



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“SÍNDROME DE BURNOUT EN PROMOTORES Y ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DE LIMA NORTE, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Sharon Aylin Echeverria Muñoz

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mí querida Madre:

Te dedico todo este esfuerzo realizado en esta etapa, por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente en cada momento, me has inculcado valores a lo largo de mi vida y que aún lo sigues haciendo, gracias por apoyarme en cada paso que he dado.

A todas las personas que estuvieron acompañándome en este proceso, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad.

A mis Madre y hermano quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mis abuelos y bisabuelos que los quiero muchos, aunque algunos ya no están en este mundo, sus recuerdos continúan en mi corazón.

De manera especial a mi tutor de tesis Mg. Johnny Enciso Rios, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están conmigo, otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 5 |
| RESUMEN..... | 6 |
| ABSTRACT..... | 7 |
| CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 Realidad problemática | 8 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 22 |
| 1.3 Objetivos..... | 22 |
| 1.3 Hipótesis | 23 |
| CAPÍTULO 2.METODOLOGÍA | 25 |
| 2.1 Tipo de investigación..... | 25 |
| 2.2 Población y muestra | 25 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 26 |
| CAPÍTULO 3.RESULTADOS..... | 29 |
| CAPÍTULO 4.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 41 |
| ANEXOS | 46 |

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1 Gráfico de barras de porcentajes de los niveles de Síndrome de Burnout según tipo de cargo.
- Figura 2 Gráfico de barras de porcentajes Dimensión Despersonalización en Promotores y Administrativos.
- Figura 3 Gráfico de barras de promedio del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos, según años de Servicio

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer diferencias en el Síndrome de Burnout en promotores y administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte. El diseño fue no experimental de tipo descriptiva-comparativa. La muestra fue conformada por 157 trabajadores de los cuales 98 fueron promotores y 59 administrativos, de ambos sexos. El instrumento usado fue el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach. Los resultados señalan que no existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout entre promotores y administradores. Así mismo se encontró que tan solo un 22% de los administrativos y un 30,6% de los promotores presentan bajo nivel de Síndrome de Burnout. Se halló diferencias significativas del Síndrome de Burnout en los trabajadores según años de servicio, presentando más índices de Síndrome de Burnout los trabajadores que tienen más de 2 años de servicio.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Agotamiento, Despersonalización, Realización Personal.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish differences in Burnout Syndrome in promoters and administrators of a Call Center in North Lima. The design was non-experimental descriptive - comparative. The sample was made up of 157 workers of which 98 were promoters and 59 administrators, of both sexes. The instrument used was the Maslach Burnout Syndrome Inventory. The results indicate that there are no significant differences in Burnout Syndrome between promoters and administrators. Likewise, it was found that only 22% of administrators and 30.6% of promoters have a low level of Burnout Syndrome. If significant differences were found in Burnout Syndrome in workers according to years of service, with more rates of Burnout Syndrome presented by workers who have more than 2 years of service.

Keywords: Burnout Syndrome, Exhaustion, Depersonalization, Personal Achievement.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos años el estrés laboral se incrementado como producto de la sobrecarga de trabajo, la competencia y la presencia de un mercado inestable; esto ha hecho que los trabajadores de una y otra forma sobrelleven el estrés para poder sobrevivir laboralmente en el mercado peruano, donde la mano de obra ha caído por el ingreso de migrantes que huyen de su país en búsqueda de oportunidades laborales sin reparar en la valoración de su mano de obra, convirtiéndose en una competencia desleal y haciendo que la seguridad laboral se convierta en una preocupación constante para todo trabajador, trayendo como consecuencia inmediata un estrés permanente que se configura como un alto riesgo psicosocial que se traduce en un desgaste físico y emocional de los colaboradores, llevándoles a padecer de Síndrome de Burnout.(Felipe, 2015)

El estrés laboral es parte de las sociedades industrializadas, provocando saturación física o psicológica en el trabajador sumándole consecuencias negativas para su salud y problemas también en su entorno (Sánchez, 2017)

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016) señala que el impacto del estrés en la salud varía de persona en persona, pero los altos niveles de estrés contribuyen al deterioro de la salud física y psicológica, trayendo consigo problemas psicopatológicos como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos (pág. 6). Para la OIT “el burnout es principalmente el resultado de los siguientes factores psicosociales: elevada carga de trabajo, ambigüedad de roles, cambios organizativos, baja satisfacción laboral y realización personal, desequilibrio de

recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y de apoyo en el trabajo y la violencia en el lugar de trabajo” (pág. 8).

La incidencia de Burnout en los últimos años ha ido en aumento y una de las causas principales es el estrés relacionado con el trabajo, el número de estudios también ha ido en crecimiento evidenciando el impacto de este problema en la empresa por los altos costos sociosanitarios que presentan los trabajadores (OIT, 2016).

En diversos países del mundo más del 50% de colaboradores se encuentran contratados por una institución que no cuentan con una organización constituida, por ende, no brindan la atención debida a la salud ocupacional; por otra parte, el adecuado interés por este tema fundamental puede traer mejoras en la misma organización, como por ejemplo la reducción de ausentismo por enfermedades hasta en un 27 %, y los costos de salud que asume el mismo colaborador o la corporación disminuye en un 26 % (OMS, 2017).

En un entorno empresarial que cada día es más competitivo el colaborador está expuesto a riesgos de salud física y mental que dificultan su capacidad para enfrentarse adecuadamente a la demanda laboral. Como consecuencia surge la desmotivación, falta de compromiso y aumento de la predisposición a alguna enfermedad física, teniendo como resultado una disminución en el rendimiento laboral de los colaboradores, el incremento del ausentismo y rotación de personal en la organización; en este contexto los escenarios descritos se presentan como factores detonantes para la aparición del síndrome de Burnout, provocando un cuadro de desequilibrio físico y emocional en respuesta al desequilibrio percibido ante las exigencias laborales de la organización (sean recursos, tiempo o reconocimiento) Amoros et al. (2018).

