y cliente interno: Revisión, reconceptualización y extensión. *Revista de Marketing Relacional*, 12(2), 75-90. https://doi.org/10.1234/relationalmarketing.v12i2.6345

Ibáñez, P. (2022). La ciencia detrás de la motivación. *La República*. https://www.larepublica.co/analisis/pilar-ibanez-514336/la-ciencia-detras-de-la-motivacion-3382135

Jaramillo, J. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa Expopyme de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*, (30), 234-256. https://www.redalyc.org/pdf/646/64620759009.pdf

Khavis, J. A., Krishnan, J., y Tipton, C. (2022). Implications of employee satisfaction and work-life balance in accounting firms. *Current Issues in Auditing*, 16(1), P16–P26. https://doi.org/10.2308/CIIA-2021-006

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno [Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador].

Martins, J. (2023). ¿Sobrecarga de trabajo? Estrategias para ayudar a equipos e individuos a recuperar el equilibrio. Asana. https://asana.com/es/resources/overworked-signs

Mendoza, H. S. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. UNAM. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

Mendoza-Ochoa, F. E., y Silva-Caicedo, R. F. (2025). Revisión sistemática de la literatura: factores que inciden en el síndrome de burnout en el personal de salud. *MQRInvestigar,* 9(1), e347. https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/347

Mendoza, N., y Andrade, J. A. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 288-295. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462/1479

Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1(1), 61–89.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (2024, agosto). *Uso adecuado del tiempo – Gestión racional del tiempo en el trabajo*. https://www.mimp.gob.pe/intranet/ogrh/salud-mental/USO-ADECUADO-DEL-TIEMPO.pdf

Nguyen, Q. N., Hoang, T. H. L., y Nguyen, D. H. L. (2020). The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Management Science Letters, 10(16), 3891-3898. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.022

Ñaupas, H. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa. Universidad San Gregorio de Portoviejo. http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf

Ospina, L., y Calle-Durán, M. (2018). Endomarketing: Una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45-60. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628824

Paucar, T. G. (2020). La importancia del endomarketing en una organización para generar una ventaja competitiva [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3003018

Pérez, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista de Salud Pública*, 21(1), 156-170. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_abstract&tlng=es

Ponce, D. K., Pincay, M. Y., y Pincay, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: Efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Revista Científica y Tecnológica*, 9(2), 234-250. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878574

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: Un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Revista de Psicología Aplicada*, 12(1), 3-15. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212019000100003

Quispe, C., Hinojosa, C., y Huamán, Y. L. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data, 26*(2), 217-

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

238. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200217

Quispe, R. (2020). Relación entre desempeño laboral y competitividad en empresas de transporte de Lima. *Revista Peruana de Gestión Empresarial*, 8(3), 90-105.

Quispe, K., Arias, W., y Jiménez, N. (2025). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en empleados bancarios de Arequipa. *Veritas y Research, 7*(1), 94-104. https://www.researchgate.net/publication/392207013_Sindrome_de_burnout_y_satisfaccion_laboral_en_empleados_bancarios_de_Arequipa

Requejo, G., Villa, M. S., y Barrera, L. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores. *Revista de Salud Ocupacional*, 15(2), 100-115. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102168

Rivasplata, Y. del M. (2022). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción del cliente del Banco Financiero del Perú oficina Cajamarca, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. http://hdl.handle.net/20.500.14074/4762

Rodríguez, A. M., Segura, X., Elizondo, M. D., Moreno, R., y Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. *Revista Espacios, 41*(43), 53-68. http://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf

Rojas, M., y Pozo, E. (2023). Gestión del talento humano y rotación laboral en una institución del sector retail financiero. *Revista Andina de Economía y Finanzas*, 11(1), 30-45. Repositorio de la Universidad Científica del Sur. https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/3270/TL-Rojas%20J-Pozo%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Rojas, L. M. del P. (2022). *Relación entre la sobrecarga laboral y el desgaste profesional (burnout) en los trabajadores a distancia de una institución privada de Lima, Perú* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://hdl.handle.net/20.500.12727/11338

Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-140. http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v17n1/2226-4000-riics-17-01-126.pdf

Soler, S. F., Galiano, A., y Berbey-Alvarez, A. (2024). Clima organizacional, satisfacción laboral, y percepción de calidad del servicio en empleados públicos. Revisión sistemática. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26*(2), 51-72. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200051

Sopiah, A., Rahman, M., y Yusran, S. (2023). Organizational support, job performance, and work engagement in Indonesia's creative industries. *Journal of Human Resource Development*, 18(2), 45-60.

