



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE CALL CENTER DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA-2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Flor de Maria Vasquez Condor

Lucyla Norita Barbara Calle Gonzales

Asesor:

Mg. Lincol Orlando Olivas Ugarte

<https://orcid.org/0000-0001-7781-7105>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	JANETH IMELDA SUAREZ PASCO
Presidente(a)	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CLAUDIA FABIANA PARASI FALCON
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	LINCOL ORLANDO OLIVAS UGARTE
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud

Lucyla Norita Barbara CALLE GONZALES

TESIS 30.11- CalleVasquez

- Taller de tesis 18
- Asesorías de tesis 2025
- Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3430882962

Fecha de entrega

2 dic 2025, 11:27 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2025, 11:35 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_30.11_-CalleVasquez.docx

Tamaño del archivo

2.0 MB

81 páginas

11.703 palabras

65.125 caracteres



Página 1 de 86 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3430882962



Página 2 de 86 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3430882962

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por su apoyo, su paciencia y su motivación a lo largo de todo este proceso. Sin su presencia y su apoyo no podríamos haberlo conseguido.

Lucyla Norita Barbara Calle Gonzales

Dedico este trabajo a mi familia, por ser mi fuerza y mi fuente de inspiración continua en cada etapa de mi vida académica.

Flor de María Vasquez Condor

Dedico esta investigación a mi familia, por su amor por su comprensión y por su acompañamiento en cada paso de este proceso.

Agradecimiento

Agradecemos de manera sincera a todos quienes hicieron posible la finalización de este trabajo de investigación. En primer lugar, a nuestro asesor, Mg. Lincol Orlando Olivas Ugarte por su asesoría, su dedicación, su valioso acompañamiento durante todo el desarrollo de la tesis.

También queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestra familia, quienes nos brindaron su apoyo incondicional, su paciencia y una motivación permanente. La confianza depositada en nosotras por parte de nuestras familias ha sido esencial para poder seguir adelante.

Por último, queremos manifestar nuestro agradecimiento a las personas que participaron en esta investigación y contribuyeron en su tiempo y disposición permitiendo de esta forma que la investigación pueda ser realizada.

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR	2
Informe de Similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenidos	6
Índice de tablas	7
Resumen	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1.	9
1.2	20
1.3	20
1.4	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
4.1 Discusión	37
4.2 Conclusiones	42
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra.....	24
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout	30
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la variable bienestar psicológico.....	31
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico	32
Tabla 5. Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la aceptación y control	33
Tabla 6. Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y vínculos sociales	34
Tabla 7. Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la autonomía.	35
Tabla 8. Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y proyectos.....	36

Resumen

El estudio tuvo como principal objetivo analizar la relación existente entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana durante el año 2024. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional; se ejecutó la escala *Maslach Burnout Inventory (MBI)* validado al contexto peruano por Yslado et al. (2024) y la *escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)* adaptada al contexto universitario peruano con por Díaz et al. (2023) a los 120 colaboradores de un call center. Los resultados mostraron valores de $p < 0.05$, por lo que se evidencia que las dimensiones del SDB se relacionan negativamente con el BP. Además, el efecto con las dimensiones fueron los siguientes: Despersonalización ($r = -.621$), Agotamiento emocional ($r = -.462$) y Baja realización personal ($r = -.268$). Por ende, se concluye que sí existe una relación inversa y significativa entre el SDB y el BP en los trabajadores del área de *call centers* de una universidad privada de Lima Metropolitana durante el año 2024.

Palabras clave: agotamiento emocional, autonomía, bienestar psicológico, despersonalización, síndrome de burnout

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el sector laboral actual, el bienestar psicológico (BP) y el síndrome de burnout (SDB) constituyen dos variables críticas en el análisis organizacional. La Organización Mundial de la Salud (2022) indica que por lo menos el 15% de los trabajadores a nivel global presentan un trastorno mental vinculado al estrés ocupacional, siendo el de burnout una de las manifestaciones más prevalentes. Este fenómeno adquiere especial relevancia en sectores con alta demanda emocional, como los call centers, debido a las exigencias comunicativas y de cumplimiento de metas por parte de empleados que pertenecen al sector de atención al cliente y call centers (Morales et al., 2024).

En paralelo, la Organización Internacional del Trabajo (2022), ha advertido que la carencia de políticas para el cuidado del BP representa un obstáculo para sostenibilidad del rendimiento laboral. Esta problemática se refleja en el contexto latinoamericano, investigaciones como la de Pujol y Lázaro (2021) reportan una alta prevalencia del burnout, sugiriendo la necesidad de evaluaciones más específicas. Otro caso en Argentina, donde Savarino (2023) evidencia que el 90% de los trabajadores presenta este síndrome con deterioros significativos del bienestar psicológico.

El escenario peruano no es ajeno a esta realidad. Bendezú (2023) reporta que el 80% de los colaboradores de los centros de llamadas (60% correspondientes al departamento de ventas) presentan sintomatología de estrés, lo que se traduce en niveles altos de cansancio emocional que afectan su autonomía y calidad de vida. Esta situación es particularmente crítica en poblaciones jóvenes y vulnerables. Aguilar y Morón (2022) precisan que, en Lima Metropolitana, los trabajadores jóvenes, mujeres y aquellos con responsabilidades y familiares muestran las tasas más altas Es agotamiento emocional y despersonalización, con un 46.8% en

riesgo. están bajo este riesgo. Alejos (2021) corrobora este patrón de call centers limeños, identificando un nivel medio del de burnout y un mayor impacto en la población femenina mujeres.

No obstante, pese a la evidencia acumulada de call centers comerciales se observa, una brecha de conocimiento en un contexto específico: los call centers de universidades privadas. La problemática central que puede encontrarse en esta investigación surge fundamentalmente del escaso conocimiento que se tiene sobre cómo las dimensiones del burnout, por ejemplo, la despersonalización, también el agotamiento emocional, se asocian de forma directa en el contexto universitario con los indicadores del bienestar psicológico, tales como autoaceptación, vínculos sociales, y la autonomía. El personal de estos centros gestiona trámites académicos ya administrativos de alta responsabilidad, con exigencia cualitativamente diferentes a las de un call center comercial, lo que podría configurar un efecto distintivo en la salud mental. Para abordar esta brecha, se plantea como problema central es determinar cómo las dimensiones de burnout se relacionan con los niveles de BP en este colectivo.

Por lo tanto, para esta problemática, es posible sustentar la hipótesis al integrar tres marcos teóricos fundamentales. El Modelo Tridimensional de Maslash y Leiter (2016) donde se conceptualiza al SDB como desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal al persistente estrés laboral. Este afecta directamente a las dimensiones plateadas en el Modelo Multidimensional del BP por Ryff (1989) que define los componentes esenciales para el funcionamiento personal óptimo (Aceptación y control, vínculos psicosociales, los proyectos y la autonomía), y el Modelo de Bienestar en el trabajo de Danna & Griffin (1999), que brinda el marco específico para comprender como esta relación se manifiesta en el trabajo, de manera particular en entornos como los call centers universitarios donde las condiciones laborales monótonas y adversas, propician el desarrollo del burnout. .

En el siguiente apartado, se revisan trabajos de investigación previos que están vinculados al problema propuesto en este estudio, de esta manera, estos antecedentes se dividirán en internacionales y nacionales respectivamente.

Con respecto a los antecedentes internacionales, Ruiz et al. (2025) en México, identificaron y describieron el burnout académico en estudiantes de una universidad de Tehuacán. Para llevarlo a cabo, se usó un cuestionario basado en el *Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS)*. Los hallazgos de este estudio evidenciaron que, entre las dimensiones de burnout analizadas, el agotamiento emocional tuvo una correlación positiva moderada con la manifestación de emociones intensas (llorar, enfadarse, gritar), con un valor de ($r = .44$). Asimismo, se encontraron correlaciones positivas moderadas con otras variables como la taquicardia ($r = .32$), sentirse exhausto de tanto trabajar ($r = .34$) y la tensión por estudiar o trabajar ($r = .36$); pese a estos hallazgos, la evidencia no fue suficiente para confirmar que las estudiantes presentaran el SDB de manera clara, sugiriendo la existencia de otros factores que no se han considerado. En conclusión, este antecedente evidencia la manifestación de componentes del burnout y, a su vez, nos muestra el nivel de la complejidad de su identificación, lo que respalda la relevancia de investigar esta problemática en contextos específicos que todavía no han sido explorados, como es el caso de este estudio.

Por otro lado, Huapaya (2025) en Costa Rica, planteó determinar los factores psicosociales que pueden influenciar en el desarrollo del burnout en agentes de call centers. Asimismo, 156 trabajadores con edades entre 18 y 60 años fueron la muestra, aplicándoles el cuestionario de Burnout de Maslach y la escala de Clima Psicosocial en el Trabajo. En cuanto a los resultados, se observó que inicialmente el desgaste emocional se correlaciona negativamente con el contenido del trabajo ($r = -.64$; $p < .001$); de igual forma ocurre con la subescala de relaciones personales y el desgaste emocional ($r = -.49$; $p < .001$); asimismo se

contempla el desgaste emocional como correlacionando negativamente con la eficacia personal ($r = -.36; p < .001$). Se contempla también una correlación significativa positiva entre la eficacia personal y el contenido de trabajo ($r = .47; p < .001$), y la eficacia personal y las relaciones personales ($r = .3470; p < .001$). Concluyendo que, factores psicosociales como el contenido del trabajo y las relaciones personales distantes, se vinculan considerablemente con el SDB, el cual se presenta como un relevante factor predictivo, sobre todo en empleados de call center. Por lo tanto, este antecedente respalda el estudio actual, ya que nos ofrece datos significativos acerca del burnout en este entorno laboral.