El Ministerio de Salud (MINSA, 2019) aprobó con la Resolución Ministerial N° 658-2019, las prioridades nacionales de investigación en salud en el Perú, 2019 al 2023, entre las cuales contempla como problema sanitario la salud ambiental y ocupacional, así como la salud mental, con énfasis en: el diagnóstico de la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo, el estudio de la dinámica de los determinantes sociales, biológicos, comportamentales, familiares y ambientales de la salud negativa y positiva del país, así como el desarrollo, seguimiento y evaluación de diversas estrategias para el control de dichos factores, de manera intersectorial, con adecuación cultural de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en salud mental.

A continuación, presentamos algunos estudios que nos puedan describir mejor la realidad de la variable Síndrome de burnout tanto a nivel internacional como nacional.

Antecedentes Internacionales

Bernal, Martínez y Pereira (2016) describieron la relación entre el síndrome de Burnout y las Dimensiones de personalidad (energía, tesón, afabilidad, estabilidad emocional, apertura mental) en operadores de Call Center de la empresa Teleperformance de la ciudad de San Salvador en El Salvador. En dicho estudio se encontró una correlación negativa muy baja con la dimensión energía. En cuanto a la dimensión afabilidad se obtuvo una correlación positiva muy baja, de la misma manera, la siguiente dimensión evaluada fue tesón, para el cual se obtuvo una correlación muy baja. Respecto de la dimensión estabilidad emocional se obtuvo una correlación positiva baja, finalmente, en cuanto la dimensión apertura mental, nuevamente se obtiene una correlación positiva muy baja. Se obtiene como resultado en síndrome de burnout que el 8% de los trabajadores del Call Center tiene niveles leves de agotamiento emocional, el 15% tiene

niveles moderados, y el 77% severos. El 16% tiene niveles leves de despersonalización, el 26% niveles moderados y el 58% niveles severos. El 9% se ubica en un nivel leve de baja realización personal, 23 % en un nivel moderado y 68% en un nivel severo. Lo cual sugiere que presentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Olvera- Islas, Téllez-Villagra y González-Pedraza (2015) investigan la prevalencia del síndrome de Burnout en 53 trabajadores de un centro de salud en la ciudad de México utilizando el instrumento MBI con una muestra de 53 trabajadores y obteniendo como resultado que en la dimensión agotamiento emocional presentó el promedio el 22.5%; despersonalización 20.6%; y agotamiento laboral el más bajo 24.4%. Los resultados muestran que los trabajadores presentaron nivel de Burnout alto y muy alto en agotamiento emocional y despersonalización respectivamente, y baja realización personal.

Madero et al. (2013) analizan cuáles de las variables económico – organizacionales (sueldo mensual, prima vacacional anual y antigüedad en el puesto) que se encuentran relacionadas con la prevalencia del síndrome de Burnout en 66 trabajadores administrativos de los departamentos de Planeación, Programación y Presupuestación; Recursos Financieros; Recursos de Materiales y Servicios en personal administrativo de una Institución De Educación Superior Tecnológica De Yucatán, México, para cuyos fines se utilizó el ya mencionado MBI adaptado debidamente a la muestra en cuestión. Como resultado del estudio obtienen que en el agotamiento emocional el 37.9% (n=25) de los 66 sujetos de estudio no tuvieron el nivel bajo de presencia de Burnout,

por lo tanto, se puede aseverar que más de la mitad de estos no sufría de algún tipo de cansancio durante el desempeño de sus funciones laboral. En la dimensión de Despersonalización, el 50% (n=33) se encontraba en niveles en los que se desarrollan sentimientos negativos hacia las personas con quién trabaja, lo que puede desencadenar en comportamientos y actitudes que van de acuerdo a sus sentimientos negativos. En lo correspondiente a la dimensión de Realización Personal, se observó que el 39.4% (n=26) de los sujetos mostraron niveles distintos al bajo, esto significó que, pese a que en las otras dimensiones se obtuvieron niveles bajos, los sujetos de estudio presentaban una evaluación negativa del desempeño propio, lo que afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás. Los niveles que correspondieron a la prevalencia del Síndrome de Burnout fueron los siguientes: el nivel bajo fue el predominante con más del 80% de presencia, lo que representó que en términos generales no se encontraron evidencias que indicaran que los sujetos de estudio se encontraban en riesgo de padecer los síntomas característicos del Síndrome de Burnout. Asimismo, se concluyó que la edad y la antigüedad en el puesto. La edad perteneció a las variables socio-económicas, el índice obtenido estableció que la relación existente fue negativa débil con mayor tendencia a moderada, esto significó que a mayor edad de los sujetos de estudio el Síndrome se presentaba con menor intensidad, esto quiere decir que a mayor edad la presencia del Burnout se reduce y viceversa.

Antecedentes Nacionales

En el contexto nacional, Arias, Lara y Ceballos (2015) realizaron una investigación acerca de las manifestaciones del síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, en una muestra de 49

trabajadores de entre un rango de edad de 19 a 40 años de un Call Center de la ciudad de Arequipa, para lo cual se aplicó el MBI. Los resultados muestran que el 8.1% de los trabajadores del Call Center tiene niveles leves de agotamiento emocional, el 27% tiene niveles moderados, y el 64.9% severos. El 10.8% tiene niveles leves de despersonalización, el 5.4% niveles moderados y el 83.8% niveles severos. El 13.5% se ubica en un nivel leve de baja realización personal, 2.7% en un nivel moderado y 83.8% en un nivel severo. Lo cual sugiere que presentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Meléndez (2018) investiga el nivel del Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja en 44 colaboradores de ambos sexos, 37 mujeres y 7 hombres, los mismos que, trabajan en el área de atención al público de una clínica privada. En los resultados finales se pudo observar que los niveles de cansancio emocional presentaron una media de 18.77 que vendría a categorizarse como “Medio” con un mínimo de 0 y un máximo considerado como “Alto” de 46. Para despersonalización se puede observar una media de 6.11 la cual vendría a categorizarse como “Medio” con un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo” y un máximo de 27 que se categoriza como “Alto”. Finalmente, en realización personal se encontró una media de 40.43 categorizándose como “Medio” con un mínimo de 18 que se categoriza como “Alto” y un máximo de 48 el cual se categoriza como “Bajo”.