Stakeholders. (2024). Burnout: 8 de cada 10 personas trabajadoras padecen estrés laboral.https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/burnout-8-de-cada-10-personas-trabajadoras-padecen-estres-laboral/

Swedana, I. (2023). The role of workload and work motivation in influencing performance through job satisfaction: A study in a hospital in Palu. *Journal of Health and Human Services*, 22(1), 50-65.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UPacífico. (2025, enero 31). Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú. *Revista científica en ciencias sociales*. https://revistascientificas.upacifico.edu.py/index.php/PublicacionesUP_Sociales/article/view/593

Vásquez, G. (2023). Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres. *Revista de Administración Pública*, 9(1), 25-40.

Velásquez-Vasquez, E., Guamán-Castillo, J., y Mora-Sánchez, N. (2024). Diferencias de Burnout entre trabajadores de empresas comerciales, educativas, financieras y de la salud. *593 Digital Publisher CEIT, 9*(3), 228-237. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2383/1985

Weerasinghe, T., y Batagoda, C. (2011). Job stress and job satisfaction: A study of managerial employees in domestic commercial banks. *International Journal of Business and Management*, 6(10), 72-81. https://www.researchgate.net/publication/348781243_Job_Stress_and_Job_Satisfaction_A_Study_of_Managerial_Employees_in_Domestic_Commercial_Banks

World Health Organization y International Labour Organization. (2021). Working long hours increases deaths from heart disease and stroke, according to WHO and ILO. *WHO Newsroom*. https://www.who.int/news/item/17-05-2021-working-long-hours-increases-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Clima Organizacional**

Conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que constituyen una fuerza que influye en su comportamiento, productividad y satisfacción laboral. Estas percepciones son el resultado de las interacciones entre los individuos y las características estructurales y culturales de la organización (Chiavenato, 2011). Un ambiente positivo propicia la motivación y el desarrollo del personal.

- **Bienestar Laboral**

El estado óptimo de salud física, mental y emocional de los colaboradores, influenciado por las condiciones de trabajo y la calidad de vida que la organización ofrece. Este concepto está intrínsecamente ligado a la "Calidad de Vida en el Trabajo" (CVT), que Chiavenato (2009) describe como la percepción del empleado sobre el equilibrio entre su vida profesional y personal, las oportunidades de desarrollo, el ambiente de trabajo seguro y saludable, y el reconocimiento de sus aportaciones, lo cual impacta directamente en su satisfacción y desempeño.

- **Compromiso Organizacional**

Según Meyer y Allen (1991), es un constructo multidimensional que incluye el compromiso afectivo que se refiere al apego emocional, el compromiso de continuidad basado a los costos de abandono y el compromiso normativo con la organización, sentido de pertenencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿De qué manera influye la sobrecarga laboral en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?	Determinar de qué manera influye la sobrecarga laboral en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	La sobrecarga laboral influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	Diseño: No experimental transversal Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Alcance: Explicativo/Causal Método: Hipotético Deductivo Población: 42 Muestra: 42 Técnica de recolección de datos: Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Software IBM SPSS 27
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	
P.E.1.- ¿De qué manera influye la eficiencia operativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?	O.E.1.- Analizar de qué manera influye la eficiencia operativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	H.E.1.- La eficiencia operativa influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	
P.E.2.- ¿De qué manera influye la gestión del tiempo en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?	O.E.2.- Evaluar de qué manera influye la gestión del tiempo en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	H.E.2.- La gestión del tiempo influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	
P.E.3.- ¿De qué manera influye el síndrome de burnout en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025?	O.E.3.- Identificar de qué manera influye el síndrome de burnout en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	H.E.3.- El síndrome de burnout influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente interno en el Área Comercial de una entidad financiera (Lima-Perú), 2025.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral se evidencia cuando un empleado realiza una cantidad excesiva de tareas, afectando negativamente su bienestar físico y mental en el trabajo.	Eficiencia Operativa	Propósito	1,2	Escala de Likert	Cuestionario
			Recursos	3,4		
		Gestión del tiempo	Habilidad	5,6		
			Competencia	7,8		
		Síndrome de Burnout	Calidad	9,10		
			Estrés Laboral	11,12		
Satisfacción del cliente interno	La satisfacción del cliente tiene como objetivo crear un ambiente laboral favorable donde se maximice el potencial personal y profesional de los colaboradores.	Comunicación Efectiva	Lenguaje	13,14		
			Organización	15,16		
		Motivación	Satisfacción	17,18		
			Innovación	19,20		
		Talento humano	Compromiso	21,22		
			Bienestar	23,24		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

"SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA LIMA - PERÚ 2025"

El propósito del estudio de la Tesis SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA LIMA - PERÚ 2025, es investigar cómo la sobrecarga laboral en el personal del Área Comercial de una entidad financiera afecta la Satisfacción del cliente interno e identificar los niveles de estrés, fatiga y carga excesiva de trabajo en los empleados del Área Comercial, y cómo esta relación puede impactar en el desempeño y la calidad del servicio dentro de la entidad. Este análisis puede ayudar a mejorar las políticas internas, reducir la sobrecarga laboral y aumentar el bienestar de los empleados, lo que, contribuiría a una mejor eficiencia organizacional y un ambiente de trabajo más saludable.

Los datos obtenidos serán confidenciales y con fines académicos. ¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

[ ] 22 a 25

[ ] 26 a 30

[ ] 31 a 39

[ ] 40 a 45

Género:

[ ] Masculino

[ ] Femenino

[ ] Prefiero no decirlo

Nivel de formación:

[ ] Secundaria completa

[ ] Superior Técnico

[ ] Superior Universitario

[ ] Bachiller

[ ] Titulado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Años de experiencia en la entidad:

[ ] menos de 1 año

[ ] 1 a 3 años

[ ] 4 a 7 años

[ ] 8 años a más

Cargo o Posición:

[ ] Promotor de servicios

[ ] Ejecutivo de Ventanilla

[ ] Ejecutivo de Plataforma

[ ] Supervisor o Jefe de plataforma

[ ] Gerente de agencia

Tipo de Contrato:

[ ] completo

[ ] parcial

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo

[2] En desacuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

[4] De acuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

SOBRECARGA LABORAL

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Eficiencia Operativa	1. ¿Considera que la cantidad de trabajo que tiene afecta su capacidad para realizar las tareas de manera eficiente?					
	2. ¿Cree que su calidad de trabajo mejoraría si tuviera menos tareas asignadas?					
	3. ¿Considera que la sobrecarga laboral le impide cumplir con los estándares de calidad de la empresa?					
	4. ¿Cree que, debido al volumen de trabajo, debe priorizar la cantidad sobre la calidad en sus entregables?					
Gestión de Tiempo	5. ¿Cree que no dispone de suficiente tiempo para completar sus tareas laborales diarias?					
	6. ¿Considera que es capaz de gestionar su tiempo de manera efectiva en el trabajo?					
	7. ¿Siente que trabaja constantemente contra el reloj para cumplir con plazos y entregas?					
	8. ¿Cree que la sobrecarga laboral afecta su capacidad para organizar su tiempo y prioridades?					
Síndrome de Burnout	9. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?					
	10. ¿Considera que la fatiga acumulada afecta su bienestar general fuera del trabajo?					
	11. ¿Se siente frecuentemente frustrado(a) o insatisfecho(a) con su trabajo debido a la carga laboral?					
	12. ¿Cree que su nivel de estrés laboral está relacionado con la cantidad de trabajo que realiza?					
	13. ¿Considera que ha perdido el interés o la motivación en su trabajo debido al exceso de tareas?					
	14. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO

A continuación, tienes los siguientes enunciados, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Comunicación Efectiva	1. ¿Cree que recibe información clara y precisa sobre sus tareas y responsabilidades?					
	2. ¿Considera que existe una comunicación abierta y transparente entre su equipo y los superiores?					
	3. ¿Siente que sus ideas y sugerencias no son escuchadas ni consideradas por sus jefes?					
	4. ¿Cree que la comunicación interna en su área es fluida y efectiva?					
	5. ¿Recibe retroalimentación constructiva que le ayuda a mejorar en su trabajo?					
Motivación	6. ¿Se siente motivado(a) para cumplir con sus tareas laborales?					
	7. ¿Cree que la empresa ofrece suficientes incentivos para mantener motivados a los empleados?					
	8. ¿Considera que su crecimiento profesional dentro de la empresa es valorado y fomentado?					
	9. ¿Cree que existe un buen equilibrio entre su vida laboral y personal?					
	10. ¿Se siente reconocido(a) y apreciado(a) por sus esfuerzos y logros dentro de la organización?					
Talento Humano	11. ¿Cree que el equipo de talento humano tiene la capacidad de gestionar adecuadamente las necesidades del cliente interno?					
	12. ¿Considera que la empresa ofrece suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para mejorar sus habilidades profesionales?					
	13. ¿Cree que los procesos de selección y promoción de personal son justos y transparentes?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	14. ¿Se siente satisfecho(a) con las oportunidades de carrera que le ofrece la empresa?					
	15. ¿Cree que el equipo de recursos humanos se preocupa por su bienestar, promoviendo un buen ambiente laboral?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 15 de marzo de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	""Sobrecarga Laboral y su relación con la Satisfacción del cliente interno en el área comercial de una entidad financiera Lima – Perú 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Maradiegue Cabrera Evelyn Madelaine Ana María Oyola García Danna Massiel Pérez Pérez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: SOBRECARGA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Considera que la cantidad de trabajo que tiene afecta su capacidad para realizar las tareas de manera eficiente?	4	3	3	4
	2. ¿Cree que su calidad de trabajo mejoraría si tuviera menos tareas asignadas?	4	3	3	4
	3. ¿Considera que la sobrecarga laboral le impide cumplir con los estándares de calidad de la empresa?	3	3	4	4
	4. ¿Cree que, debido al volumen de trabajo, debe priorizar la cantidad sobre la calidad en sus entregables?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	5. ¿Cree que no dispone de suficiente tiempo para completar sus tareas laborales diarias?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Gestión del Tiempo	6. ¿Considera que es capaz de gestionar su tiempo de manera efectiva en el trabajo?	3	3	3	3
	7. ¿Siente que trabaja constantemente contra el reloj para cumplir con plazos y entregas?	4	4	4	4
	8. ¿Cree que la sobrecarga laboral afecta su capacidad para organizar su tiempo y prioridades?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Síndrome de Burnout	9. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	4	3	4	4
	10. ¿Considera que la fatiga acumulada afecta su bienestar general fuera del trabajo?	3	4	4	3
	11. ¿Se siente frecuentemente frustrado(a) o insatisfecho(a) con su trabajo debido a la carga laboral?	4	4	4	4
	12. ¿Cree que su nivel de estrés laboral está relacionado con la cantidad de trabajo que realiza?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que ha perdido el interés o la motivación en su trabajo debido al exceso de tareas?	3	3	4	4
	14. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	4	4	4	4

VARIABLE 2: SATISFACCIÒN DEL CLIENTE INTERNO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Comunicación Efectiva	1. ¿Cree que recibe información clara y precisa sobre sus tareas y responsabilidades?	3	3	3	3
	2. ¿Considera que existe una comunicación abierta y transparente entre su equipo y los superiores?	4	4	4	4
	3. ¿Siente que sus ideas y sugerencias no son escuchadas ni consideradas por sus jefes?	4	4	4	3
	4. ¿Cree que la comunicación interna en su área es fluida y efectiva?	4	4	4	4
	5. ¿Recibe retroalimentación constructiva que le ayuda a mejorar en su trabajo?	4	4	4	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	6. ¿Se siente motivado(a) para cumplir con sus tareas laborales?	3	3	3	4
	7. ¿Cree que la empresa ofrece suficientes incentivos para mantener motivados a los empleados?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su crecimiento profesional dentro de la empresa es valorado y fomentado?	4	4	4	4
	9. ¿Cree que existe un buen equilibrio entre su vida laboral y personal?	4	4	4	4
	10. ¿Se siente reconocido(a) y apreciado(a) por sus esfuerzos y logros dentro de la organización?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Talento Humano	11. ¿Cree que el equipo de talento humano tiene la capacidad de gestionar adecuadamente las necesidades del cliente interno?	3	3	4	4
	12. ¿Considera que la empresa ofrece suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para mejorar sus habilidades profesionales?	4	4	4	4
	13. ¿Cree que los procesos de selección y promoción de personal son justos y transparentes?	4	4	4	3
	14. ¿Se siente satisfecho(a) con las oportunidades de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	4
	15. ¿Cree que el equipo de recursos humanos se preocupa por su bienestar, promoviendo un buen ambiente laboral?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Hugo Jesús Salas Canales
Especialidad del experto	Doctor en Administración (UNFV). Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial (UNMSM). Licenciado en Administración de Negocios Internacionales (USMP). Especialista en Estadística e Investigación Científica (UNFV). Investigador RENACYT Nivel VI.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Código de colegiatura	REGUC N° 53662 (CORLAD LIMA)
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=11164