Por su parte, Fatoke et al. (2025) en Europa, determinaron predictores del SDB en 3400 médicos, quienes fueron encuestados por los instrumentos: MBI y WHOQOL, para evaluar su bienestar general. Los resultados revelaron altos niveles de burnout: el 14% leve, el 18% moderado, el 29% alto y el 39% muy alto. La edad, la salud física y psicológica, las relaciones sociales y entornos predijeron significativamente el burnout ($p < .01$). Los médicos más jóvenes (18-30 años) experimentaron más afectación y la interacción con pacientes ambulatorios de COVID-19 se correlacionó positivamente con el burnout ($\rho = .023, p < .05$). Concluyendo que, estos factores son predictores significativos del burnout en médicos y resalta la necesidad de intervenciones dirigidas, especialmente en grupos de menores de edad. Por lo tanto, este estudio es de gran relevancia en el tema de investigación, ya que evidencia que los predictores de burnout influyen en los niveles de bienestar mental.

Valle et al. (2024), en México, examinaron el efecto mediador del desgaste ocupacional entre los elementos del riesgo psicosocial y el bienestar psicológico. Se emplearon como muestra 258 docentes de nivel medio superior de varias instituciones de Toluca. Además, se empleó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, la Escala de Desgaste Ocupacional y el Cuestionario de BP. En los hallazgos se observó un impacto directo y

significativo entre FRP y DO ($BFRP = .36, p < .001$), el efecto entre el DO y BP resultó negativo y significativo ($BDO = -.40, p < .001$) al igual que el efecto de FRP con BP ($BFRP = -.05, p = .51$). Y el efecto indirecto del DO entre los FRP y el BP resultó negativo y significativo ($B = -.14, SE = .04, 95\%, CI [-.24, -.06]$). En conclusión, existe correlación entre las variables analizadas, lo cual no hace más que evidenciar que el desgaste ocupacional mide la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el BP. De esta manera, este antecedente respalda la investigación, ya que nos brinda fundamentos sólidos para el desarrollo del BP en el contexto laboral.

Así mismo, Molina et al. (2024), en Ecuador, determinaron la correlación del BP de profesores universitarios y el SDB. Por ello, este artículo utilizó como muestra 33 docentes que oscilaban en la edad de 27 a 61 años, entre hombres y mujeres. El MBI se utilizó como instrumento y el PERMA-Profiler de Butler y Kern. Los resultados, una significativa correlación entre el agotamiento emocional y las horas de clase semanales ($\rho = .405, p = .019$), en lo relacionado con la despersonalización ($\rho = .498, p = .003$) y la realización personal ($\rho = -.384, p = .027$), que mostró una relación negativa. Por otro lado, se demostró que el BP se encuentra asociado al agotamiento emocional ($\rho = -.439; p = .011$) de manera negativa, con una intensidad poco significativa. Ciertamente, se finalizó que se ratifica la relevancia de una evaluación entre el burnout y el BP, y se reitera la relevancia de brindar apoyo para la salud mental y física. Todo esto viene a poner de manifiesto la importancia de estudiar el BP dentro del marco del burnout.

En los antecedentes nacionales tenemos a Chavez & Mayorga (2024) en Lima, quienes determinaron la relación entre el burnout y el BP percibido en colaboradores del sector salud. Para ello, se trabajó con una muestra de 126 participantes entre 25 y 45 años, incluyendo profesionales, técnicos y auxiliares, a los que les administraban el CBA y la escala BIEPS A.

Los resultados mostraron que existe una relación de magnitud media entre burnout y BP ($\rho = -.45, p < .001$), lo que presenta una variabilidad compartida del 20% ($\rho^2 = .20$). También se evidencia que existe una manipulación media y representativa entre el SDB y la aceptación de la situación ($\rho = -.36, p < .001$), con una variabilidad compartida del 13% ($\rho^2 = .13$). En cambio, relación más baja se observa entre el burnout y la dimensión de autonomía ($\rho = -.24; p < .01$), cuya variación relacionada fue del 6% ($\rho^2 = 0.06$). El estudio concluye que entre el burnout y el BP se evidencia una relación estadísticamente relevante, donde un incremento en el bienestar se traduce en una reducción del síndrome. Este estudio subraya la importancia de seguir investigando el vínculo entre estas dos variables.

Por otro lado, Goicochea (2024) en Cañete estudió la relación del SDB con el bienestar psicológico. Se seleccionó a 80 colaboradores de la municipalidad de Cañete, y se utilizó el MBI, ya adaptado a la versión peruana, más la BIEPS. En términos generales, se halló que no existía una correlación significativa entre ambos ($\rho = -.212, p = .059$); sin embargo, al descomponer por dimensiones, se observaron correlaciones negativas en cuanto al agotamiento emocional y el bienestar ($\rho = -.527, p < .01$), igualmente con despersonalización con el BP ($\rho = -.313, p = .005$). En contraste, la realización personal con bienestar presentó una relación positiva moderada ($\rho = .607, p < .01$). Estos hallazgos concluyen que, dentro del sector público, el deterioro emocional y el desapego laboral impactan negativamente en la salud psicológica, mientras que una percepción positiva de logro personal actúa como factor protector. Por lo tanto, este antecedente permite estudiar y comparar los resultados de las dimensiones de los instrumentos empleados.

Asimismo, Colonia (2023), en Lima Metropolitana, identificó la relación entre el SDB y el bienestar psicológico. Para la muestra se tomó como base 114 empleados de un call center y se recurrió al MBI y al BIEPS. Quedaron como resultados, una correlación inversa

significativa entre los componentes del SDB y las dimensiones del BP: con la autonomía ($\rho = -.342$), con la autoaceptación ($\rho = -.074$), con el crecimiento personal ($\rho = -.565$), con el dominio del ambiente ($\rho = -.593$), con el propósito de vida ($\rho = -.485$) y con las relaciones positivas ($\rho = -.668$). El estudio concluyó que a medida que se incrementa el agotamiento emocional, la despersonalización o la baja realización se relacionan con una disminución del BP, así como la relación entre el burnout y bienestar está implicada en el nivel de calidad de vida de las personas en lugar de trabajo, mostrando así que esta investigación aporta al estudio al demostrar en un contexto similar que el burnout afecta de manera negativa todas las dimensiones del BP, lo que respalda la necesidad de analizar este vínculo en trabajadores de call center en el centro universitario.

En lo que respecta a Cerron y Quispilaya (2023) en Trujillo, determinaron la relación entre el SDB y el teletrabajo. Se seleccionó a 32 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario cuya técnica de medida fue la escala de medición de Likert. En los resultados hallados se presentó la existencia de relación entre el teletrabajo y el burnout de $\rho = -.596$, con lo cual indica una relación moderada inversa, con una significancia menor al 1% ($p < .01$). La relación entre cambio organizacional del teletrabajo y el SDB es de $\rho = -.512$, con lo cual existe una relación moderada inversa, con una significancia menor al 1% ($p < .01$). La relación entre las TIC del teletrabajo y el SDB es de $\rho = .402$, con lo cual existe una relación moderada inversa baja, con una significancia menor al 5% ($p < 0.05$). La relación entre la dimensión distancia del teletrabajo y el SDB es de $\rho = -.176$, no existe una relación inversa, pues la significancia es mayor al 5% ($p > .05$). Concluyendo de esta manera que, mejorando la situación organizacional, el SDB va a disminuir. Este estudio demuestra que existe poca información acerca del vínculo del teletrabajo con el SDB, lo que motiva a continuar con la investigación.

Continuando con Alejos (2021), en Lince se determinó la asociación entre burnout y el BP en una muestra de 162 asesores telefónicos de ambos sexos. Además, se empleó el MBI y la escala BIEPS-A. Los resultados arrojaron niveles moderados de ambas variables. Específicamente, se determinó una correlación inversa entre la despersonalización y el BP ($\rho = -.186, p < .05$), y una relación directa entre la realización personal y el BP ($\rho = .177, p < .05$), con lo que indicaremos que progresivamente a mayor realización personal, mayor bienestar, mientras que la despersonalización lo reduce. Por último, este antecedente refuerza la importancia de examinar todos los factores de riesgo como los protectores frente el burnout en los colaboradores de un centro de llamadas universitarios.

En conclusión, la literatura internacional muestra una relación sistemática con el SDB y la que se traduce al respecto del tema del BP en múltiples contextos laborales. Estudios en el sector de call centers en Costa Rica y en el sector salud en Europa, convergen en que factores psicosociales como la carga emocional, el contenido del trabajo y las relaciones interpersonales son predictores significativos de agotamiento o desgaste emocional (Fatoke et al., 2025; Huapaya, 2025). En cuanto al sector educativo, estudios en México y Ecuador confirman correlaciones negativas y significativas entre estas variables, destacando que el desgaste ocupacional afecta al bienestar, donde el agotamiento emocional juega un rol fundamental (Molina et al., 2024; Valle et al., 2024). Particularmente en el entorno universitario mexicano, se identificó correlaciones positivas moderadas entre el agotamiento emocional y las manifestaciones de estrés y afectación física, aunque sin configurar burnout de manera clara, revelando la complejidad de su identificación por la necesidad de considerar factores contextuales específicos.

En el contexto peruano, la relación entre burnout BP han sido validadas a través de múltiples sectores laborales. Resulta importante para este estudio que las investigaciones en

call centres comerciales de Lima demuestran correlaciones negativas entre las variables, identificando patrones claros de perjuicio del BP antes la presencia del burnout (Alejos 2021; Colonia, 2023). Estos hallazgos se refuerzan por investigaciones en trabajadores del sector salud y municipal, las cuales coinciden en identificar un vínculo negativo consistente entre el de burnout académico y el BP (Chávez & Mayorga, 2024), complementándose con estudios en teletrabajo que aportan una perspectiva adicional al revelar el impacto de los factores organizacionales en este problema de salud. Pese a lo anterior, se constata que existe un ámbito inexplorado en el contexto de los call centers en universidades.

En síntesis, la evidencia reportada tanto en los antecedentes internacionales como nacionales, confirma la relación entre las variables y a su vez pone de manifiesto que, a pesar de que existe una sólida comprensión del fenómeno en otros sectores, la literatura previa presenta una carencia particular respecto al problema en call centers universitarios. Este vacío identificado precisamente al contrastar ambos ámbitos de investigación, justifica plenamente la necesidad de continuar investigando y de ampliar el marco analítico hacia este escenario laboral poco explorado, con el propósito final de generar conocimiento específico sobre esta problemática de salud mental.