Asimismo, Rosales (2018) estudia también a los trabajadores de un Call Center planteándose como objetivo determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. La muestra estuvo constituida por 71 asesores telefónicos, entre varones y mujeres, en edades promedio de 18 a 56 años.

El instrumento a emplear fue el Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI). Tras el respectivo análisis se obtuvieron los siguientes resultados: existe un 42,3 % de Riesgo en el Síndrome de Burnout, mientras que el 39,4 %, no tiene Burnout, el 16,9 %, existe Tendencia en el Síndrome de Burnout y un 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout.

Baldoceda (2018) plantea su investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout en 45 trabajadores, 37 mujeres y 8 hombres del área de Call Center de una Empresa Privada. Para dicho fin se utilizó el MBI, adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García (2007) consiguiendo reportar los siguientes resultados: 4.88% de los trabajadores padecen de Burnout, un 17.07% se encuentran en una “tendencia” a padecerlo, un 21.95% se encuentra en “riesgo”, y finalmente un 56.10% se encuentra en no riesgo. Las dimensiones evaluadas se encuentran en la categoría de “Medio”.

Guio (2019) realiza una investigación de la relación del alineamiento a la filosofía institucional con la carga laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores docentes, administrativos y operativos de la Universidad Peruana Unión, en 304 trabajadores, entre docentes, administrativos y operadores. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario SUSESISTAS-21, el cuestionario de Burnout Maslach y se elaboró cuestionario de alineamiento estratégico del personal, siendo validado por jueces expertos y estadísticos, con un nivel de significancia de 0.000 (< 0.05) y un coeficiente de 0.845 según KMO. Obteniendo como resultado que la relación entre las variables, de alineamiento a la filosofía institucional con un 48% de personal “Medianamente alineado” y un p valor = .000 ($p < 0.05$), así como en

la variable de carga laboral con un 56.6% de personal con un nivel “Alto” y un p valor = .000, resultado que no difiere con la variable del síndrome de Burnout que presenta p valor = .363 y un 40.5% con rasgos “Medianos” en el personal docente, administrativo y operativo. Concluyendo que la variable de alineamiento a la filosofía institucional y la carga laboral tuvieron diferencia significativa, en relación al cargo del personal docente, administrativo y operativo; la variable del síndrome de Burnout no presentó diferencia significativa.

Finalmente, Sánchez (2018) estudia el Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima con el objetivo de encontrar la relación entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima; los cuales fueron 327, de ellos 171 (52.3%) fueron mujeres. Se utilizó el mismo instrumento. Los resultados indicaron que la dimensión eficacia profesional tiene una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; así mismo, la dimensión de indiferencia tiene relación negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional tiene una relación estadísticamente significativa con la dimensión vínculos.

Definición del Síndrome de Burnout

Para Maslach y Jackson (1981 citado por Olivares Faúndez, V. 2017) define que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional, es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal. Presentando los síndromes agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo. (pág. 61)

El síndrome de Burnout fue definido por Freudenberger (1974 citado en El Sahili, 2015) quien observó en la mayoría de los voluntarios que trabajaban en su clínica de Nueva York, una sensación de frustración, proveniente del exceso de esfuerzos físicos, psicológicos y emotivos que tuvieron que realizar en un tiempo prolongado.

En el inicio Freudenberger (1974) describe el burnout como una *"sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"* (p. 160), que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones.

Para Pines y Aronson (1988 citado en Fidalgo, 2006) el Síndrome de Burnout es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes.

Por otro lado, Luck y Gohs (1982, citado por Garcés de los Fayos, 2000) que la conceptualización del burnout lo describían como el *síndrome del carbonizado*, de allí la traducción del burnout sea la del *"quemado"* cuando lo que se refleja es una situación

más grave (carbonizado), describiéndose como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

Otros autores que aportan una definición de Burnout en esta misma línea son Edelwich y Brodsky (1980, citado por Capa, 2004), que lo definen *como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo*. Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

- Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.
- Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout:

Maslach y Jackson (1997) concluyeron que el Síndrome de Burnout se encuentra constituido por tres grandes aspectos, los que son posibles de medir a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

1) Agotamiento Emocional: El trabajador se encuentra extenuado psicológicamente. Ha utilizado y agotado sus recursos personales para mantener una adecuada respuesta. La persona tiene la sensación de estar sobrepasada y que ya no puede dar más de sí misma.

"El cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida"

2) Despersonalización: Se refiere a manifestar una conducta negativa frente a los pacientes. La persona se ha vuelto insensible y ya no siente la compasión inicial que tuvo al comenzar a trabajar. La relación con los pacientes se vuelve cínica, superficial y distante.

3) Falta de Realización Profesional: Este aspecto guarda relación con la sensación de tener un vacío profesional, el trabajo ya no lo percibe gratificante como antes, lo que atribuye a su propia incompetencia. El trabajador se siente insatisfecho de su labor, lo que se crea un nuevo factor estresante, manteniendo o agravando el síndrome. De este modo, se crea un feedback negativo.

Síntomas del Síndrome del Burnout:

En 1995, El Manual Diagnóstico Estadístico IV (DSM IV) define un síndrome como “la agrupación de signos y síntomas basadas en su frecuente concurrencia, que puede sugerir una patología, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes”.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya, y Huertas (2005) mencionan que el Burnout siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso y hacen una lista de la sintomatología más frecuente:

- Psicosomáticos: Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas y algias óseo-musculares, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia hipertensión, etc.

- Conductuales: Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, fármacos etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en contacto con los demás, aumento de las conductas violentas, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.
- Emocionales: Distanciamiento afectivo como una forma de protección del yo, aburrimiento y actitud crítica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.
- Laborales: Detrimento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Fases del Síndrome de Burnout:

Según Fidalgo (2006), el síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

Fase Inicial de Entusiasmo: Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas.

Fase de Estancamiento: No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y a la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial.

Fase de Frustración: Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de

sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de Apatía: Suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio por un enfrentamiento defensivo- evitativo de las tareas estresantes.

Fase de quemado: Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Teorías del Síndrome de Burnout

De acuerdo al modelo explicativo de Maslach y Jackson (1997) el Burnout se define como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación con tendencia a progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el Burnout resulta de una discrepancia entre los ideales individuales y la realidad de la vida ocupacional diaria e involucra básicamente tres dimensiones:

- a) *Cansancio o Agotamiento emocional:* se refiere a la pérdida progresiva de energía, desgaste y/o falta de recursos emocionales, fatiga, sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona, etc. Es el componente fundamental del Burnout que puede tener consecuencias físicas y psicológicas.
- b) *Deshumanización o despersonalización:* implica el desarrollo de actitudes negativas y respuestas con irritabilidad, cínicas e insensibles hacia los usuarios (pacientes y clientes).
- c) *Falta de realización profesional:* tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, percepción de obstrucción de las posibilidades de logro personal en el.

d) trabajo, lo cual hace que disminuyan las expectativas personales e implica una auto evaluación negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Además del modelo propuesto por Maslach y Jackson (1997) se describen otros modelos teóricos que también explican el Síndrome de Burnout.

Teoría de los Resultados Múltiples:

Golembiewsky, Munzenreider y Stevenson (1986, citado por Capa, 2004), proponen que cuando los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca, conocimiento de los resultados, responsabilidad por los resultados, o significado del trabajo) son negativos se puede sufrir Burnout. Este se manifiesta de diferentes maneras: altos niveles de enfermedad, bajos niveles de ejecución y bajos niveles de productividad. El modelo incluye efectos de feedback, que refuerzan y ayudan a mantener los efectos principales del puesto del trabajo. Este modelo se basa en lo planteado por Maslach, y puede verse en aumento progresivo de los tres factores en secuencia lógica, según este modelo la fase más letal del Burnout es el cansancio emocional y la menos es la despersonalización.

Teoría del Estrés-Tensión-Afrontamiento:

Lee y Ashforth (1993, citado por Capa, 2004), han establecido que el proceso de Burnout se puede entender a partir del paradigma Estrés-Tensión-Afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986), así el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento. Los sujetos que realizan una valoración negativa de las situaciones problemáticas de su trabajo son más susceptibles de sufrir agotamiento emocional.

Teoría Integradora

Peiró (1993, citado por Capa, 2004) propone un modelo en el que consideran seis factores:

- a) Variables ambientales (estresores y recursos)
- b) Características de la persona
- c) Experiencia subjetiva
- d) Respuesta del individuo: estrategia de afrontamiento.
- e) Resultados de la experiencia de estrés, y
- f) Consecuencia del estrés.

Frente a esta realidad nos formulamos la siguiente pregunta de investigación

1.2 Formulación del problema

¿Existen diferencias en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, 2019?

1.3 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar las diferencias en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, 2019

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los Niveles del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- Determinar las diferencias de las dimensiones del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

- Determinar las diferencias en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, según años de servicio.

1.3 Hipótesis

1.3.1 Hipótesis general

- H_a** Existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, 2019.
- H₀** No existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, 2019.

1.3.2 Hipótesis específicas

- H₁** Existen diferencias significativas en la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- H₀** No existen diferencias significativas en la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- H₂** Existen diferencias significativas en la dimensión Despersonalización emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- H₀** No existen diferencias significativas en la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

- H₃** Existen diferencias significativas en la dimensión Falta de Realización Profesional emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- H₀** No existen diferencias significativas en la dimensión Falta de Realización Profesional emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.
- H₄** Existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, según años de servicio.
- H₀** No existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, según años de servicio.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El diseño de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) corresponde a un diseño no experimental porque no se manipularon las variables y la recolección de datos se realizó en un solo momento. Así mismo esta investigación por el tipo de problema y objetivos planteados es de tipo descriptivo-comparativo.

2.2 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 265 trabajadores que ocupan el cargo de promotores y administrativos en un Call Center de Lima Norte, de ambos sexos y tiempo desde 6 meses mínimo de laborales hasta más de 5 años.

Muestra

Para este estudio la muestra quedó constituida por 157 trabajadores de ambos sexos, seleccionados de manera intencional, como se observa en la Tabla 1, fueron 98 promotores y 59 administradores, de los cuales 81 fueron varones y 76 mujeres. En cuanto a los años de servicio, se observa que el 68,2 % de trabajadores trabajan menos de 2 años y el 31,8% trabajan más de 2 años.

Tabla 1

Características de la muestra

| | | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------------|-----------------|------------|-----------------|
| Tipo de cargo | Promotor | 98 | 51,6 |
| | Administrativos | 59 | 48,4 |
| Sexo | Masculino | 81 | 51,6 |
| | Femenino | 76 | 48,4 |
| Años de servicio | Menor de 2 años | 107 | 68,2 |
| | Mayor a 2 años | 50 | 31,8 |
| Total | | 157 | 100 |

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que trabajen en el Call Center con mínimo 6 meses de servicio
- Colaboradores que tengan el cargo de administrativos y promotores.
- Colaboradores que participan de forma voluntaria y firmen previamente el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no deseen participar o que no hayan firmado el consentimiento informado.
- Colaboradores que no respondieron de manera completa el instrumento.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas: La técnica usada para esta investigación fue la técnica de encuesta.

2.3.2 Instrumentos de Recolección:

Para la presente investigación se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) el cual se describe a continuación:

Ficha Técnica:

Nombre: Maslach Burnout Inventory

Diseñado y Adaptado: Diseñado por Maslach y Jackson (1997)

Adaptado al español en 1997 por Nicolás Seisdedos

Administración: Individual o colectivo

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos

Significación: La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout:

Escala de Agotamiento Emocional

Escala de Despersonalización

Escala de Realización Personal

Descripción del Instrumento:

El Inventario Burnout de Maslach (MBI) está compuesta por 22 ítems los cuales evalúan los tres componentes del estrés laboral asistencial como son: agotamiento emocional conformada por 9 ítems, Despersonalización conformada por 5 ítems y realización personal compuesta por 8 ítems; valorados con una escala tipo Likert con puntuaciones de 0 a 6.

Validez y Confiabilidad

Originalmente el instrumento resultó ser una prueba con índices de confiabilidad y validez óptimos (Maslach y Jackson, 1997). En Perú Vizcardo (2017) reporto propiedades psicométricas del inventario, hallando índice de confiabilidad de 0.914 a través del coeficiente alfa de Cronbach, concluyendo que el instrumento presenta buena confiabilidad. Con respecto a la validez, realizó análisis factorial exploratorio encontrando tres factores que explicaban en

un 50,39% el constructo, concluyendo así que el instrumento presenta evidencias de validez de constructo.

2.4 Procedimiento

Para la realización de la presente investigación, se solicitaron los permisos correspondientes a la empresa explicando los objetivos.

Luego se realizó las coordinaciones con los representantes de la empresa para la aplicación del inventario.

Paso siguiente, se procedió con la presentación del formato de consentimiento informado y se aplicó el instrumento; posteriormente se procedió al llenado de la base de datos en el programa SPSS versión 24 para finalmente realizar el análisis de datos.

Finalmente se elaboró y presentó el reporte final de la investigación.

Consideraciones Éticas

Para la aplicación del inventario los participantes estuvieron debidamente informados sobre el propósito del estudio, así se les hizo de conocimiento el uso de los resultados y la reserva de datos mediante una ficha de consentimiento informado.

2.5 Análisis de datos

En el análisis de datos se emplearon los estadísticos descriptivos como también la prueba de ajuste de normalidad de Kolmogorov Smirnov para tomar la decisión de qué estadístico se ajusta para los análisis inferenciales y responder a los objetivos de la investigación, tomando la decisión de usar U de Mann-Whitney ya que la variable y las dimensiones no presentaron distribución normal.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados respondiendo a los objetivos planteados en esta investigación.

3.1 Análisis de normalidad de las variables de estudio

En la tabla 2 se muestra la distribución de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones observando según índices de Kolmogorov-Smirnov, las variables presentan una significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) lo que señala que las variables no presentan distribución normal por lo que se usará el estadístico U de Mann-Whitney para realizar las comparaciones.

Tabla 2

Prueba de ajuste de bondad a la curva normal del Síndrome de Burnout

| Variable | Media | D.E. | K-S | p |
|----------------------|-------|-------|------|------|
| Síndrome de Burnout | 63,49 | 16,37 | 0,08 | ,014 |
| Agotamiento | 17,59 | 11,60 | 0,09 | ,001 |
| Despersonalización | 7,57 | 6,22 | 0,12 | ,000 |
| Realización Personal | 38,33 | 7,73 | 0,12 | ,000 |

3.2 Análisis comparativo del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos

En la tabla 3 se muestra la comparación rangos promedio del Síndrome de Burnout según tipo de cargo al que pertenecen los trabajadores de la empresa Call Center, donde se observa que no existen diferencias significativas ($u=2559,5$; $p=0,229$), lo que significa que el tipo de cargo no es una variable que pueda diferenciar el padecimiento de síndrome de Burnout en estos trabajadores. Dado que el valor es mayor ($p < 0,05$) se acepta la hipótesis nula, es decir no

existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

Tabla 3

Comparación de rango promedio del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos

| Síndrome de Burnout | N | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann - Whitney | p |
|----------------------------|----------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|----------|
| Administrativos | 59 | 84,62 | 4992,50 | 2559,5 | 0,229 |
| Promotores | 98 | 75,62 | 7410,50 | | |

3.3 Análisis descriptivos de los niveles de Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos

En la Tabla 4 y la figura 1 se observa que el 50,8 % de los administrativos y 45,9% de los promotores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, seguido por un 27,1% de los administrativos y 23,5% de los promotores presentan un alto nivel de Síndrome de Burnout y finalmente un 22% de los administrativos y un 30,6% de los promotores presentan bajo nivel de Síndrome de Burnout respectivamente.

Tabla 4

Niveles de Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte

| Niveles Síndrome de Burnout | Administrativos | | Promotores | |
|------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 13 | 22,0 | 30 | 30,6 |
| Medio | 30 | 50,8 | 45 | 45,9 |
| Alto | 16 | 27,1 | 23 | 23,5 |
| Total | 59 | 100,0 | 98 | 100,0 |

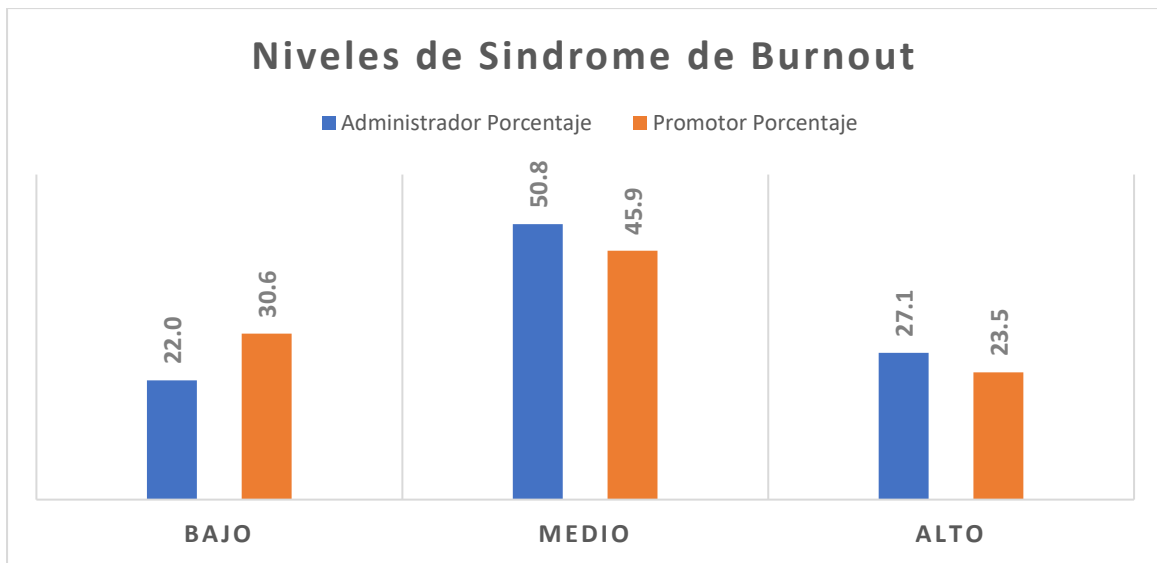


Figura 1. Gráfico de barras de porcentajes de los niveles de Síndrome de Burnout según tipo de cargo.

3.4 Análisis comparativo de las dimensiones del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos

En la tabla 5 se muestra la comparación rangos promedio de la dimensión Agotamiento del Síndrome de Burnout según tipo de cargo al que pertenecen los trabajadores de la empresa Call Center, se puede apreciar que no existen diferencias significativas ($U=2620$; $p=0,325$), igualmente se puede señalar que el tipo de cargo no es una variable que pueda diferenciar el agotamiento en estos trabajadores, siendo esta que según el cargo el agotamiento se presenta por igual. Dado que el valor de significancia es mayor a ($p<0,05$) se acepta la hipótesis nula, es decir existen diferencias significativas en la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

Tabla 5

Comparación de rango promedio de la Dimensión Agotamiento en Promotores y Administrativos

| Agotamiento | N | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann -Whitney | P |
|--------------------|----------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----------|
| Administrativos | 59 | 83,59 | 4932,00 | 2620 | 0,325 |
| Promotores | 98 | 76,23 | 7471,00 | | |

En la tabla 6 se muestra la comparación rangos promedio de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según tipo de cargo, se puede apreciar que no existen diferencias significativas ($U=2576$; $p=0,252$), según estos datos podemos señalar que el tipo de cargo no es una variable que genere diferencias en la despersonalización de los trabajadores. Dado que el valor de significancia es mayor a ($p<0,05$) se acepta la hipótesis nula, es decir que no existen diferencias significativas en la dimensioe Despersonalización del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

Tabla 6

Comparación de rango promedio de la Dimensión Despersonalización en Promotores y Administrativos

| Despersonalización | N | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann -Whitney | P |
|---------------------------|----------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----------|
| Administrativos | 59 | 84,34 | 4976,00 | 2576 | 0,252 |
| Promotores | 98 | 75,79 | 7427,00 | | |

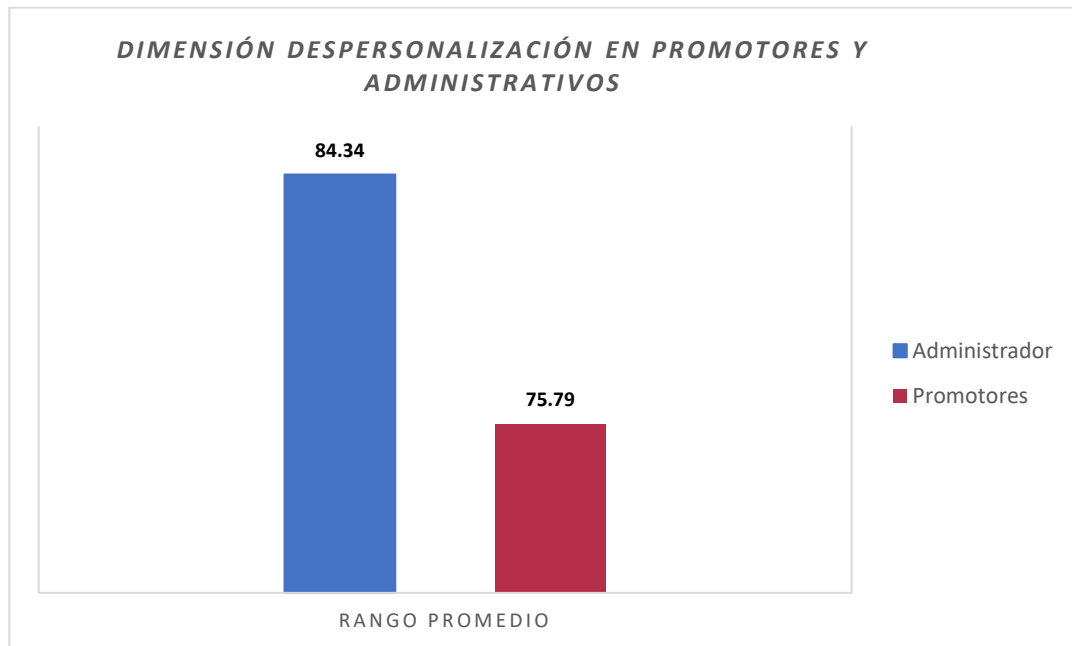


Figura 2. Gráfico de barras de porcentajes *Dimensión Despersonalización en Promotores y Administrativos*.

En la tabla 7 se muestra la comparación rangos promedio de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según tipo de cargo, se puede apreciar que no existen diferencias significativas ($U=2796$; $p=0,730$), según se observa en la tabla los datos señalan que el tipo de cargo no es una variable que influya en la Realización Personal de los trabajadores. Dado que el valor de significancia es mayor a ($p<0,05$) se acepta la hipótesis nula, es decir no existen diferencias significativas en la dimensión Falta de Realización Profesional emocional del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte.

Tabla 7

Comparación de rango promedio de la Dimensión Realización Personal en Promotores y Administrativos

| Realización Personal | N | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann -Whitney | p |
|----------------------|----|----------------|----------------|--------------------|-------|
| Administrativo | 59 | 80,61 | 4756,00 | 2796 | 0,730 |
| Promotores | 98 | 78,03 | 7647,00 | | |

3.5 Análisis comparativo del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos según tiempo de servicio

En la tabla 8 se muestra la comparación rangos promedio del Síndrome de Burnout según tipo de cargo, se puede apreciar que si existen diferencias significativas ($U=2065,5$; $p=0,021$), según los datos que se observan en la tabla lo que presentan mayor Síndrome de Burnout son los trabajadores que tienen mayores años de trabajo ($X=91,19$) en comparación con los trabajadores que tiene menos años ($X=73,30$). Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se aprueba la hipótesis alterna, es decir, existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos de una empresa de Call Center de Lima Norte, según años de servicio.

Tabla 8

Comparación de rango promedio del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos, según años de Servicio

| Años de Servicio | N | Rango promedio | Suma de rangos | U | p |
|-------------------------|----------|-----------------------|-----------------------|----------|----------|
| Menos de 2 años | 107 | 73,30 | 7843,50 | 2065,5 | 0,021 |
| Más de 2 años | 50 | 91,19 | 4559,50 | | |

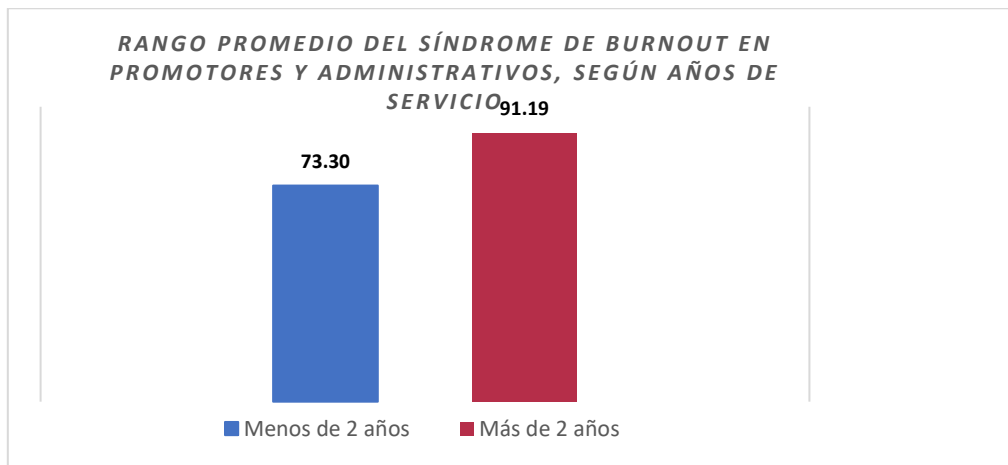


Figura 3. Gráfico de barras de promedio del Síndrome de Burnout en Promotores y Administrativos, según años de Servicio

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Presentar la discusión de la investigación tuvo como objetivo establecer diferencias del Síndrome de Burnout en promotores y administrativos de una empresa Call Center de Lima Norte.

Nuestros hallazgos señalan que no se encontró diferencias significativas en la presencia del Síndrome de Burnout en la muestra de promotores y administrativos del Call Center, esto quiere decir que la presencia de Síndrome de Burnout es de manera equivalente entre los promotores y administrativos de la empresa de Call Center. Nuestros resultados nos señalan que la variable tipo de cargo no influye en la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores. Hallazgos se aproximan a los resultados reportados por Gavidia (2018) quien comparó el síndrome de Burnout en trabajadores de diferentes rubros y reportó que no encontró diferencias en los trabajadores, esto quiere decir que el tipo de trabajo no es una variable importante para la presencia o ausencia del síndrome de Burnout.

Respecto a los objetivos descriptivos se encontró que el 50,8 % de los administradores y 45,9% de los promotores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, nuestros resultados se acercan a lo reportado por Rosales (2018) quien encontró que un 42,3 % de Riesgo en el Síndrome de Burnout, mientras que el 39,4 %, no tiene Burnout, el 16,9 %, existe Tendencia en el Síndrome de Burnout y un 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout. En la misma línea Gavidia (2018) reportó que 69.4% de la muestra tiene tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout mientras que el 26.8% ya presenta síndrome de Burnout.

Respecto al objetivo de comparar las dimensiones del síndrome de Burnout de agotamiento, despersonalización y realización personal, nuestros hallazgos señalan que no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones entre los colaboradores y administrativo del Call Center. Estos resultados concuerdan por Gavidia (2018) quien comparó el síndrome de Burnout en trabajadores de diferentes rubros y reporto que no encontró diferencias en los trabajadores en el síndrome de Burnout como en sus dimensiones.

Al comparar el síndrome de Burnout según tiempo de servicio si encontramos que existen diferencias, encontrando que los trabajadores que tienen más de dos años de tiempo de servicio presentan mayores indicadores de Síndrome de Burnout. Nuestros resultados refuerzan lo informado por Madero et al (2013) quien informó que la edad y la antigüedad en el puesto son primordiales para la reducción del Burnout en instituciones de educación superior tecnológica.

Consideramos que algunas limitaciones importantes se presentan lo relacionado como el tamaño y selección de la muestra, punto que no nos permite generalizar nuestros resultados a toda la empresa y además el poco tiempo que se nos brinda en el centro de labores para realizar las evaluaciones implicaría que los encuestados respondan rápidamente las encuestas y podrían haber brindado información no del todo exacta que pueda haber influido en los hallazgos.

Nuestros resultados en primer lugar evidencian que la variable tipo de trabajo no es un variable importante en la presencia de síndrome de Burnout en los trabajadores, lo que implica que los trabajadores independientes de su tipo de trabajo presentan síntomas relacionados al Burnout, pero si se puede evidenciar que el tiempo de servicio es una variable que explica la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores que tienen más de dos años de servicio laboral. Estos resultados son importantes y claves para los gerentes de la empresa puedan atender los

problemas asociados al Síndrome de Burnout en aquellos trabajadores con mayor tiempo de servicio a través de actividades preventivas y manejo del estrés con el objetivo de reducir su impacto en los trabajadores y empresa.

CONCLUSIONES

- No se encontraron diferencias en el Síndrome de Burnout entre los promotores y administradores de una empresa Call Center de Lima Norte.
- El 50,8 % de los administradores y 45,9% de los promotores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, seguido por un 27,1% de los administradores y 23,5% de los promotores presentan un alto nivel de Síndrome de Burnout y finalmente un 22% de los administradores y un 30,6% de los promotores presentan bajo nivel de Síndrome de Burnout.
- No se encontraron diferencias en la dimensión agotamiento del Síndrome de Burnout entre los promotores y administradores de una empresa Call Center de Lima Norte.
- No se encontraron diferencias en la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout entre los promotores y administradores de una empresa Call Center de Lima Norte.
- No se encontraron diferencias en la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout entre los promotores y administradores de una empresa Call Center de Lima Norte.
- Se encontraron diferencias en el Síndrome de Burnout entre los promotores y administradores de una empresa Call Center de Lima Norte según los años de servicio, hallándose que los que tienen más de dos años de servicio presentan mayor nivel de Síndrome de Burnout en comparación con los que tienen menos de dos años de servicio.

RECOMENDACIONES:

- Sería pertinente realizar investigaciones respecto a esta variable ya que los estresores cotidianos y laborales producto de la competencia y otros factores psicosociales apuntan que el nivel de estrés cotidiano va en aumento y por ende puede llevar una mayor prevalencia del Síndrome de Burnout.
- Se debe seguir investigando tanto de manera descriptiva, explicativa, con una muestra más grande para poder obtener resultados más generalizables sobre estos hallazgos.
- A la organización, hacer programas y talleres de prevención para los trabajadores, poniendo más énfasis en los de mayor antigüedad, y dotarles de habilidades para que puedan manejar el estrés cotidiano y crónico de manera individual y grupal.
- Se sugiere impulsar el desarrollo o realización personal en los colaboradores y así incrementar el bienestar de estos, en función a sus objetivos individuales y en equipo.

REFERENCIAS

- Arias, W. L., Lara, R., & Ceballos, K. D. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 1(2), 54-64. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Karla_Ceballos/publication/303874189_Sindrome_de_burnout_en_trabajadores_de_un_call_center_de_la_ciudad_de_Arequipa/links/5759918708aec91374a399b8.pdf
- Bernal Jiménez, J., Martínez, G. N., & Pereira Chávez, D. A. (2016). *Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016* (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/11864/1/14102987.pdf>
- Calderón Mejía, G. (2018). Nivel de burnout en trabajadores de una empresa privada de call center del distrito de cercado de Lima. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3392/TRAB.SUF.PROF.Gabriela%20Calder%c3%b3n%20Mej%c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Capa, W (2004) Estrés laboral asistencial en los profesionales de la salud. Tesis para optar el grado de Maestría en Psicología Clínica y de la Salud. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Cerdán, B., & Diley, E. (2018). Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2200/TRAB.SUF.PROF.Esteysi%20Diley%20Baldoxeda%20Cerd%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Baldoceca , D (2018). Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana. Tesis para optar licenciatura en psicología.

UIVG. Recuperado: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200>

El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. (1st. Ed.). México, D.F: Editorial Manual Moderno.

Fidalgo (2006). Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo. Consultado el día 16 de Septiembre de 2011 de: http://www.mtas.es/insht/ntp_704.htm

Freudenberger, H.J. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.

Garcés de los Fayos, E. (2000). *Tesis sobre el burnout* . Recuperado 17 de Febrero de 2003, de <http://www.abacolombia.org/areas/organizaciones/ burnout.htm>

Gavidia. L (2018) Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales. Tesis para la licenciatura en Psicología. UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2625?locale-attribute=en>

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1996). *Un estudio sobre antecedentes significativos del "Síndrome de quemarse por el trabajo"(burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol1/arti4.htm#nota1>

Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. (1st. Ed.). México: Trillas.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Madero Llanes, J. E., Ulibarri Benítez, H. A., Pereyra Chan, A. M., Paredes Cetina, F. E., & Briceño Gómez, M. A. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2013/epi133c.pdf>

Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual*. Madrid: TEA Ediciones.

Meléndez , N. M. (2018). Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3301/TRAB.SUF.PROF_Nancy%20Mar%c3%ada%20Mel%c3%a9ndez%20L%c3%b3pez.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Olvera-Islas, R., Téllez-Villagra, C., & Avilés, A. G. P. (2015). Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. *Atención Familiar*, 22(2), 46-49. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887116300475>

Organización Internacional del Trabajo (2016) Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.recuperado: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Ponce, C. Bulnes, M. y Aliga, J. (2001). *El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Memorias del X Congreso Nacional de Psicología. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú.

Rosales , R. E. (2018). Estrés laboral en asesores telefónicos de un call center del distrito de Lince. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PROF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sanchez Mory, L. G. (2018). Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez_mlg.pdf

Sanchez, K (2017) Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Recuperado de : <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6110>

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3414/Vizcardo_VWG.pdf

Guio Broncano, S. B. (2019). Filosofía institucional, carga laboral y síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad Peruana Unión de Lima, 2019. de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3128>

Amoros Tirado, G., Cataño Machado, P., Liñan Quintanilla, C. and Rosell De Almeida, M.,
2018. i Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout. Maestría. Universidad
Esan.

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el
Burnout. Ciencia & trabajo, 19(58), 59-63.

ANEXOS

ANEXO 1: Inventario Burnout de Maslach (MBI)

INDICACIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

- 0** = nunca;
1 = pocas veces al año
2 = una vez al mes o menos ;
3 = unas pocas veces al mes;
4 = una vez a la semana
5 = pocas veces a la semana;
6 = todos los días.

| ENUNCIADOS | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento vacío. | | | | | | | |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fastidiado. | | | | | | | |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes. | | | | | | | |
| 5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. | | | | | | | |
| 8. Siento que el trabajo me está desgastando. | | | | | | | |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas con mi trabajo. | | | | | | | |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. | | | | | | | |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes. | | | | | | | |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 17. Siendo que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. | | | | | | | |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | | | |
| 22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas. | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ANEXO 2: DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____ he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones acerca de la aplicación de los cuestionarios. También comprendo que, en cualquier momento, puedo retirarme de la investigación. Además, he sido informado de que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de esta investigación. Tomando todo ello en consideración y tales condiciones, CONSIENTO participar en la investigación y que los datos que se derivan de las respuestas al cuestionario serán utilizados para cubrir el objetivo especificado en el documento.

Confirmando mi participación voluntaria.

Firma

Firma