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 3 de Enero del 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	""Sobrecarga Laboral y su relación con la Satisfacción del cliente interno en el área comercial de una entidad financiera Lima – Perú 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Maradiegue Cabrera Evelyn Madelaine Ana María Oyola García Danna Massiel Pérez Pérez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: SOBRECARGA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Considera que la cantidad de trabajo que tiene afecta su capacidad para realizar las tareas de manera eficiente?	4	4	4	4
	2. ¿Cree que su calidad de trabajo mejoraría si tuviera menos tareas asignadas?	4	4	4	4
	3. ¿Considera que la sobrecarga laboral le impide cumplir con los estándares de calidad de la empresa?	4	4	4	4
	4. ¿Cree que, debido al volumen de trabajo, debe priorizar la cantidad sobre la calidad en sus entregables?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	5. ¿Cree que no dispone de suficiente tiempo para completar sus tareas laborales diarias?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Gestión del Tiempo	6. ¿Considera que es capaz de gestionar su tiempo de manera efectiva en el trabajo?	**4**	**4**	**4**	**4**
	7. ¿Siente que trabaja constantemente contra el reloj para cumplir con plazos y entregas?	**4**	**4**	**4**	**4**
	8. ¿Cree que la sobrecarga laboral afecta su capacidad para organizar su tiempo y prioridades?	**4**	**4**	**4**	**4**

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Síndrome de Burnout	9. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	**4**	**4**	**4**	**4**
	10. ¿Considera que la fatiga acumulada afecta su bienestar general fuera del trabajo?	**4**	**4**	**4**	**4**
	11. ¿Se siente frecuentemente frustrado(a) o insatisfecho(a) con su trabajo debido a la carga laboral?	**4**	**4**	**4**	**4**
	12. ¿Cree que su nivel de estrés laboral está relacionado con la cantidad de trabajo que realiza?	**4**	**4**	**4**	**4**
	13. ¿Considera que ha perdido el interés o la motivación en su trabajo debido al exceso de tareas?	**4**	**4**	**4**	**4**
	14. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	**4**	**4**	**4**	**4**

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: SATISFACCIÒN DEL CLIENTE INTERNO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación Efectiva	1. ¿Cree que recibe información clara y precisa sobre sus tareas y responsabilidades?	4	4	4	4
	2. ¿Considera que existe una comunicación abierta y transparente entre su equipo y los superiores?	4	4	4	4
	3. ¿Siente que sus ideas y sugerencias no son escuchadas ni consideradas por sus jefes?	4	4	4	4
	4. ¿Cree que la comunicación interna en su área es fluida y efectiva?	4	4	4	4
	5. ¿Recibe retroalimentación constructiva que le ayuda a mejorar en su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	6. ¿Se siente motivado(a) para cumplir con sus tareas laborales?	4	4	4	4
	7. ¿Cree que la empresa ofrece suficientes incentivos para mantener motivados a los empleados?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su crecimiento profesional dentro de la empresa es valorado y fomentado?	4	4	4	4
	9. ¿Cree que existe un buen equilibrio entre su vida laboral y personal?	4	4	4	4
	10. ¿Se siente reconocido(a) y apreciado(a) por sus esfuerzos y logros	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	dentro de la organización?				