Síndrome del Burnout

El SDB encuentra su base teórica en el Modelo tridimensional de Maslach y Leiter (2016), el cual lo conceptualiza a partir de tres componentes fundamentales, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Las cuales emergen ante la presencia de un estrés crónico que se da en el entorno laboral. Esta teoría es relevante porque permite comprender la experiencia del estrés desde una perspectiva social, además, considera la visión del individuo sobre sí mismo como su relación con los demás.

Respecto a la conceptualización del SDB, Ruiz et al. (2025) lo definen como un trastorno de índole psicológico que se origina por la exposición continua al estrés y se presenta como agotamiento físico y emocional, comúnmente está vinculado al ámbito laboral, probando así un notable deterioro en la salud física y el equilibrio emocional. Asimismo, Yupari et al. (2022) añaden que esta enfermedad es de un carácter multifactorial, que repercute en la salud física, psicológica, y el estado emocional de las personas, siendo producto del mantenimiento prolongado del estrés en el contexto laboral. Por su parte, Morales et al. (2024) menciona que es respuesta frente al estrés laboral prolongado, donde el individuo presenta una disminución notable en su capacidad de afrontar las demandas del trabajo, lo cual impacta de manera profunda en la relación y el entorno laboral.

Todas las dimensiones de la variable SDB, son las siguientes (1) Agotamiento emocional: es una condición que se caracteriza por el desgaste de la energía, la fatiga física, y el agotamiento psíquico, cuyo origen es la exposición prolongada a exigencias emocionales en el entorno laboral. (2) Despersonalización: se entiende como la transformación en la actitud hacia los compañeros, donde se manifiesta la aparición de indiferencia, endurecimiento emocional, y distanciamiento afectivo. (3) Baja realización personal: este aspecto se relaciona a la aparición de juicios negativos hacia la propia persona y hacia su desempeño laboral, asimismo, se asocia con sentimientos de frustración e insatisfacción respecto a los logros profesionales (Maslash & Leiter, 2016).

Bienestar psicológico

La teoría del BP llamada Modelo multidimensional propuesta por Ryff (1989) constituye el fundamento teórico principal del bienestar psicológico, proponiendo que trasciende el hecho que una vida satisfactoria es más que experimentar emociones positivas, sino que también implica un funcionamiento personal óptimo; el cual incluye aspectos como,

el crecimiento personal, la autonomía en las decisiones, las relaciones sanas, el autoconocimiento, y el tener una vida con propósito. Complementariamente, Danna & Griffin (1999) proponen el Modelo de Bienestar en el trabajo, el cual ofrece un marco conceptual específico para comprender la salud y el bienestar como núcleo de los efectos individuales y organizacionales para establecer intervenciones para mejorar las condiciones laborales.

Para la definición de bienestar psicológico, Reche et al. (2022) lo conciben como un constructo de naturaleza multinacional, que comprende la apreciación subjetiva y general del individuo respecto al funcionamiento favorable en diversas esferas de su vida cotidiana, demostrando así un nivel de satisfacción general y el sentido de plenitud personal. En esta misma línea, Blanco et al. (2022) añaden que para medir el BP se consideran varios aspectos, como el crecimiento personal, poseer buenas relaciones, y la autoaceptación como persona, lo que en conjunto representa el funcionamiento psicológico óptimo y la satisfacción percibida con la propia vida. Asimismo, Trujillo et al. (2022) sostienen que el bienestar psicológico, no solo es una valoración subjetiva y global que el individuo realiza, sino, también representa la fortaleza de los recursos esenciales como la resiliencia frente a las adversidades y la sensación de vitalidad.

Las dimensiones del BP se tienen los siguientes (1) Autoaceptación: se entiende como el reconocimiento y aceptación de los aspectos favorables y desfavorables de la propia persona, también implica mantener una disposición positiva hacia sí mismo y asumir tanto las virtudes como las limitaciones. (2) Vínculos psicosociales: hace referencia a la habilidad para atender los vínculos sociales adecuados y sostener relaciones positivas con los demás. (3) Proyectos: consiste en la presencia de propósitos y aspiraciones que guían la vida de la persona, y le brinda dirección, significado y motivación para su desarrollo personal. (4) Autonomía: significa la habilidad de ser independiente y autodeterminado, lo cual permite una mayor resistencia frente

a la presión social y poseer una mejor autorregulación de la conducta (Trujillo et al., 2022).

La vinculación teórica de ambas variables puede observarse mediante modelos explicativos que permiten comprender cómo el burnout incide en las dimensiones del bienestar psicológico. Este planteamiento se respalda en la Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989), que postula que el burnout representa una pérdida significativa de recursos emocionales y cognitivos, mientras que el BP requiere de estos mismos para poder tener estabilidad. Cuando los trabajadores experimentan agotamiento emocional, disminuyen su capacidad para mantener relaciones sociales y perseguir metas personales. Adicionalmente, la Teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker & Demerouti (2017) explican que en los entornos laborales con altas demandas emocionales y escasa autonomía como los call centers se genera un deterioro en la sensación de competencia y autoaceptación. Particularmente la despersonalización debilita los vínculos psicosociales, mientras que la baja realización personal. Finalmente, el marco teórico confirma que el burnout no solo coincide con el bajo bienestar, sino que además afecta causalmente a través de mecanismos específicos.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el SDB y el BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir el nivel del SDB en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Describir el nivel del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión autonomía del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre el SDB y el BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

1.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del

BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión autonomía del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

La investigación se justifica teóricamente por la escasa literatura nacional que vincule empíricamente el SDB y el BP de *call center*. Además, para la decisión de metodológicamente por el uso de escalas validadas para ambas variables, las cuales permitirán la existencia de evidencia en una muestra específica y nacional. Igualmente, la justificación que se elige para población de operarios de call center de universidades, se justifica por la exigencia y demandas que competen a la inscripción de matrículas, procesamiento de documentos, seguimiento de grados y bachilleratos, los cuales hacen que sean más complejas las actividades que tienen que realizar.

Por último, desde el plano social, esta investigación no solo aborda una problemática actual de salud ocupacional, sino que también aporta evidencia empírica en un sector escasamente estudiado en el contexto latinoamericano. La exploración de la relación entre burnout académico y el BP servirá para construir estrategias preventivas que beneficien tanto a los trabajadores como a las organizaciones.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, ya que se centra en el análisis estadístico y la recopilación de datos numéricos para validar las hipótesis planteadas (Valderrama & Jaimes, 2019). Asimismo, el tipo de este estudio es básico, orientado a profundizar los conocimientos teóricos-científicos sobre la relación entre las dos variables (Williams et al., 2019).

El presente estudio adoptó un nivel descriptivo-correlacional. Siguiendo lo mencionado por Supo y Zacarías (2024), el nivel descriptivo tiene como fin describir fenómenos o acontecimientos. En esa línea, este estudio primero describe los niveles de las variables. No obstante, el propósito central va más allá de lo descriptivo, para establecer el grado de asociación entre el SDB y el BP. Por ello se focaliza en el análisis correlacional. Esta elección es coherente con Espinoza et al. (2023), para quienes este nivel resulta idóneo para cuantificar el vínculo entre variables de interés dentro de una misma muestra. Además, se utilizó un diseño no experimental y transversal, debido a que se recopilaban datos en un único punto en el tiempo, para describir las variables y analizar su interrelación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Población

De acuerdo con Valderrama y James, Jaimes, (2019) viene a ser el universo total de personas, animales u objetos con similares características, de quienes se extrae toda la información necesaria para que la investigación se desarrolle. La población de este estudio estuvo conformada por 250 colaboradores del departamento de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Muestreo

Debido a limitaciones institucionales, no se tuvo acceso a toda la población, por ende, se propuso realizar un estudio no probabilístico por conveniencia, ya que no requiere una alta representatividad de los elementos de la población sino de los sujetos que cumplan con las características especificadas en la problemática (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En este sentido, el muestreo por conveniencia lejos de ser un limitante, este método permite reclutar a individuos clave que poseen el conocimiento y la experiencia directa sobre el tema de estudio; por lo tanto, no invalida el alcance del estudio.

Muestra

De acuerdo con Espinoza et al. (2023) la muestra forma parte simbólica del universo poblacional, de manera que la investigación tuvo como muestra final a 120 trabajadores, puesto que cumplían con las condiciones de inclusión: (a) labora de forma presencial, (b) labora solo en el área de call center, (c) tienen antigüedad mínima de 6 meses en el puesto, y (d) cuentan con contrato activo durante el periodo de recolección de datos. Se excluyó a trabajadores que se encontraban (a) con licencia médica, (b) en periodo de capacitación o rotación interna, (c) aquellos que tenían menos de 6 meses en el puesto, y los que (d) cumplen funciones ajenas a la atención call center.

Unidad de análisis

Corresponde a un trabajador/a que cumple con los criterios de inclusión, sobre quien se realiza la medición de las variables de estudio.

Tabla 1

Datos sociodemográficos de la muestra

Categoría		<i>n</i>	%
Sexo	Masculino	22	18.33%
	Femenino	98	81.67%
Edad	18-25	59	49.17%
	26-33	37	30.83%
	34-40	24	20.00%
Antigüedad	Menos de 1 año	33	27.50 %
	1 a 3 años	47	39.17 %
	Más de 3 años	40	33.33 %
Nivel educativo	Secundaria completa	13	10.83%
	Técnico	52	43.33%
	Universitario	55	45.83%

Nota. *n*: cantidad; % porcentaje

En la Tabla 1, se observan 120 participantes conformaron la muestra, donde predominó el sexo femenino (81.67%), frente al masculino (18.33%). En lo que respecta a la edad, el porcentaje mayoritario se halló entre el rango de 18 a 25 años (49.17%), en segundo lugar, los de 26 a 33 años (30.83%) y, en menor proporción, entre 34 y 40 años (20.00%). Respecto al tiempo de experiencia laboral, el 39.17% indicó tener entre 1 y 3 años, el 33.33% más de 3 años y el 27.50% menos de un año. A continuación, se detalla la distribución demográfica de la muestra:

Técnicas y materiales

Técnica: En este trabajo se utilizó la encuesta, la cual implicó la elaboración de preguntas escritas y organizadas para obtener información sobre un grupo de individuos (De

los Heros, 2024). Esta técnica es idónea debido a su eficacia para recolectar datos de manera sistemática y directa. Además, la estructura facilita el análisis cuantitativo de la información, lo que contribuye a obtener resultados objetivos dentro del parámetro metodológico.

Instrumentos: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consideran que el cuestionario es el método más usado para acceder a datos vinculados con el propósito de una investigación.

Se aplicó el MBI para medir el agotamiento emocional (Objetivo 1) y la Escala BIEPS-A para evaluar las seis dimensiones de Ryff (1989), cumpliendo el Objetivo 2 de describir cómo cada dimensión de bienestar se asocia con las tres de Burnout.

Versión abreviada del Maslach Burnout Inventory (MBI) en su versión de 22 ítems (Maslach & Jackson, 1997), evaluado y validado al contexto peruano por Yslado et al. (2024) El estudio reveló evidencia de validez de contenido interno mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC), con índices de ajuste óptimo ($CFI = .937$, $TLI = .929$, $RMSEA = .072$, $SRMR = .075$), confirmando un modelo de tres factores: agotamiento, despersonalización y realización personal). La confiabilidad fue estimada con el coeficiente de alfa de Cronbach y omega, fue alta para el agotamiento emocional ($\alpha = .886$, $\omega = .883$) y realización personal ($\alpha = .848$, $\omega = .802$), pero baja para Despersonalización ($\alpha = .574$, $\omega = .492$). De igual forma, se obtuvo la validez convergente ($AVE > .40$ para EE y PA) y discriminante (ratio HTMT2 $< .85$ para las tres dimensiones). En complementariedad, para este estudio se realizó un juicio de expertos con tres especialistas, quienes ponderaron la calidad, coherencia y relevancia de cada ítem para el contexto de estudio. El consenso entre todos los expertos determinó que todas las preguntas del instrumento resultaron adecuadas para la medición de la variable. Por último, se analizó su confiabilidad desde el coeficiente alfa, obteniéndose los siguientes valores para sus dimensiones: Agotamiento emocional ($\alpha = .742$), Despersonalización ($\alpha = .796$) y Realización personal ($\alpha = .804$). Por ende, el instrumento presenta una sólida validez y confiabilidad

psicométrica.

Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) de Ryff (1995), adaptada al contexto universitario peruano con 13 ítems por Díaz et al. (2023). El estudio de validación original reportó una estructura unidimensional por medio del AFC, con índices de ajuste óptimos $\chi^2/gf = 1.631$, CFI = .988, TLI = .984, SRMR = .047, RMSEA = .035, evidencia de validez convergente ($r = .504$ con el WHO-5) y confiabilidad aceptable ($\alpha = .80$). Adicionalmente, para los fines académicos de este estudio se realizó un juicio de expertos para que ellos puedan verificar la validez de contenido de los ítems en el contexto del estudio. Tres especialistas confirmaron que los ítems del BIEPS-A cumplían con los criterios de claridad, coherencia y relevancia. En el lado de la confiabilidad del instrumento, se calculó mediante coeficiente alfa, se obtuvo un $\alpha = .876$ para toda la escala. Las dimensiones del instrumento tuvieron los valores Control de situaciones ($\alpha = .555$), Autonomía ($\alpha = .598$), Proyecto de vida ($\alpha = .623$) y Vínculos sociales ($\alpha = .615$). Es decir, se puede afirmar que la escala BIEPS-A presenta confiabilidad en su aplicación en universitarios.

Procedimiento

La recolección de datos se desarrolló en tres fases: (1) Coordinación institucional y planificación; se solicitó permiso a la institución para poder ejecutar el instrumento a los colaboradores del departamento de call center (2) Aplicación de prueba piloto con 30 participantes para evaluar claridad y tiempos de respuesta; ello con el fin de analizar la confiabilidad del instrumento y (3) Recolección final de datos para su posterior análisis estadístico. En esa misma línea, antes de iniciar la aplicación, se dedicaron unos minutos a explicar a los participantes los objetivos del estudio y la confidencialidad de los datos.

Análisis de Datos

El procesamiento de información inició con la creación de matriz de datos en Excel

para la depuración de respuestas mal contestadas y la organización de las respuestas, para así asegurar la validez del instrumento y no perjudicar a la investigación. El análisis se realizó con el software Estadístico IBM SPSS V.27, siguiendo dos etapas complementarias:

En una primera etapa, se desarrolló el análisis descriptivo, el cual está relacionado con los objetivos específicos de carácter descriptivo. En concordancia con Williams et al. 2019, este análisis se utilizó para ilustrar y describir las principales tendencias de las variables de estudio. Ello incluyó el cálculo de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, los cuales se presentaron visualmente por medio de tablas y figuras para ofrecer una mirada general de la distribución de datos.

En la segunda etapa, se llevó a cabo el análisis inferencial, cuyo propósito es generar resultados a partir de una muestra seleccionada, en el que se utilizaron leyes de probabilidad (Williams et al., 2019). Este análisis se ejecutó para probar la hipótesis de investigación y examinar las relaciones entre las variables.

Para evaluar el supuesto de normalidad de las variables, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que de acuerdo con Valderrama y James (2019), esta prueba es un procedimiento por el cual se verifica que los datos obtenidos en la encuesta se ajustan a una distribución normal; ello con la finalidad de identificar qué prueba estadística. En esa misma línea, dado que los datos de todas las dimensiones mostraron una distribución no normal ($p < .05$), se optó por el uso de pruebas no paramétricas. Para analizar las correlaciones se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. La magnitud de las correlaciones se interpretó según los criterios propuestos por Cohen (1988), para el efecto pequeño ($r = .10$), muestra que la relación entre las variables es débil. Seguido del efecto moderado ($r = .30$) representa una relación media o moderada; el efecto grande ($r = .50$) indica una fuerte relación entre las variables.

La presente investigación es de nivel correccional, la cual busca una relación o asociación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las del bienestar psicológico, conformando ello la hipótesis. Los resultados respaldaron la hipótesis confirmando que si existe una relación negativa y con grandes tamaños de efecto en Despersonalización (-.621), mediano en Agotamiento emocional (-.462), y pequeño en Baja realización personal (-.268).

Adicionalmente, en la fase piloto con 30 participantes, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente α de Cronbach. Los valores obtenidos para ambas escalas fueron de $> .80.$, confirmó una consistencia interna adecuada y definitiva para su aplicación en la muestra de estudio.

Aspectos Éticos

Se tomaron en cuenta los principios éticos postulados por la *American Psychological Association* (APA, 2020), que son la beneficencia, la integridad, la justicia y el respeto por los derechos y la dignidad de los participantes; las pautas que da a conocer el Colegio de Psicólogos del Perú (2024), que mencionan que el consentimiento informado es de suma importancia para la participación de manera libre y voluntaria; así como también los protocolos del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Privada del Norte (2024).

Por último, se resguarda la anonimidad de la información recopilada mediante el resguardo de la base de datos en un sistema protegido con contraseña, al cual solo tuvo acceso el equipo investigador. Asimismo, antes del análisis estadístico, los datos fueron anonimizados para eliminar cualquier elemento que pudiera identificar a los participantes, cumpliendo con los principios éticos de privacidad y protección de la información.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	20,0
Medio	80	66,7
Alto	16	13,3
Total	120	100,0

En la tabla 2, se observa que el 66.7% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que el 20.0% se ubica en un nivel bajo. Por otro lado, el 13.3% de ellos presenta un nivel alto en SDB. Estos resultados indican que, si bien la mayoría de la población se concentra en niveles intermedios (lo cual también podría señalar un indicador de riesgo futuro), existe un porcentaje con nivel alto que podría requerir atención o intervención debido a la presencia sintomatología alta.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable bienestar psicológico

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	12,5
Medio	78	65,0
Alto	27	22,5
Total	120	100,0

En la tabla 3, se visualiza que el 65.0% de los trabajadores presenta un nivel medio en bienestar psicológico, además el 22.5% en nivel alto. Y el 12.5% de ellos se encuentra en un nivel bajo en BP. Estos hallazgos sugieren que, en términos generales, los colaboradores tienen un bienestar psicológico favorable. No obstante, la presencia de un nivel bajo constituye un grupo de riesgo que podría estar experimentando dificultades en su salud mental en su capacidad de afrontamiento, alertando posibles intervenciones a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

3.2. Evaluación y contraste de las hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre el SDB y el BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

H₀: No existe relación entre el SDB y el BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico

Dimensiones del síndrome de burnout		Bienestar psicológico	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Rho	-.462
		Significancia	.000
	Despersonalización	Rho	-.621
		Significancia	.000
	Baja realización personal	Rho	-.268
		Significancia	.003

En la Tabla 4, los valores p observados $< .05$ indican que se debe rechazar la hipótesis nula; por ende, se concluye que las dimensiones del SDB se relacionan con el BP. Dichas relaciones son negativas, con grandes tamaños de efecto en Despersonalización (-.621), tamaño mediano en Agotamiento emocional (-.462), y pequeño en Baja realización personal (-.268), respectivamente.

3.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_i: Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

H₀: No existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la aceptación y control

Dimensiones del síndrome de burnout		Aceptación y control	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Rho	-.395
		Significancia	.000
	Despersonalización	Rho	-.590
		Significancia	.000
	Baja realización personal	Rho	-.270
		Significancia	.003

En la Tabla 5, los valores p observados $< .05$ sugieren que se debe rechazar la hipótesis nula. Entonces se puede concluir pues, que las dimensiones del SDB se relacionan con la aceptación y control del BP. Las relaciones antes indicadas son negativas, con tamaños del efecto grande: Despersonalización (-.590), mediano: Agotamiento emocional (-.395), y pequeño: Baja realización personal (-.270), respectivamente.

Hipótesis específica 2

H_i: Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

H₀: No existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Tabla 6.

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y vínculos sociales

Dimensiones del síndrome de burnout		Vínculos sociales
Agotamiento emocional	Rho	-.341
	Significancia	.000
Rho de Spearman	Rho	-.669
	Significancia	.000
Baja realización personal	Rho	-.244
	Significancia	.007

En la Tabla 6, los valores p observados $< .05$ sugieren que se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, se concluye que las dimensiones del SDB se relacionan con los vínculos sociales del BP. Las relaciones son negativas, con tamaños del efecto grande: Despersonalización (-.669), mediano: Agotamiento emocional (-.341), y pequeño: Baja realización personal (-.244), respectivamente.

Hipótesis específica 3

H_i: Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

H₀: No existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la autonomía

Dimensiones del síndrome de burnout			Autonomía
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Rho	-.335
		Significancia	.000
	Despersonalización	Rho	-.499
		Significancia	.000
	Baja realización personal	Rho	-.440
		Significancia	.000

En la Tabla 7, los valores p observados $< .05$ evidencian estadísticamente la posibilidad de poder rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que las diferentes dimensiones del SDB están asociadas con la autonomía del BP estas relaciones son negativas, con tamaños del efecto mediano: Despersonalización (-.499), Baja realización personal (-.440), y Agotamiento emocional (-.335), respectivamente.

Hipótesis específica 4

H_i: Existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

H₀: No existe relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.

Tabla 8

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y proyectos

Dimensiones del síndrome de burnout			Proyectos
Rho de Spearman	Agotamiento	Rho	-400
	emocional	Significancia	.000
	Despersonalización	Rho	-.490
		Significancia	.000
	Baja realización	Rho	-.066
	personal	Significancia	.472

En la Tabla 8, nos muestra que la evidencia estadística lleva a rechazar parcialmente la hipótesis nula. Dado que, en cuanto a la dimensión baja realización personal, el valor p observado $> .05$ (.472) indica que esta no se relaciona con la dimensión Proyectos del BP. Mientras que Agotamiento emocional ($rho = -400$), Despersonalización ($rho = -490$) sí lo hacen inversamente en Proyectos ($p < .05$), con tamaños del efecto mediano ($< .50$).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En cuanto al objetivo general, analizar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024; los análisis estadísticos nos indican que hay una relación inversa y que dicha relación es estadísticamente significativa entre las dimensiones del SDB y el BP de los colaboradores del área de call centers universitario. Esta relación evidencia que, a mayor despersonalización y agotamiento emocional, menor será su percepción de bienestar psicológico, lo cual afecta las dimensiones de la autonomía, la autoaceptación, los vínculos sociales y proyectos personales. Las correlaciones observadas, particularmente entre despersonalización y BP ($rho = -.621$) y entre agotamiento emocional y bienestar ($rho = -.462$), coinciden con los patrones encontrados por Goicoechea (2024) y Chávez y Mayorga (2024). No obstante, los valores de este estudio muestran un efecto ligeramente superior, posiblemente debido a la naturaleza emocionalmente intensiva del entorno universitario, donde el contacto frecuente con estudiantes demanda altos niveles de regulación emocional. Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos encuentran una explicación en la Teoría de la Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989), al mostrar que en un entorno laboral con altas demandas emocionales y pocos recursos de afrontamiento, derivan en una pérdida sostenida de energía que genera agotamiento, posteriormente cinismo como mecanismo de defensa, culminando en el deterioro general del bienestar psicológico.

El primer objetivo específico, describir el nivel de SDB en los trabajadores del área call center. Los resultados descriptivos reportan que la mayoría de trabajadores (66.7%) tiene un nivel medio de SDB, mientras que el 13.3% presenta un nivel bajo. Este hallazgo es coherente con lo señalado por Alejos (2021), quien también encontró una prevalencia moderada del SDB. Esta similitud podría sugerir que la estructura laboral de los centros de llamadas, caracterizados

por la alta demanda emocional, el monitoreo constante y la presión por metas, conforma un factor de riesgo que es independiente del sector, pudiendo este ser comercial o universitario. A partir del Modelo Tridimensional de Maslach y Leiter (2016), la presencia de un nivel moderado en la mayor parte de la muestra confirma cómo el desgaste profesional se manifiesta de forma gradual, donde el agotamiento suele ser la entrada a un ciclo continuo de despersonalización, incluso en un entorno con una misión educativa definida.

El segundo objetivo específico, describir el nivel de BP en los trabajadores de área call center. Se observa que el 65% de los trabajadores presenta un nivel medio de BP, mientras que un 22.5% alcanza un nivel alto y solo el 12.5% un nivel bajo. Esta distribución es relevante al contrastarla con estudios como el de Colonia (2023), donde se observó un bienestar global más comprometido. Esta disparidad podría atribuirse al contexto universitario, donde los factores como el sentido de pertenencia a una institución educativa o con una misión de servicio pueden actuar como recursos protectores para una parte de los colaboradores. La Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1999) ofrece un marco interpretativo para interpretar esta distribución del bienestar. Postula que el bienestar depende del balance entre la pérdida y la ganancia de recursos valiosos (de tipo social y también simbólico) que, al ser poseídos y resguardados, favorecen la preservación de un mayor bienestar psicológico. Esta interpretación resalta la importancia de gestionar activamente tanto las demandas como los recursos propios de este entorno laboral.

El tercer objetivo específico, analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión aceptación y control del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center. Los resultados obtenidos mostraron correlaciones negativas y significativas con las dimensiones del SDB, y la relación inversa entre la despersonalización y la aceptación personal contribuye uno de los vínculos más destacados del estudio. Esto sugiere que la fatiga emocional, acompañada del cinismo laboral, debilita la percepción de autoeficacia y de control

sobre las propias decisiones. Estos hallazgos respaldan lo reportado por Chávez y Mayorga (2024), quienes identificaron que el burnout es un predictor significativo del deterioro de la aceptación personal. Teóricamente, estos resultados pueden comprenderse mediante la interacción entre el modelo multidimensional del BP de Ryff (1989), que incluye a la autoaceptación y el control como componentes esenciales para un funcionamiento psicológico saludable y el modelo tridimensional del burnout de Maslach y Leiter (2016), caracterizado por agotamiento emocional y despersonalización, los cuales, al consumir de manera crónica las herramientas emocionales y cognitivas del individuo, debilitan estos pilares fundamentales del bienestar postulados por Riff.

El cuarto objetivo específico, analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión vínculos sociales del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center, los hallazgos relevaron correlaciones negativas y significativas con la despersonalización, el agotamiento emocional ($\rho = -.669; p < .001$) esto indica que, el distanciamiento afectivo y la fatiga empática reducen la capacidad del trabajo para mantener relaciones interpersonales sanas. Estos hallazgos se alinean con Huapaya (2025), quien reportó una relación negativa entre el desgaste emocional y las relaciones personales en agentes de call centers. De igual forma, los resultados también ilustran el mecanismo principal de la Teoría de la Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989), donde el agotamiento emocional actúa como una constante pérdida de recursos, llevando al colaborador a adoptar despersonalización (cinismo) como una herramienta en defensa de la conservación de energía, lo cual deteriora su capacidad para emplearlas en relaciones significativas. Simultáneamente, el presente estudio sugiere evidenciar que la fragilidad de los vínculos sociales no solo es un síntoma del burnout, sino también un factor que lo retroalimenta, generando un ciclo recursivo de desgaste emocional.

El quinto objetivo específico, analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión autonomía del bienestar psicológico en los trabajadores del área de

call center, los análisis pusieron en evidencia correlaciones negativas y significativas ($p < .05$) las tres dimensiones del SDB, destacando los efectos más marcados en la despersonalización (-.499) y la baja realización (-.440) y el agotamiento emocional (-.335). ello sugiere que el cinismo laboral y la insatisfacción con los logros profesionales impactan perjudicialmente en la capacidad de autogobierno y decisión independiente. El agotamiento emocional también se asoció moderadamente. En convergencia con Colonia (2023), en una muestra de estudio comparable de trabajadores de call centers de Lima, determinó una correlación inversa entre SDB y la autonomía confirmando que la pérdida de autonomía es una consecuencia recurrente del desgaste profesional en estos entornos. Este deterioro encuentra una explicación en la Teoría de Demandas o Recursos Laborales (Bakker & Demerouti, 2017). En un contexto de altas demandas emocionales y escasos recursos de autonomía, el trabajador experimenta agotamiento de sus recursos personales. La despersonalización se erige entonces como un síntoma y como un mecanismo que profundiza el problema, dado que, al distanciarse afectivamente de su rol, el trabajador renuncia también a su capacidad de autodirección. De este modo, se configura un círculo vicioso donde el desgaste profesional limita la autonomía y esta limitación, incrementa y sostiene el desgaste.

Finalmente, el sexto objetivo específico, analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión proyectos del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center, los hallazgos demostraron que la dimensión baja realización personal (-.472) no se relaciona con la dimensión proyectos del bienestar psicológico, por su parte, el agotamiento emocional ($\rho = -.400$), y la despersonalización ($\rho = -.490$) sí se relacionan inversamente con los proyectos. En discrepancia con los hallazgos de Alejos (2021), que reportó una correlación positiva entre la realización personal y los proyectos vitales, nuestro estudio no replicó esa tendencia en el ámbito universitario. Este contraste ofrece un matiz teórico respecto al Modelo Tridimensional de Maslach y Leiter (2016): sugiriendo que la

dimensión de realización personal puede ser sensible al contexto. En entornos universitarios, donde el reconocimiento es menor y las tareas son más administrativas, la baja realización personal podría no traducirse necesariamente en una pérdida de metas personales, sino más bien en un desapego específico hacia el rol laboral. Esto implica que las intervenciones para este colectivo deben adaptarse. Por su parte, un call center comercial mejora la realización personal por medio de incentivos extrínsecos como bonos por ventas u otros tipos de reconocimiento económico. Por otro lado, en el contexto universitario, nuestros resultados sugieren que tiene mayor efectividad fomentar el significado intrínseco del trabajo, a través de apoyar al trabajador a conectar con sus tareas diarias (atenciones estudiantes, gestión de trámites) con la misión educativa y de servicio de la institución universitaria, destacando el impacto positivo que su labor produce en la comunidad estudiantil.

Respecto a las limitaciones de estudio, se tiene en primer lugar, el nivel descriptivo-correlacional, si bien este permitió caracterizar las variables y establecer asociaciones significativas entre ellas, no posibilita la inferencia sobre las relaciones de causalidad. Esta limitación es inherente al nivel de investigación elegido y restringe la interpretación de los resultados, ya que no se puede determinar la influencia. En segundo lugar, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual, si bien resultó práctico, para el acceso a los participantes, limita la representatividad estadística de la muestra. Su composición, mayoritariamente femenina y joven, podría no reflejar la diversidad de otros call centers universitarios, dificultando la generalización de los resultados a poblaciones con características demográficas o contextos organizacionales diferentes.

En tercer lugar, la medición se basó en instrumentos autoinformados (MBI Y BIEPS-A), método susceptible a sesgos de deseabilidad social. Los participantes pudieron ofrecer respuestas percibidas como socialmente aceptadas en su entorno de trabajo, lo que podría haber

atenuado la reportación real del agotamiento o del malestar psicológico. Una cuarta limitación radica en la especificidad del contexto, puesto que el estudio se efectuó en un solo call center de una universidad privada de Lima Metropolitana. Por lo tanto, los resultados deben interpretarse a la luz de las características institucionales y culturales propias que pueden no ser extrapolables a otros entornos que difieran en gran medida del presente estudio.

En consecuencia, se sugiere que futuras investigaciones avancen hacia un enfoque metodológico integral, adoptando diseños longitudinales que les permitan rastrear la dinámica causal entre las variables. Además, asegurar la representatividad de las muestras mediante estrategias de muestreo más rigurosas (como las probabilísticas). Y ampliar la diversidad de entornos, por ejemplo, incluyendo múltiples call centers de diversos sectores. Asimismo, para afrontar los sesgos de medición, es crucial complementar los datos cuantitativos con los métodos cualitativos (entrevistas o grupos focales). Este enfoque mixto enriquecería la validez de los hallazgos y proporcionaría el contexto y la profundidad necesarios para el diseño de intervenciones precisas y pertinentes para este colectivo laboral.

La implicancia teórica es que este estudio expande el ámbito de aplicación del Modelo de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989) y la Teoría de Demandas-recursos laborales (Bakker & Demerouti, 2017) al contexto de call center universitarios, escenario poco estudiado. Con la evidencia hallada se valida la universalidad del mecanismo principal de pérdida de recursos (agotamiento emocional), y a la vez revela como la despersonalización emerge como un mecanismo crítico que, al actuar como defensa, erosiona recursos como la autonomía y los vínculos sociales, recursos esenciales del bienestar psicológico. Por ende, se sugiere una extensión del modelo para entornos de servicios educativos, donde los recursos relacionales con alta interacción y la gestión de la energía emocional, deben considerarse factores protectores centrales.

La implicancia práctica más directa es el diseño e implementación de un programa integral de salud emocional laboral. Este mencionado programa debe incluir, como base, talleres mensuales obligatorios por medio de charlas sobre gestión emocional, autocuidado y técnicas de autoacompañamiento (como técnicas de respiración y ejercicios prácticos de meditación) dirigidos al personal en general. De manera simultánea, es fundamental un entrenamiento especializado para supervisores, que los capacite en la identificación temprana de indicadores como agotamiento, despersonalización o baja realización personal en sus equipos. Este entrenamiento debe ir más allá de la detección; también debe otorgarles herramientas para conducir conversaciones de apoyo y ofrecer una retroalimentación asertiva. Para asegurar el impacto, el programa debe ejecutarse de forma gradual y requiere una evaluación continua, que permita medir la reducción de burnout y la mejora del bienestar con indicadores sencillos en el ambiente laboral.

En referencia con la implicancia metodológica, este estudio aporta evidencia sobre la aplicabilidad y utilidad de instrumentos breves y validados (MGI-GS y BIEPS-A) para la evaluación de riesgos en salud ocupacional en entornos de alta demanda emocional. El uso de ambos instrumentos demuestra ser viable para el mapeo simultáneo de los factores de desgaste y de protección psicológica. No obstante, es necesario precisar que los futuros estudios integren diseños de métodos mixtos, con el fin de captar la complejidad de las experiencias que modula en burnout y el bienestar. De esta forma, se enriquece la base de evidencias para acciones preventivas.

Finalmente, este estudio posee una implicancia social de gran alcance; al visibilizar y documentar empíricamente un problema de salud ocupacional, impulsa la generación de conciencia y reflexión sobre lo importante que es promover ambientes laborales saludables y Sostenibles. De igual forma, esta investigación sirve como un insumo técnico para que las propias universidades, las empresas, entidades correspondientes y el Estado, a través del

Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud, elaboren políticas y normativas específicas. El propósito debe ser reconocer de manera formal las altas demandas emocionales de este trabajo como un riesgo psicosocial y poder ejecutar medidas preventivas, vigilancia y apoyo que protejan el bienestar psicológico de estos trabajadores.

4.2 Conclusiones

En referencia al objetivo general, se determinó que existe una relación inversa y significativa entre el SDB y el BP. Este vínculo es particularmente crítico en la despersonalización ($rho = -.621, p < .001$), y el agotamiento emocional ($rho = -.462, p < .001$), dimensiones que emergen como los principales predictores del deterioro del BP en el contexto de call centers universitario de Lima Metropolitana, 2024.

En segundo lugar, el 66.7% de los trabajadores del área de call center se encuentran en un nivel medio en síndrome de burnout; mientras que el 20.0% en un nivel bajo. Y el 13.3% de ellos presenta un nivel alto en SDB. Ello afirma que se están experimentando síntomas de agotamiento en el ambiente laboral generando errores operativos y por ende, baja calidad del servicio;

En tercer lugar, el 65.0% de los colaboradores del área de call center presentan un nivel medio en bienestar psicológico, además el 22.5% en nivel alto. Y el 12.5% de ellos se encuentra en un nivel bajo en BP. Ello indica, que a pesar de las presiones que se pueden presentar en el call center, la mayoría de trabajadores pueden mantener en equilibrio su estado emocional.

En cuarto lugar, se concluye que la despersonalización es la dimensión del SDB que presenta una relación más fuerte con las dimensiones del BP, particularmente con los vínculos sociales ($rho = -.669$) y la aceptación y control ($rho = -.590$). De modo que, el distanciamiento emocional y actitudinal son los componentes más críticos del burnout en este contexto laboral.

En quinto lugar, se concluye que el agotamiento emocional tiene una relación negativa moderada con las dimensiones del BP, en el que se destaca la aceptación y control ($rho = -.395$) y los proyectos ($rho = -.400$). Esto da a entender que el desgaste emocional progresivo limita significativamente la capacidad de los trabajadores para mantener un sentido de control sobre su vida y perseguir metas personales.

Por último, se concluye que la baja realización personal no tiene una relación significativa con la dimensión proyectos del BP ($rho = -0.66, p = .472$). No obstante, si se relaciona negativa y significativamente con la autonomía ($rho = -.440$), y con la aceptación y control ($rho = -.270$). Esto significa que, aunque los trabajadores mantengan sus proyectos de vida, muestran insatisfacción con sus logros profesionales, el cual afecta considerablemente la autonomía y la autoaceptación.

En términos generales, esta investigación concluye que el burnout trasciende el concepto de estrés laboral ocasional, para erigirse como un factor determinante que va debilitando la salud psicológica de los trabajadores. Esta evidencia invita a repensar los entornos laborales desde una perspectiva y humana, donde el cuidado emocional y la gestión ética del trabajo se reconozcan como elementos indispensables. De esta manera, el bienestar en el trabajo deja de ser un simple indicador organizacional, para convertirse en el reflejo de la valoración digna del individuo en su ejercicio laboral. Solo cuando las instituciones comprendan que el agotamiento profesional no solo disminuye la productividad, sino que daña al trabajador, podrán construir hacia culturas organizacionales genuinamente sostenibles.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. y Morón, D. (2022). *Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de call center en Surquillo, Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio UCSS. <https://repositorio.ucss.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/664287c1-f60a-4703-be60-02d3d206ace8/content>
- Alejos, Y. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5153>
- APA (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (7ma Ed.). American Psychological Association.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Revista Iberoamericana de psicología*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bendezú, E. (2023). *Carga mental de trabajo y su relación con los conflictos laborales en médicos del Hospital Santa María del Socorro de Ica, año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5184>
- Blanco, H., Jurado, P., Jimenez, C., Aguirre, S., Peinado, J., Aguirre, J., Zueck, M. y Blanco J. (2022). Influencia de la insatisfacción corporal y la actividad física en el bienestar psicológico de jóvenes mexicanas. *Retos*, 45, 259-267. <https://doi.org/10.47197/retos.v45i0.91097>
- Cerron, G. y Quispilaya, J. (2023). *Teletrabajo y el síndrome burnout en los colaboradores de un call center, Trujillo 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del norte]. Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/41329>
- Chavez, P. y Mayorga, M. (2024). *Burnout y bienestar psicológico percibido en trabajadores activos pertenecientes al área de salud de Lima Metropolitana durante el contexto de*

- Covid-19* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/676268/Chavez_CR.pdf?sequence=14&isAllowed=y
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2024). Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú. https://www.cpsp.pe/images/documentos/marco_legal/CPsP_CDN_codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Colonia, A. (2023). *Relación entre el síndrome burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/14008>
- Danna, K., & Griffin, R. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
- De los Heros, M. (2024). *Métodos y técnicas cuantitativas para las ciencias sociales*. Aplicaciones con excel, spss y r. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Díaz, P., Rosario, F. y Estrada, E. (2023). Evidencias psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) en una muestra de adultos mayores peruanos. *Acta Colombiana de Psicología*, 27(1), 95–114. <https://doi.org/10.14718/ACP.2024.27.1.5>
- Espinoza, J., Sánchez, M., Velasco, M., Gonzales A., Romero, R. y Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Editorial Puerto Madero. <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Fatoke, B., Olaide, S., Olusegun, S., Oluwakemi, D. & Abdi, A. (2025). Predictors of professional burnout among physicians in a country in Eastern Europe during the COVID-19 pandemic era. *Discov Ment Health* 5(95), 1-14. <https://doi.org/10.1007/s44192-025-00234-1>

- Goicochea, J. (2024). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en servidores públicos de una municipalidad de la Provincia de Cañete* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del norte]. Repositorio URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/8517>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Hobfoll, SE (1989). Conservación de recursos: Un nuevo intento de conceptualizar el estrés. *American Psychologist*, 44 (3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Huapaya, C. (2025). Evaluación de factores psicológicos en el desarrollo del Síndrome del Burnout en agentes de call centers (centros de llamadas) privados en Costa Rica. *Psicología*, 8(2), 1-19. <https://doi.org/10.54376/pa9rf640>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Molina, E., Reyes, F. y Galarza, J. (2024). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en docentes universitarios ecuatorianos. *Killkana Salud y Bienestar*, 8(3), 1-22. <https://doi.org/10.26871/killcanasalud.v8i3.1553>
- Morales, A., Cruz, J. & Delgado, M. (2024). Burnout syndrome in a group of health professionals. *AG Salud*, 2, 1-6. <https://doi.org/10.62486/agsalud202470>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). *PANORAMA LABORAL 2022 América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_867497.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Pujol, L. & Lázaro, M. (2021). Ten Years of Research on Psychosocial Risks, Health, and

- Performance in Latin America: A comprehensive Systematic Review and Research Agenda. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(3), 187-202. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a18>
- Reche, C., Hernández, J., Trujillo, J., González, C. Romero, J. y Ortín, F. (2022). Bienestar psicológico de deportistas adolescentes mexicanos confinados por la pandemia del COVID-19. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 17(52), 7-13. <https://doi.org/10.12800/ccd.v17i52.1681>
- Ruiz, A., Rodríguez, C., Mascarúa, M. y Orea, S. (2025). La relación entre el estrés emocional y el síndrome de burnout (desgaste profesional) en las alumnas de la Universidad Tecnológica de Tehuacán. *RELEP*, 7(1), 19-30. <https://doi.org/10.46990/relep.2025.7.1.2080>
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Savarino, P. (2023). *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en CABA* [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio UAI. <https://repositorio.uai.edu.ar/bitstreams/9cc8eb69-c815-415e-8d25-20063f547ac9/download>
- Supo, J. y Zacarias, H. (2024). *Metodología de la Investigación Científica*. (4.^a ed.). Bioestadístico EEDU.
- Trujillo, T., Maestre, M., Preciado, K. Ortín, F., Lopez, A. y López, J. (2022). _ Bienestar Psicológico, Fortaleza Mental y Vitalidad Subjetiva en Deportistas con Discapacidad. *Retos*, 45, 1165-1173. <https://doi.org/10.47197/retos.v45i0.90753>
- Universidad Privada del Norte. (2024). *Código de Ética para la Investigación Científica en UPN (Versión 05)*. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.

- Valle, M., González N., Oudhof, J. y Domínguez, A. (2024). Factores de riesgo psicosocial, desgaste ocupacional y bienestar psicológico en docentes. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 6(1), 1-11. <https://doi.org/10.62364/cneip.6.1.2024.252>
- Williams, B., Ango, J., Palomino, V. y Feria E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Yslado, R., Sánchez-Broncano, J., De La Cruz-Valdiviano, C., Quiñones-Anaya, I., & Reynosa, E. (2024). *Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory in healthcare professionals, Ancash Region, Peru*, 12 (1253), 1-26. <https://doi.org/10.12688/f1000research.139258.2>
- Yupari, I., Díaz, J., Azabache, K. y Bardales, B. (2022). Modelo logístico de factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud. *Enfermería Global*, 21(4), 144-171. <https://doi.org/10.6018/eglobal.512491>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el SDB y el BP en los trabajadores del área de call center en una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>Problemas Específicos ❖ ¿Cuál es el nivel del SDB en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>❖ ¿Cuál es el nivel del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>❖ ¿Cómo se establece la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>❖ ¿Cómo se establece la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>❖ ¿Cómo se establece la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión autonomía del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p> <p>❖ ¿Cómo se establece la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024?</p>	<p>Objetivo General Analizar la relación entre el SDB y el BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>Objetivos Específicos ❖ Describir el nivel del SDB en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Describir el nivel del BP en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión aceptación y control del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión vínculos sociales del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión autonomía del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Analizar la relación entre las dimensiones del SDB y la dimensión proyectos del bienestar psicológico en los trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre el SDB y BP en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Hipótesis Específicas ❖ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión aceptación y control del bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión vínculos sociales del bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión autonomía del bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p> <p>❖ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión proyectos del bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2024.</p>	<p>Variable: Burnout Dimensiones: Agotamiento emocional Despersonalización Realización Personal</p> <p>Variable: Bienestar psicológico: Dimensiones: Aceptación y control Vínculos sociales Autonomía Proyectos</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño / corte No experimental</p> <p>Nivel Descriptivo- Correlacional</p> <p>Población 250 trabajadores Muestra 120 participantes Mediciones Escala Likert</p> <p>Procedimiento Base de datos en Excel y software Spss v.27 Análisis de Datos Análisis descriptivo: Tablas y figuras Análisis Inferencial: Rho Spearman</p>

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Es un trastorno de índole psicológico que se origina por la exposición continua al estrés donde el individuo presenta una disminución notable en su capacidad de afrontar las demandas del trabajo, lo cual impacta de manera profunda en la relación y el entorno laboral. (Morales et al., 2024)	Para medir la variable síndrome de burnout se emplea 22 ítems con 3 dimensiones.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Ordinal
Bienestar psicológico	Representa la fortaleza de los recursos esenciales como la resiliencia frente a las adversidades y la sensación de vitalidad, asimismo, comprende la apreciación subjetiva y general del individuo respecto al funcionamiento favorable en diversas esferas de su vida cotidiana. (Trujillo et al., 2022).	Para medir la variable bienestar psicológico se emplea 13 ítems con 4 dimensiones	Aceptación y control Autonomía Proyectos Vínculos sociales	1, 5, 10, 13 4, 7, 9 3, 6, 12 2, 8, 11	Ordinal

Anexo 3. Consentimiento Informado

"Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2024"

B I U ↻ ✕

Hola! Te saluda Flor Vásquez Condor y Barbara Calle, estudiantes del último ciclo de la carrera de Psicología

✓ Actualmente nos encontramos realizando una investigación para nuestro proyecto de tesis para obtener el grado de Bachiller en Psicología, la cual tiene como objetivo determinar la relación entre el **"Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de call center de Lima Metropolitana, 2024"** Por esta razón, te solicito de manera voluntaria y honesta responder los siguientes cuestionarios:

1. **Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**
2. **Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)**

Si tiene preguntas sobre la investigación puedes contactarnos:
email: florv3707@gmail.com

La encuesta tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.
Recordar que toda información es confidencial y solo sera usado para medios academicos.

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

Consentimiento informado *

Si usted decide participar en la investigación se realizarán dos encuestas en donde se recopilarán ciertos datos personales y algunas respuestas relacionadas a la investigación.

Si presenta alguna duda referente a una palabra o pregunta en especifica se le pide informar para su acompañamiento en la resolución y aclarar sus dudas.

Los datos recolectados serán anónimos y no habrá forma de identificar al participante.
Garantizamos que la información que usted nos brinde será totalmente confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal.

Después de haber leído el consentimiento informado ¿Acepta participar en el presente estudio?

Si

No

Anexo 5. Ficha sociodemográfica

Datos sociodemográficos

Genero: _____

Edad: _____

Tiempo de trabajo: _____

Distrito: _____

Anexo 6. Instrumento de Recolección de Datos

Escala de Maslash Burnout Inventory (MBI)

Le invitamos a que responda con sinceridad y de acuerdo a como pensó y se sintió en el último mes. Para ello, marque su respuesta con una equis (x). 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 = unas pocas veces a la semana, 6 = todos los días

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A)

Le invitamos a que marque su respuesta de acuerdo a lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: Estoy en desacuerdo = 1, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2, Estoy de acuerdo = 3. No hay respuestas buenas o malas: todas sirven.

Preguntas	1	2	3
1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	1	2	3
2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	1	2	3
3. Me importa pensar qué haré en el futuro	1	2	3
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	1	2	3
5. Generalmente le caigo bien a la gente	1	2	3
6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	1	2	3
7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	1	2	3
8. Creo que en general me llevo bien con la gente	1	2	3
9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	1	2	3
10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	1	2	3
11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	1	2	3
12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	1	2	3
13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	1	2	3

Anexo 7. Ficha técnica de instrumento

Ficha técnica: MBI

Nombre: MBI

Autores: Maslach y Leiter

Administración: Individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Número de ítems: 22

Descripción de la escala:

Se compone de tres dimensiones: agotamiento laboral, despersonalización y realización personal; donde las preguntas se miden mediante una escala de Likert siendo 1 = totalmente desacuerdo y 6 = totalmente de acuerdo.

Ficha técnica: Escala de bienestar psicológico

Nombre: Escala de bienestar psicológico

Autores: Casullo (2002)

Administración: Individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Número de ítems: 13

Descripción de la escala:

Se compone de seis dimensiones: control de situaciones, autonomía, vínculos sociales y proyectos; donde las preguntas se miden mediante una escala de Likert donde: estoy en desacuerdo = 1, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2, estoy de acuerdo = 3.

Anexo 8. Validación por criterio de jueces



Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Inventario de burnout.

La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Victor Bravo Alarcón	
Grado profesional	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docente	
Institución donde labora	UPN - UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Inventario de burnout
Autor	Maslach y Jackson (1981)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	22 ítems, 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; hay ítems directos e indirectos, evalúa el nivel de burnout

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Agotamiento emocional
- Objetivos de la dimensión: medir reducción de energía, percepción de desgaste tanto físico como emocional, que se vinculan a la experiencia de frustración y derrota

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Exhausto emocionalmente	(1) Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	4	4	4	
✓ Demandas del trabajo	(2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	4	4	4	
	(3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4	4	4	
	(6) Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa	4	4	4	
	(8) Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	4	4	4	
	(13) Me siento frustrado/a en mi trabajo	4	4	4	
	(14) Creo que estoy trabajando demasiado	4	4	4	
	(16) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	
	(20) Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	4	4	4	



Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Despersonalización
- Objetivos de la dimensión: medir el tomar distancia para afrontar situaciones adversas o agobiantes del día a día

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Grado de frialdad	(5) Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	4	4	4	
✓ Distanciamiento	(10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	4	4	4	
	(11) Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	(15) No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(22) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Realización personal
- Objetivos de la dimensión: medir percepciones individuales sobre la competencia, desempeño laboral y autoeficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Autoeficacia	(4) Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	4	4	4	
✓ Realización en el trabajo	(7) Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	4	4	4	
	(9) Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás	4	4	4	
	(12) Me siento con mucha energía en mi trabajo	4	4	4	
	(17) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(18) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	
	(21) En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	4	4	4	

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Inventario de burnout.

La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Lizardo Parraga Allca	
Grado profesional	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docente	
Institución donde labora	Universidad Privada del Norte	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

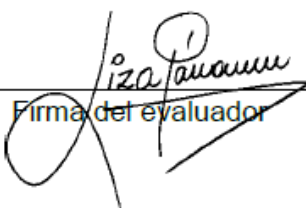
3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Inventario de burnout
Autor	Maslach y Jackson (1981)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	22 ítems, 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; hay ítems directos e indirectos, evalúa el nivel de burnout

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Agotamiento emocional
- Objetivos de la dimensión: medir reducción de energía, percepción de desgaste tanto físico como emocional, que se vinculan a la experiencia de frustración y derrota

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Exhausto emocionalmente	(1) Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	4	4	4	
✓ Demandas del trabajo	(2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	4	4	4	
	(3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4	4	4	
	(6) Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa	4	4	4	
	(8) Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	4	4	4	
	(13) Me siento frustrado/a en mi trabajo	4	4	4	
	(14) Creo que estoy trabajando demasiado	4	4	4	
	(16) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	
	(20) Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	4	4	4	


Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Despersonalización
- Objetivos de la dimensión: medir el tomar distancia para afrontar situaciones adversas o agobiantes del día a día

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Grado de frialdad	(5) Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	4	4	4	
✓ Distanciamiento	(10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	4	4	4	
	(11) Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	(15) No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(22) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	

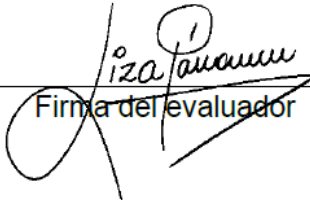
Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Realización personal
- Objetivos de la dimensión: medir percepciones individuales sobre la competencia, desempeño laboral y autoeficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Autoeficacia	(4) Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	4	4	4	
✓ Realización en el trabajo	(7) Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	4	4	4	
	(9) Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás	4	4	4	
	(12) Me siento con mucha energía en mi trabajo	4	4	4	
	(17) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(18) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	
	(21) En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	4	4	4	


Firma del evaluador



Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Inventario de burnout.

La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Fernando Sulca Castillo	
Grado profesional	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Docente	
Institución donde labora	Universidad Privada del Norte	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Inventario de burnout
Autor	Maslach y Jackson (1981)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	22 ítems, 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; hay ítems directos e indirectos, evalúa el nivel de burnout

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Agotamiento emocional
- Objetivos de la dimensión: medir reducción de energía, percepción de desgaste tanto físico como emocional, que se vinculan a la experiencia de frustración y derrota

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Exhausto emocionalmente ✓ Demandas del trabajo	(1) Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	4	4	4	
	(2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	4	4	4	
	(3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4	4	4	
	(6) Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa	4	4	4	
	(8) Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	4	4	4	
	(13) Me siento frustrado/a en mi trabajo	4	4	4	
	(14) Creo que estoy trabajando demasiado	4	4	4	
	(16) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	
	(20) Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	4	4	4	



Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Despersonalización
- Objetivos de la dimensión: medir el tomar distancia para afrontar situaciones adversas o agobiantes del día a día

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Grado de frialdad	(5) Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	4	4	4	
✓ Distanciamiento	(10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	4	4	4	
	(11) Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	(15) No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(22) Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	



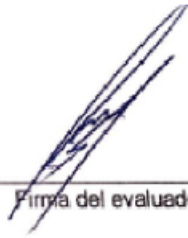
 Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Realización personal
- Objetivos de la dimensión: medir percepciones individuales sobre la competencia, desempeño laboral y autoeficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Autoeficacia	(4) Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	4	4	4	
✓ Realización en el trabajo	(7) Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	4	4	4	
	(9) Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás	4	4	4	
	(12) Me siento con mucha energía en mi trabajo	4	4	4	
	(17) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(18) Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio	4	4	4	
	(19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	
	(21) En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	4	4	4	


Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de bienestar psicológico. La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Victor Bravo Alarcón	
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (x) Social ()	()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educativa	
Institución donde labora	UPN-UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Escala de bienestar psicológico
Autor	Ryff (1989)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	13 ítems, 4 dimensiones: aceptación, autonomía, proyectos y vínculos sociales. Existen ítems directos e indirectos el nivel del bienestar psicológico.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Control de situaciones
- Objetivos de la dimensión: medir la sensación de dominio y capacidad para manejar diversas circunstancias, lo que permite a la persona adaptarse de manera efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Persistencia ✓ Ajuste	(1) Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	4	4	4	
	(5) Generalmente le caigo bien a la gente	4	4	4	
	(10) Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	4	4	4	
	(13) Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	4	4	4	



 Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Autonomía
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad de realizar elecciones de forma independiente y decisiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Independencia ✓ Seguridad	(4) Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	4	4	4	
	(7) Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	4	4	4	
	(9) En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	4	4	4	

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Proyectos
- Objetivos de la dimensión: medir las metas que una persona se propone alcanzar en su vida, las cuales se basan en el significado que le otorga a su existencia y en sus valores personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Desarrollo de metas	(3) Me importa pensar qué haré en el futuro	4	4	4	
✓ Decisión	(6) Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
	(12) Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	4	4	4	

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 4: Vínculos sociales
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad para establecer relaciones interpersonales saludables, basadas en la confianza, la empatía y la expresión de afecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Confianza	(2) Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	4	4	4	
✓ Empatía	(8) Creo que en general me llevo bien con la gente	4	4	4	
	(11) Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	4	4	4	

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de bienestar psicológico. La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Lizardo Parraga Allca	
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (x) Social ()	()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educativa	
Institución donde labora	UPN	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Escala de bienestar psicológico
Autor	Ryff (1989)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	13 ítems, 4 dimensiones: aceptación, autonomía, proyectos y vínculos sociales. Existen ítems directos e indirectos el nivel del bienestar psicológico.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Control de situaciones
- Objetivos de la dimensión: medir la sensación de dominio y capacidad para manejar diversas circunstancias, lo que permite a la persona adaptarse de manera efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Persistencia ✓ Ajuste	(1) Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	4	4	4	
	(5) Generalmente le caigo bien a la gente	4	4	4	
	(10) Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	4	4	4	
	(13) Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	4	4	4	



Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Autonomía
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad de realizar elecciones de forma independiente y decisiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Independencia	(4) Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	4	4	4	
✓ Seguridad	(7) Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	4	4	4	
	(9) En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	4	4	4	

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Proyectos
- Objetivos de la dimensión: medir las metas que una persona se propone alcanzar en su vida, las cuales se basan en el significado que le otorga a su existencia y en sus valores personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Desarrollo de metas	(3) Me importa pensar qué haré en el futuro	4	4	4	
✓ Decisión	(6) Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
	(12) Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	4	4	4	

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 4: Vínculos sociales
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad para establecer relaciones interpersonales saludables, basadas en la confianza, la empatía y la expresión de afecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Confianza	(2) Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	4	4	4	
✓ Empatía	(8) Creo que en general me llevo bien con la gente	4	4	4	
	(11) Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	4	4	4	

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Estimado Juez

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de bienestar psicológico. La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Fernando Sulca Castillo	
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social ()	()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educativa	
Institución donde labora	UPN	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación psicométrica (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Escala de bienestar psicológico para adultos
Autor	Casullo (2002)
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Clínico, educativo
Significación	13 ítems, 4 dimensiones: aceptación, autonomía, proyectos y vínculos sociales. Existen ítems directos e indirectos el nivel del bienestar psicológico.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

- Dimensión 1: Control de situaciones
- Objetivos de la dimensión: medir la sensación de dominio y capacidad para manejar diversas circunstancias, lo que permite a la persona adaptarse de manera efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Persistencia ✓ Ajuste	(1) Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	4	4	4	
	(5) Generalmente le caigo bien a la gente	4	4	4	
	(10) Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	4	4	4	
	(13) Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	4	4	4	

Firma del evaluador



Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 2: Autonomía
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad de realizar elecciones de forma independiente y decisiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Independencia ✓ Seguridad	(4) Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	4	4	4	
	(7) Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	4	4	4	
	(9) En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	4	4	4	

Firma del evaluador

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 3: Proyectos
- Objetivos de la dimensión: medir las metas que una persona se propone alcanzar en su vida, las cuales se basan en el significado que le otorga a su existencia y en sus valores personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Desarrollo de metas	(3) Me importa pensar qué haré en el futuro	4	4	4	
✓ Decisión	(6) Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
	(12) Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	4	4	4	

Firma del evaluador

Firma del evaluador

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de call center de una universidad privada de Lima Metropolitana-2024.



- Dimensión 4: Vínculos sociales
- Objetivos de la dimensión: medir la habilidad para establecer relaciones interpersonales saludables, basadas en la confianza, la empatía y la expresión de afecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Confianza ✓ Empatía	(2) Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	4	4	4	
	(8) Creo que en general me llevo bien con la gente	4	4	4	
	(11) Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	4	4	4	

Firma del evaluador

Firma del evaluador

Anexo 9. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

Variable/dimensión	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	0.333	120	.000
Despersonalización	0.316	120	.000
Realización personal	0.364	120	.000
Bienestar Psicológico	0.343	120	.000
Aceptación y control	0.391	120	.000
Autonomía	0.293	120	.000
Proyectos	0.262	120	.000
Vínculos sociales	0.311	120	.000

Nota. Prueba KS con la corrección de significación de Lilliefors

Con el fin de determinar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados evidenciaron que las dimensiones y las variables en el estudio reflejan valores de significancia estadística menores a .05 ($p < .05$) en todos los casos, lo que demuestra que los datos no siguen una distribución normal. Este hallazgo justifica el empleo de pruebas estadísticas no paramétricas para los análisis correlacionales.