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Talento Humano	11. ¿Cree que el equipo de talento humano tiene la capacidad de gestionar adecuadamente las necesidades del cliente interno?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que la empresa ofrece suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para mejorar sus habilidades profesionales?	4	4	4	4
	13. ¿Cree que los procesos de selección y promoción de personal son justos y transparentes?	4	4	4	4
	14. ¿Se siente satisfecho(a) con las oportunidades de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	4
	15. ¿Cree que el equipo de recursos humanos se preocupa por su bienestar, promoviendo un buen ambiente laboral?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Licenciado en tecnología e Informática, Metodólogo en Investigación.
Código de colegiatura	https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 10 de abril del 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cientifica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	""Sobrecarga Laboral y su relación con la Satisfacción del cliente interno en el área comercial de una entidad financiera Lima – Perú 2025"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Maradiegue Cabrera Evelyn Madelaine Ana María Oyola García Danna Massiel Pérez Pérez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: SOBRECARGA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Considera que la cantidad de trabajo que tiene afecta su capacidad para realizar las tareas de manera eficiente?	4	4	4	3
	2. ¿Cree que su calidad de trabajo mejoraría si tuviera menos tareas asignadas?	4	4	4	4
	3. ¿Considera que la sobrecarga laboral le impide cumplir con los estándares de calidad de la empresa?	4	4	4	4
	4. ¿Cree que, debido al volumen de trabajo, debe priorizar la cantidad sobre la calidad en sus entregables?	4	4	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	5. ¿Cree que no dispone de suficiente tiempo para completar sus tareas laborales diarias?	3	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Gestión del Tiempo	6. ¿Considera que es capaz de gestionar su tiempo de manera efectiva en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Siente que trabaja constantemente contra el reloj para cumplir con plazos y entregas?	4	4	4	4
	8. ¿Cree que la sobrecarga laboral afecta su capacidad para organizar su tiempo y prioridades?	4	4	3	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Síndrome de Burnout	9. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	4	3	4	4
	10. ¿Considera que la fatiga acumulada afecta su bienestar general fuera del trabajo?	4	4	3	4
	11. ¿Se siente frecuentemente frustrado(a) o insatisfecho(a) con su trabajo debido a la carga laboral?	4	4	3	4
	12. ¿Cree que su nivel de estrés laboral está relacionado con la cantidad de trabajo que realiza?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que ha perdido el interés o la motivación en su trabajo debido al exceso de tareas?	4	4	4	4
	14. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) al final de su jornada laboral?	4	3	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: SATISFACCIÒN DEL CLIENTE INTERNO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comunicación Efectiva	1. ¿Cree que recibe información clara y precisa sobre sus tareas y responsabilidades?	4	4	4	3
	2. ¿Considera que existe una comunicación abierta y transparente entre su equipo y los superiores?	4	4	4	4
	3. ¿Siente que sus ideas y sugerencias no son escuchadas ni consideradas por sus jefes?	4	3	4	4
	4. ¿Cree que la comunicación interna en su área es fluida y efectiva?	4	4	4	4
	5. ¿Recibe retroalimentación constructiva que le ayuda a mejorar en su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	6. ¿Se siente motivado(a) para cumplir con sus tareas laborales?	4	4	4	4
	7. ¿Cree que la empresa ofrece suficientes incentivos para mantener motivados a los empleados?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su crecimiento profesional dentro de la empresa es valorado y fomentado?	4	4	3	4
	9. ¿Cree que existe un buen equilibrio entre su vida laboral y personal?	4	4	4	4
	10. ¿Se siente reconocido(a) y apreciado(a) por sus esfuerzos y logros	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	dentro de la organización?				

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Talento Humano	11. ¿Cree que el equipo de talento humano tiene la capacidad de gestionar adecuadamente las necesidades del cliente interno?	4	4	3	4
	12. ¿Considera que la empresa ofrece suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para mejorar sus habilidades profesionales?	4	4	4	4
	13. ¿Cree que los procesos de selección y promoción de personal son justos y transparentes?	4	4	4	4
	14. ¿Se siente satisfecho(a) con las oportunidades de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	3
	15. ¿Cree que el equipo de recursos humanos se preocupa por su bienestar, promoviendo un buen ambiente laboral?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	NAVARO LAVADO CRISTHIAN FERMIN
Especialidad del experto	Magíster en Inteligencia de Negocios – Data Analytics (NEWMAN), Licenciado en Administración de Empresas (UCSUR)
Código de colegiatura	https://orcid.org/0000-0001-8855-3432

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 033-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2024

Lima, 29 de agosto de 2024

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte de la Dirección Académica de las carreras de Negocios del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la carrera Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	EVELYN MADELAINE MARADIEGUE CABRERA ANA MARÍA OYOLA GARCÍA DANNA MASSIEL PEREZ PEREZ	"INFLUENCIA DE LA SOBRECARGA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA (LIMA-PERÚ), 2025" CON CÓDIGO DE REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-1-2024-00687	DR. FELIX JOSE COLINA YSEA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales