



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del
área de tarjetas de un call-center – Lima – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Torres Avelino, Susana Elena (orcid.org/0000-0002-8781-4079)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso, el único dador de la vida y el conocimiento; en segundo lugar, a mis padres por su apoyo constante.

Agradecimiento

A mi mamá, papá y hermanos por su apoyo incondicional y firme, a los directivos, supervisores y mis compañeros de trabajo de la empresa Atento S.A.C. por dar los permisos y aceptar participar en mi estudio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	1
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	1
3.2 Variables y operacionalización.	1
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	3
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	3
3.5 Procedimiento.	4
3.6. Método de análisis de datos	5
3.7. Aspectos éticos.	5
IV. RESULTADOS	7
V. DISCUSIÓN	16
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	27

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de síndrome de burnout de los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.	7
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.	8
Tabla 3. Nivel de Síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	9
Tabla 4. Nivel de Síndrome de burnout en la dimensión desempeño de las tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	10
Tabla 5. Nivel de síndrome de burnout en la dimensión civismo de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	11
Tabla 6. Nivel de síndrome de burnout en la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	12
Tabla 7. Correlación entre las variables síndrome de burnout y la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	13
Tabla 8. Correlación entre Síndrome de Burnout y la dimensión desempeño de las Tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	14
Tabla 9. Correlación entre Síndrome de Burnout y la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.	15

Índice de figuras

Figura 1. nivel de síndrome de burnout de los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.	7
Figura 2. nivel de desempeño laboral los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.	8
Figura 3. nivel de síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022.	9
Figura 4. nivel de síndrome de burnout en la dimensión desempeño de las tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022	
Figura 5. nivel de síndrome de burnout en la dimensión civismo de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022.	11
Figura 6. nivel de síndrome de burnout en la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022.	12

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: “determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un Call Center”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional correlacional. La población considerada para el estudio estuvo constituida por 52 trabajadores, los datos fueron recogidos por instrumentos que fueron validados por juicio de expertos, con un grado de confianza, siendo para la primera variable “SDB” de 0,865 y para la segunda variable “DL” de 0.864. Para el análisis de datos se usó la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, ya que las dimensiones y los datos obtenidos de las dos variables no seguían una distribución normal, el nivel de significancia fue menor a 0.05, razón por la cual se usó la correlación de Spearman. Dando como resultados los valores Rho-Sperman de 0.288 y un P-valor de 0.039, con dichos valores se puede afirmar que existe correlación positiva baja directa en la investigación.

Palabras clave: síndrome de Burnout, desempeño laboral, call center.

Abstract

The present investigation had as a general objective: "to determine the relationship between the burnout syndrome and the work performance of the workers in the card area of a Call Center". The research was of a quantitative approach, of a non-experimental design, correlational transactional. The population considered for the study consisted of 52 workers, the data was collected by instruments that were validated by expert judgment, with a degree of confidence, being for the first variable "SDB" of 0.865 and for the second variable "DL" of 0.864. For data analysis, the Kolgomorov-Smirnov normality test was used, since the dimensions and data obtained from the two variables did not follow a normal distribution, the significance level was less than 0.05, which is why the Spearman's correlation. Giving as results the Rho-Sperman values of 0.288 and a P-value of 0.039, with these values it can be affirmed that there is a direct low positive correlation in the investigation.

Keywords: Burnout syndrome, Job performance, call center

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de trabajo, siempre está relacionado estrechamente a la persona, porque es el directo beneficiado con este tipo de actividad. El trabajo es la relación del individuo con sus labores; el cumplimiento de las acciones sencillas que requiere de destrezas sencillas adquiridas o de conocimientos especializados. Mediante todas estas acciones, Se logra la modificación de la materia y se obtiene como resultado un producto (Marrau et al., 2007).

Entonces podemos definir; que el trabajo es el poder de disponer del entorno en beneficio del hombre para satisfacer las necesidades básicas. También el trabajo es el gasto de energía física y psicológica, cuyo fin es la elaboración de recursos y productos, también al trabajo se le agrega el estar con los demás (Ferrari, 2012). Siempre que trabajamos lo hacemos con otros y para otros; esto significa que el trabajador está en contacto y comunicación con otras personas de forma crónica lo cual da principio al estrés.

El desempeño; “son las actitudes que dan como consecuencia la ejecución de una obligación, actividad, tarea, etc.” (Chiavenato, 2009). Esta frase lo podemos interpretar como los esfuerzos que hace el trabajador para cumplir con las tareas encargadas o las metas de la empresa, dando como resultado una sobrecarga de trabajo y acumulación de estrés en la persona. El mal manejo o afrontamiento del estrés da como resultado una patología denominada Burnout o quemado por el Trabajo.

Uno de los peligros de origen psicológico y social que está en crecimiento, que es producto de las actividades profesionales, es la aparición de Burnout o del quemado por la actividad profesional, y se explica como consecuencia o respuesta a la exposición diaria del trabajador a elementos estresantes en el área laboral, Este síndrome se observa en usuarios especialmente profesionales que trabajan directa y regularmente con clientes u organizaciones (Marrau, 2009).

La entidad de salud de las Naciones Unidas (ONU) lo conceptualiza como una condición integral de tranquilidad en lo somático, espiritual y comunitario, no el sufrimiento de algún padecimiento. Esto exige a las empresas crear y mantener los

denominados “ambientes laborales saludables” eliminado y evitando la exposición del trabajador a riesgos corporales, artificiales, orgánico y ergonómicos (OMS, 2010).

Llevo laborando en la compañía Teleatento del Perú S.A.C. desde junio 2017 en plataforma del BBVA Continental, he observado que los trabajadores no tienen fluidez en la comunicación, paciencia, empatía y no saben escuchar durante la labor diaria, la misma que no permite resolver las dudas y/o problemas que presentaban los clientes en sus tarjetas. De otro lado, la gestión laboral en el área de tarjetas se tornó en un ambiente caótico para los asesores, debido a que se ha creado una serie de cumplimientos y metas supervisadas para cumplir los incentivos salariales, que va bajo el logro de indicadores (tiempo de conexión, horas en desconexión, tiempo establecido para cada caso y/o casuística en la resolución de reclamos) para cumplir con el objetivo diario.

Cabe precisar que, el entorno laboral ha llevado a los asesores a un campo de estrés, ocasionando con ello, cambios de humor, discusiones, bajo rendimiento en la productividad, e incluso desvanecimiento y renuncia laboral.

Actualmente el área de tarjetas para la atención de clientes de alto valor (prime, patrimonial y privada), la cual la atención en la resolución de sus reclamos conllevan en un tiempo de 3, 6 días (tiempo óptimo), y 15 a 30 días (siendo el tiempo de resolución bajo fundamentos de demora en la atención que puede ser por gestiones con oficinas y respuesta por las áreas externas, incidencias en los contratos de las tarjeta, entre otros), todo ello sumado a los indicadores, tipos de casos en los problemas presentados en las tarjetas (bloqueo, incidencias, tipos de cambios, incumplimientos de cláusulas, fraudes, etc.), no garantiza el cumplimiento en los tiempos de resolución dados, indicadores de tiempo de conexión (tiempo de resolución por reclamo de una hora, tomando en consideración que los casos varían acorde a la problemática que pueda presentar el cliente en su tarjeta).

Asimismo, bajo la particularidad presente que traspasa el país, ha ocasionado la reducción salarial en todo el personal de la empresa, y esto ocasiona un estrés emocional, ya que he podido observar en compañeros de trabajo el cambio emocional, son agresivos, no tienen empática, algunos violentos en la parte

del lenguaje, y para calmar sus emociones recurren a los espacios libres o parques de las zonas aledañas a la empresa a fumar y beber al término de su jornada laboral, pero no obstante teniendo como relevancia el estrés diario que se vive en el cumplimiento y logro de los objetivos.

Por todas las repercusiones que causa el síndrome del quemado, he tomado la decisión de hacer el trabajo de investigación para poder medir y clasificar en qué medida están siendo afectados por el síndrome de desgaste laboral los trabajadores de la empresa Atento SAC.

Para el siguiente trabajo de investigación se propuso el siguiente problema a investigar: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022?

La realización de este estudio es importante, ya que, según (Gellego et al., 2018) un empleado sufre de estrés laboral cuando se siente inmerso en muchos factores que no puede superar; ocasionándole dificultad, ansiedad, tensión y frustración; es en ese momento cuando las reacciones cognitivas, emocionales, conductuales, psicológicas fracasan y comienza a ser afectado la vitalidad intelectual y corporal del colaborador, por ende existe la necesidad de medir en qué nivel de SDB se encuentra los trabajadores de la empresa Atento S.A.C.

En la parte práctica, guarda importancia dado que aportará al conocimiento ya existente de cómo el desgaste laboral tiene sus efectos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Atento S.A.C. Tales resultados aportarán al cuerpo de la ciencia datos actualizados y a la empresa donde se realizó, el estudio podrá conocer los niveles y grados de relación entre el SDB y el DL.

En el contexto metodológico, se respetó el riguroso método de la investigación científica, la recopilación de datos se ejecutó mediante la “encuesta”, lo cual permitió obtener datos de forma directa de contexto analizado, los resultados obtenidos servirán de referencia para la mejoría del DL y la desaparición o disminución del SDB” en los trabajadores de la empresa Atento S.A.C y también como datos de referencia en futuras investigaciones o propuestas de mejoría.

En la parte social según (Alejos, 2021) menciona que cuando la presión laboral supera la capacidad de adaptación del empleado, se origina la patología

denominado Burnout. Esta enfermedad se reconoce a nivel mundial, la cual se origina en un contexto o ambiente netamente laboral; que ocasiona muchas dificultades en las organizaciones, pues está relacionada con el movimiento de área del personal, faltas constantes al trabajo, disminución del desempeño laboral (DL), rendimiento e indicadores que perjudican la utilidad de la organización.

Ahora bien, usando las definiciones de quemado por el trabajo y después de observar la realidad laboral de la empresa Atento S.A.C, se llega la conclusión que existe una necesidad de mejorar el nivel de desempeño laboral, también existe la necesidad de demostrar si el desempeño laboral tiene alguna relación con el síndrome de burnout y en qué grado están relacionados, dichos resultados entregarán datos para poder mejorar el DL y disminuir la prevalencia del SDB en los trabajadores de la empresa Atento S.A.C.

Después de lo ya expuesto, se plantea los siguientes objetivos de investigación; como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022, con los siguientes objetivos específicos : (1) Describir la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en la dimensión de desempeño de las tareas de los trabajadores (2) Describir la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en la dimensión civismo de los trabajadores, (3) Describir la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en la dimensión productividad de los trabajadores. También se plantearon las siguientes hipótesis; H1: Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022 y H0: No existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para empezar con los antecedentes, dentro de la realidad local se encuentra a Lulo (2017) en su investigación buscó: “establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral”, cuya metodología fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo descriptivo correlacional. Muestra: 150 trabajadores; los datos fueron recogidos mediante el “cuestionario de Síndrome de Burnout (SDB)” y el “cuestionario del desempeño laboral (DL)”, obteniendo como resultado de la existencia de una correlación inversa y significativa muy alto entre las dos variables de estudio.

Asimismo Rodríguez (2018), se propuso: “determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral”, cuya metodología fue descriptivo, cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional aplicada a 50 trabajadores, obteniendo como resultado la existencia de una relación lineal alta inversa y significativa entre las variables estudiadas.

En la realidad nacional, Grijalba et al., (2020) buscaron: “determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo”. Metodología: de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo y de diseño correlacional. Muestra: 480 administrativos y una muestra estadística de 213 participantes. Resultado: existe dependencia negativa alta entre las variables estudiadas.

También Jorge (2019) buscó: “comprobar la relación del desempeño laboral y síndrome de burnout”; cuya metodología de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. Muestra: 50 participantes. Se obtuvo como resultado que se evidencia relación entre ambas variables.

En la realidad internacional, Paliz (2022), la cual tuvo como propósito: “determinar el grado de dependencia entre el cansancio profesional y el desempeño laboral”. Metodología: transversal, correlacional y observacional. Población: 170 personas. Resultado: se evidenció una relación entre las variables estudiadas.

Asimismo, Cárdenas (2017) buscó: “analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral”. Metodología: correlacional de tipo cuantitativa. Población: 75 colaboradores de cinco empresas públicas de servicios. Resultado: no existe relación entre las dos variables.

Síndrome de Burnout (S.D.B)

La persona de la actualidad se enfrenta diariamente a largos periodos de situaciones estresantes en el lugar donde realiza sus labores profesionales; dichas situaciones generan la activación de sentimiento de lucha o huida. En este contexto, la persona se expone continuamente y de forma crónica a situaciones estresantes que lo llevan al límite de su capacidad llegando al punto pico que pierde el control de las situaciones estresantes al cual está expuesto y finalmente como resultado da origen al síndrome de burnout (Lovo, 2021).

Quine usa el término Burnout por primera vez fue Graham Green, quien publica en el año 1961 un artículo denominado “un caso de Burnout”; donde narra el sufrimiento de un arquitecto que se siente desesperado por lo monotonía de su trabajo, el cual para liberarse de dicha opresión decide abandonar su trabajo y trasladarse a la jungla de África en búsqueda de tranquilidad (Quinceno et al., 2007).

Se concreta al síndrome de desgaste profesional (SDB) como la “respuesta que se origina cuando un individuo está expuesto a situaciones crónica de estrés laboral”, dichas situaciones sobrepasan la capacidad de tolerancia del individuo al estrés, lo cual crea en el profesional emociones de agotamiento corporal, mental y emocional dando como consecuencia relaciones conflictivas con su grupo de trabajo. El SDB se origina casi exclusivamente en aquellos profesionales cuyo principal trabajo está relacionado con la atención de personas (stortti et al., 2006).

El desgaste laboral (SDB) es una anomalía de origen psíquico, que desde su origen ha tenido muchas definiciones; no obstante, la definición que más se repite y menciona es la que fue desarrollado y propuesto por las psicólogas ocupacionales Maslach y Jackson, quienes define la SDB como la unión de señales e indicadores clasificados en tres extensiones la cuales son: “A) el agotamiento

emocional , B) despersonalización y C) baja realización personal en el trabajo”; que pueden aparecer en los empleados cuya labor diaria es la atención directa a personas (Olivares, 2017).

La psicóloga laboral, Maslach (1976) observa las actitudes en la parte emocionales de los profesionales que laboraban atendiendo a usuarios. Esta autora elige la expresión Burnout, que era usado de forma coloquial por los abogados californianos para referirse a la progresiva pérdida del compromiso, dejadez y aparición del cinismo y lo da a saber en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA) (Toribio, 2020).

El deterioro laboral (SBD), es una perturbación asociada al estrés habitual en el trabajo, y en mayo de 2019, en la 72ª versión de la reunión que carácter internacional de la OMS, antes que comience la epidemia del COVID – 19, considera a este síndrome como un trastorno netamente ocupacional y no debe aplicarse a otras experiencias de la vida.

El síndrome del trabajador quemado tiene 5 procesos de naturaleza constante, lo que quiere decir que el SDB puede aparecer en cualquier lugar de trabajo donde los elementos estresores no son bien manejados (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España, 2000). (a) Inicial: Alegría y expectativa verdadera por el trabajo, abundante energía. (b) Estancación: No se cumple las expectativas profesionales, las relaciones entre energía no son equilibrada, estrés. (c) Frustración: Desilusión, desmoralización y agotamiento. (d) Abandono: Cambios en la actitud, alejado del grupo laboral. (e) Quemado: Derrumbe emocional, fracaso e insatisfacción.

También las causas del SDB se pueden catalogar en variables específicos, las cuales son los factores sociales, la identidad, y la madurez profesional (secretaría de Desarrollo Social de México, 2011):

En caso de los trabajadores del Call – Center, algunos factores principales en la aparición del S.D.B son: corto tiempo establecido para dar atención a los usuarios, escasos de apoyo de la empresa contratante, descuido por parte de institución sobre las necesidades del trabajador, falta de intervención de los

trabajadores en los procesos y mejorías de la empresa, falta de recompensas y reconocimiento de los logros obtenidos, pocas posibilidades de desarrollo profesional, relaciones conflictivas y liderazgo inadecuado.

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España citado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000), los efectos del SDB se clasifican en: Trastornos psicossomáticos, conductuales, emocionales, actitudinales y sociales.

Para la manifestación del desgaste profesional (SDB), existen muchos signos y síntomas; a continuación, se describe los síntomas de alarma: Negación, aislamiento, ansiedad, miedo, depresión, ira, adicciones, autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, comportamiento riesgoso, desilusión, abandono de sí mismo (Gutiérrez et al., 2006)

Diagnóstico del síndrome de Burnout (SDB)

Para poder medir el cansancio laboral, se ha elaborado un instrumento; guiado y validado por la asesora y los especialistas de la UCV., la noción de Síndrome de Burnout se basa en tres dimensiones bien diferenciadas, las cuales son: A) Agotamiento emocional: Distinguido por una reducción y la pérdida de la expresión de emociones por otras personas, B) Despersonalización o deshumanización (cinismo): Distinguido por la presentación comportamientos negativos y el cinismo a los usuarios, C) Falta de cumplimiento de sus metas profesionales: Distinguido por el conocimiento del trabajo por parte del trabajador como una obligación; se sienten decepcionados y perciben que con ese trabajo no alcanzarán sus metas, perdiendo de este modo el interés y la ilusión por la labor profesional que realiza (Gutiérrez, et al., 2006)

Este siguiente cuestionario está conformado por 30 preguntas tipo Likert, que valora las emociones y actitudes del trabajador, el siguiente instrumento mide las 3 dimensiones de SDB: deterioro emocional, despersonalización o robotización y falta de cumplimiento de las metas personales y profesionales. El instrumento mide el grado de intensidad del SDB (bajo, moderado, alto), un grado de confiabilidad alfa de Cronbach ($\alpha = 0,865$).

Para concluir, según Díaz (2012) menciona que el SDB es una enfermedad que se origina por exposición de manera crónica a elementos estresores en el lugar de trabajo; se determina por cansancio corporal o mental, no tiene motivación para ir a trabajar, comportamientos robotizados, automatizada en relación con los demás y tiene la impresión que no se ha realizado profesionalmente, cuando todos estos sentimientos llegan a magnitudes extremas se convierte en una enfermedad incapacitante que impide la trabajador ejercer sus funciones laborales dando como consecuencia baja producción, descontento laboral, acrecentamiento de reclamos de los usuarios, desorden, aumento de faltas al trabajo y seguidos eventos de accidentes laborales y rotación de personal.

Desempeño laboral (DL)

Pérez (2009) menciona que, evaluar el desempeño laboral (DL) es una actividad importante para toda empresa u organización; el fin de dicha evaluación es conocer el resultado del trabajo de cada uno de sus empleados; pero por lo general la valoración DL deja mucho que desear, porque se mezclan factores subjetivos que dificultan el proceso y da más relevancia a elementos que no tienen relación directa con el desenvolvimiento de los trabajadores en la empresa, por ese motivo se diseñan métodos que las empresas adoptan y sean aplicados por sus administradores.

Para Pérez (2009), el desempeño laboral (DL), son conductas que se perciben en los trabajadores que son relevantes en el crecimiento de la institución donde se labora, las cuales son evaluados en relación a las capacidades y grado de contribución a la empresa por cada individuo de este modo la empresa se asegura que el trabajador esté enfocado con los propósitos de la institución.

Según Chiavenato (2008) el propósito principal de la valoración del desempeño laboral se divide en tres etapas: A) Consentir contextos de calificar la capacidad de potencial humano, B) Consentir que el recurso humano sea una ventaja competitiva empresa, y C) dar opciones de desarrollo profesional y de participación a todos los integrantes de la empresa.

La evaluación del (DL) de los empleados de una empresa debe realizarse de acuerdo con los estándares de la organización que realiza la actividad: gerente, empleado, equipo del departamento laboral y recursos humanos (Chiavenato, 2007).

También para Milkovich y Boudra (1994 citado por Gonzáles, 2020) menciona que el desempeño laboral tiene las siguientes características: Adaptación, comunicación, iniciativa, discernimiento, calidad de trabajo, cuantía de labores, proyección, desarrollo de talentos.

Los elementos influyentes en el (DL), para Nash (1989 citado por Gonzáles, 2020) son: el conocimiento del trabajador acerca de su trabajo, grado de importancia al trabajo, la autoestima, capacitación del trabajador, la remuneración, temperatura, ruido, iluminación, tamaño.

Las dimensiones del desempeño laboral (DL), según Robbins et al., (2013) definen al (DL) como “la combinación de la eficiencia cuando ejecuta los trabajos principales del puesto que ocupa en la organización” (p. 555).

Para Robbins et al., (2013), en tiempos pasados las organizaciones evaluaban el “como” realizaba las actividades el trabajador y se entregaba a los superiores informes del desempeño, ahora en la actualidad las compañías son menos jerárquicas y se ocupan en ayudar al desarrollo de las cualidades y capacidades de sus trabajadores; y llegan a la conclusión que el DL está conformado por tres tipos de conductas que son: A) Desempeño de las tareas: Hace referencia a la aceptación de las tareas y deberes concerniente a las responsabilidades de las funciones administrativas; se basa en dos instrumentos administrativos(MOF y ROF), B) Civismo: Indica que son los actos de carácter altruista con sus compañeros de trabajo, de mutuo respeto y ayuda; aunque no necesariamente estén ligados a cumplir los las metas de las, c) productividad: la producción es un elemento muy importante en la permanencia de la empresa en el ambiente de los negocios.

Para medir el (DL), se ha elaborado un cuestionario con la ayuda de la asesoría y los expertos de la UCV, el siguiente instrumento está basado en la definición y en las tres dimensiones de Robbins y Judge que son: “Desempeño de las Tareas, Civismo y Productividad”.

El cuestionario está conformado por 30 preguntas en escala de tipo Likert, que valora la responsabilidad y cualidades del trabajador en la empresa; con un grado de seguridad alfa de Cronbach ($\alpha = 0,864$).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

El siguiente estudio por el propósito perseguido fue de tipo básico, según (Escudero et al., 2018) menciona que también se le denomina pura o teórica, la cual se caracteriza en fundamentos teóricos y deja de lado a lo práctico. La finalidad de la investigación teórica es profundizar en conceptos de una ciencia, la cual es su punto de apoyo para estudiar un fenómeno.

La investigación que se desarrolló fue de enfoque cuantitativo, para (Alan et al., 2018) menciona que también se denomina empírico o racionalista la cuál usa los métodos numéricos para investigar, analizar y comprobar información.

El estudio fue descriptivo, ya que para (Guevara et al., 2020) este tipo de investigación es usada para describir las dimensiones de una realidad, se enfoca principalmente en describir las peculiaridades de la población en estudio.

3.1.1 Diseño de investigación

El siguiente estudio fue de bosquejo no experimental, ya que (Alan et al., 2018) menciona que en este tipo de investigación las variables no se manipulan deliberadamente. Se fundamenta en la inspección del fenómeno en su medio ambiente.

3.2 Variables y operacionalización.

Para el siguiente trabajo de investigación se usó dos tipos de variables, las cuales son:

Variable independiente.

Síndrome de Burnout, la cual según Martínez (2010) plantea que el Burnout (SDB), síndrome de gotamiento laboral o quemado por el trabajo, se puede definir como la indicación negativa que se origina por la exposición crónica del trabajador a los factores estresantes del lugar de trabajo, identificando tres dimensiones bien marcadas las cuales son: (a) Agotamiento emocional es la impresión de desgaste,

exigencia física, agotamiento, fatiga. (B) Actitud fría y despersonalizada, la cual se observa en el trabajador mediante actitudes negativas, ironía, distanciamiento de los compañeros, cinismo o sarcasmo, enemistad. (C) Baja realización personal o logro profesional, donde el trabajador demuestra bajo rendimiento laboral, intolerancia a la tensión laboral, baja autoestima, aparición de problemas entre compañeros de trabajo.

Variable dependiente.

Desempeño laboral (DL) para Pérez (2009) son conductas que se observan en el capital humano, dichas conductas son importantes para el mantenimiento de la organización en el mercado empresarial. La calificación (DL) mide la proporción de la capacidad de cada individuo para contribuir a la organización, de este modo la empresa se asegura que el trabajador este enfocado con los objetivos de la organización. Sus dimensiones son:

Desempeño de las tareas: Hace referencia a la aceptación de las tareas y deberes concerniente a las responsabilidades de las funciones administrativas; se basa en dos instrumentos administrativos que es el MOF, RITy el Código de Ética en el Trabajo, son instrumentos que enuncian de modo imperativo de cómo debe ser los comportamientos de los empleados en los lugares de labor en las horas de trabajo, las sanciones en caso de incumplimiento y los derechos con los que cuenta (Robbins et al., 2013).

Civismo: Indica que son los actos de carácter altruista con sus compañeros de trabajo, de mutuo respeto y ayuda; aunque no necesariamente estén ligados a cumplir los objetivos de la empresa; pero si están muy unidos a favoreces en crear un ambiente de trabajo psicológico saludable. Las personas llegan con principios y valores ya cultivados, pero en los ambientes laborales también se pueden mejorar dichos valores (Robbins et al., 2013).

Productividad: Indica que la productividad es un elemento muy importante en la permanencia de la empresa en el ambiente de los negocios. La productividad y el cumplimiento de metas; son elementos que se debe cultivar en los trabajadores como una cultura de identidad de la organización (Robbins et al., 2013).

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población para este estudio es no probabilística por conveniencia, ya que como menciona Otzen et al., (2016) este criterio de elección permite elegir a todas las personas que acepten ser incluidas en la investigación, y esto sumando a la provechosa ventaja de la accesibilidad y proximidad de los sujetos de estudio. Se ha considerado para el estudio a los 52 trabajadores, que es la totalidad de los colaboradores del área de atención al cliente que hacen turnos de 8 horas.

Criterios de inclusión:

Según Villasis (2016) sostienen que, para incluir a participantes en un estudio, todos ellos deben compartir características particulares que sean parte de la investigación, basándonos en esta definición para esta investigación se incluyeron a los trabajadores en planilla y que se encuentran laborando en horario de 8 horas diarias de lunes a sábado.

Criterios de exclusión:

Como menciona Villasis (2016) que para excluir a participantes de un estudio es conveniente tener presente las particularidades de los integrantes de la población, las cuales puedan modificar los resultados del estudio, de ese modo los convierte en no elegibles, siguiendo esta definición, se excluirá a los Supervisores y jefe de área, Trabajadores que estén de vacaciones, Trabajadores que estén de descanso médico y de permiso.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica es un conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, en base a esto, en la siguiente investigación se usó como técnica de recolección de datos la

entrevista, ya que como menciona Mejía (2005), la entrevista es un procedimiento muy usado para conseguir información en diferentes estudios de investigación.

3.4.2. Instrumento

El instrumento es un elemento que es usado por los investigadores para recoger información. Como menciona Mejía (2005), el cuestionario es un instrumento que puede ser empleado en una población de manera grupal o unitario, también puede ser enviado por correo a los participantes de estudio, siguiendo esta definición para el trabajo de investigación se usó el cuestionario de Síndrome de Burnou (SDB) y el cuestionario de Desempeño Laboral (DL), elaborado y validado con la asesoría y aprobación de los expertos de la U.C.V.

El cuestionario de SDB compuesto por 30 preguntas, donde se plantea al participante del estudio un grupo de enunciados sobre sus emociones e ideas afines con los aspectos en la interacción continua con su labor y su habilidad habitual, el participante ha de contestar a cada pregunta a través de una escala donde se medirá el nivel de acuerdo o desacuerdo de los trabajadores sobre los sentimientos del trabajador respecto a su trabajo (escala Likert) de cinco opciones, desde nunca a diariamente. El cuestionario se separa en tres escalas que forman parte de la definición de Burnout: (a) Agotamiento o cansancio emocional (9 ítems), (b) Despersonalización o robotización (12 ítems) y (c) Realización Personal o profesional (9 ítems).

El cuestionario de DL, elaborado por guía y asesoría de la UCV, se compone por 30 ítems, donde se propone al participante del estudio preguntas sobre las actividades y conductas que se evidencian durante su desempeño laboral, el sujeto ha de contestar a cada pregunta donde se medirá el nivel de acuerdo o desacuerdo de los trabajadores (escala Likert) de cinco opciones desde nunca a siempre. El cuestionario se separa en tres dimensiones califican del desempeño laboral: (a) desempeño de las tareas (12 ítems), (b) civismo (7 ítems) y (c) productividad (11 ítems).

3.5 Procedimiento.

Para la obtención de los datos, primero se comenzó con la coordinación y presentación de solicitud y permiso al jefe de capacitación y personal del área de

tarjetas para aplicar el cuestionario, en segundo lugar, por la situación de realidad nacional e internacional de la pandemia del COVID – 19, se elaboró un cuestionario digital usando la herramienta Google Forms para luego ser enviando a todos los participantes del estudio a sus correos electrónicos personales.

El cuestionario de SDB y DL fue digitado de forma comprensiva y clara, explicando el contexto y motivo de la investigación, dicho formulario estaba constituido por 30 preguntas, el manejo de la información obtenida fue resguardado celosamente y solo usado para los fines de la investigación respetando los principios de ética de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Toda la información recabada fue analizada con el paquete estadístico SPSS y mostrados en tablas simples, se elaboraron gráficos para cada tabla, cada tabla o gráfico con sus interpretaciones, se examinaron los datos en forma descriptiva para organizar y sintetizar la información, por último, se tabularon y presentaron la información en tablas de acuerdo con los objetivos planteados. En las pruebas de normalidad se usó Kolmogorov – Smirnov, porque la población es mayor a 50, para la prueba de correlación se usó Rho de Spearman ya que los datos no siguen una “distribución normal” y las variables son cuantitativas numéricas.

3.7. Aspectos éticos.

Se solicitó el registro del proyecto de investigación por la UCV, el trabajo de investigación se realizó con la autorización de la UCV y la autorización de los directivos y supervisores de la empresa de CALL Center Atento, lugar donde se efectuó a investigación. Se ha seguido los lineamientos establecidos por la “Cesar Vallejo”, no se ha efectuado plagio alguno de otros estudios, no sé a manipulado los resultados obtenidos, se a respetado los derechos de autor de otros estudios.

Se usó los principios de la bioética de la investigación: (a)Autonomía: los colaboradores del estudio tenían la libre decisión de colaborar o no en el estudio, (b)Beneficencia: Los colaboradores del estudio se han beneficiados con los resultados de esta investigación, ya que serán informados del nivel de Síndrome

de Burnout que se encuentre, (c)No maleficencia: No se produjeron riesgos de daño a los participar en este estudio, porque fue un estudio descriptivo, toda la información y los datos se han resguardado celosamente y solo se usaron únicamente para los objetivos del estudio, (d)Justicia: se respetó la integridad de todos los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

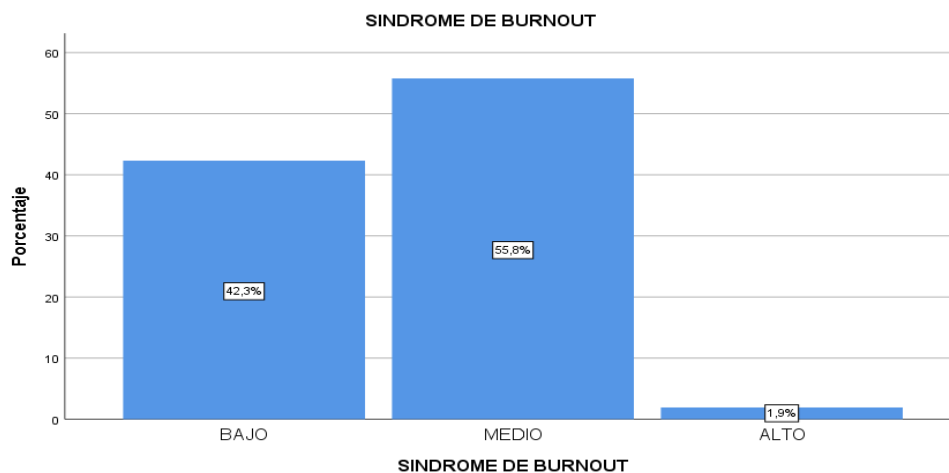
Nivel de síndrome de burnout de los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	42,3 %
Medio	29	55,8 %
Alto	1	1,9 %
Total	52	100,0 %

Nota: La siguiente tabla nos muestra como resultado, que el 55,8% (29) trabajadores están en un nivel medio de cansancio profesional o están en riesgo de padecerlo; seguido de 42.3% (22) que está en un nivel bajo y 1.9% (1) está en un nivel alto.

Figura 1.

Nivel de síndrome de burnout de los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.



Nota: La siguiente figura representa, que el 55,8% (29) trabajadores están en un nivel medio de cansancio profesional o en riesgo de padecerlo; seguido de 42.3% (22) que está en un nivel bajo y 1.9% (1) está en un nivel alto.

Tabla 2.

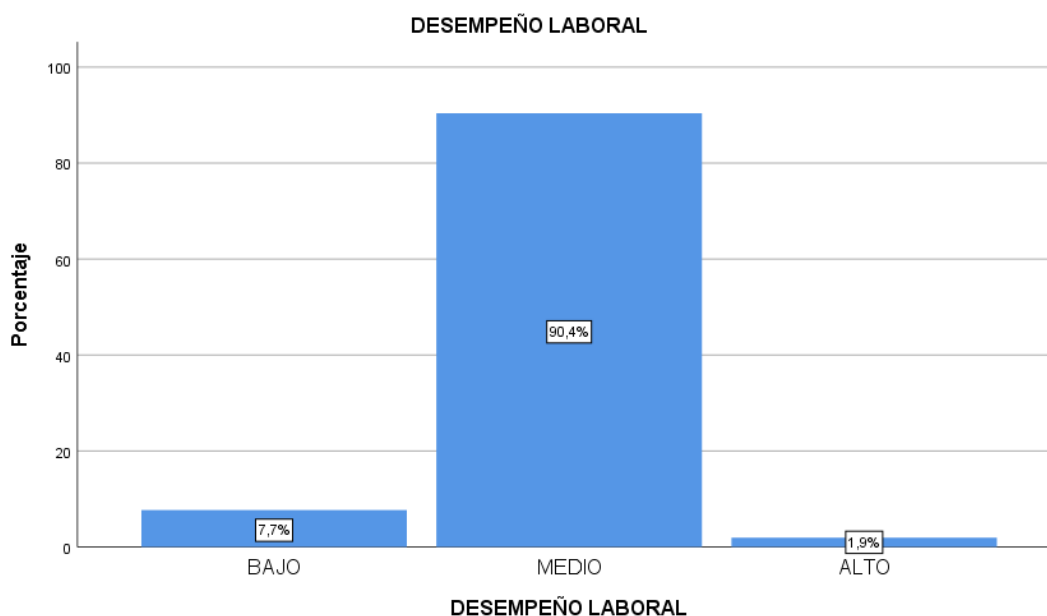
Nivel de desempeño laboral los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	7,7 %
Medio	47	90,4 %
Alto	1	1,9 %
Total	52	100,0 %

Nota: La siguiente tabla indica que el 90.4% (47) trabajadores están en un nivel medio de desempeño laboral; seguido de 7,7% (04) que está en un nivel bajo y 1.9% (1) está en un nivel alto.

figura 2.

Nivel de desempeño laboral los trabajadores del área de tarjetas de un call - center - Lima – 2022.



Nota: el grafico representa, que el 90.4% (47) trabajadores están en un nivel medio de desempeño laboral; seguido de 7,7% (04) que está en un nivel bajo y 1.9% (1) está en un nivel alto.

Tabla 3.

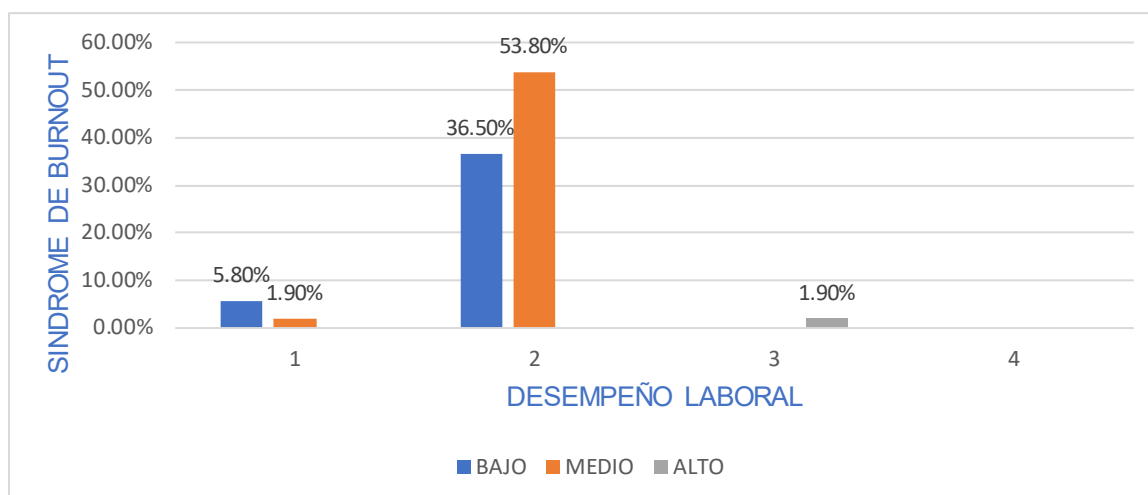
Nivel de Síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Síndrome de Burnout		
		Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	Bajo	5,8%	1,9%	
	Medio	36,5%	53,8%	
	Alto			1,9%
Total		42,3%	55,8%	1,9%

Nota: En la siguiente tabla se puede observar que el nivel de síndrome del quemado en el desempeño laboral está en un nivel medio 53.8%, seguido de un nivel bajo 5.8% y un nivel alto 1.9%.

Figura 3.

Nivel de Síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.



Nota: La siguiente figura representa, que el nivel de síndrome del quemado en el desempeño laboral está en un nivel medio 53.8%, seguido de un nivel bajo 5.8% y un nivel alto 1.9%.

Tabla 4.

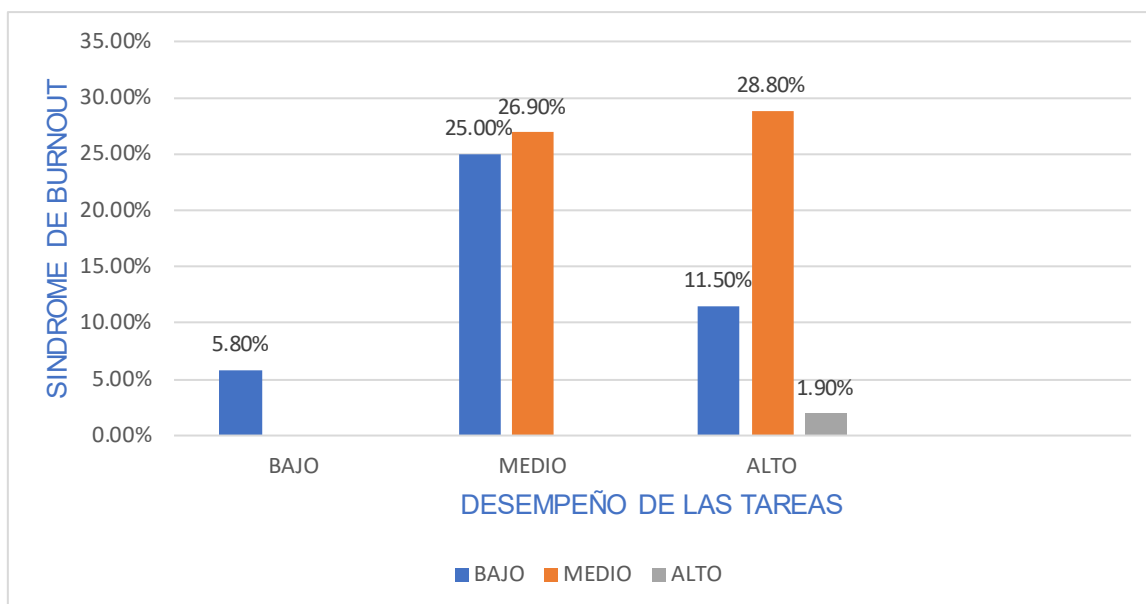
Nivel de Síndrome de burnout en la dimensión desempeño de las tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Síndrome de Burnout		
		Bajo	Medio	Alto
Desempeño de las Tareas	Bajo	5,8%		
	Medio	25,0%	26,9%	
	Alto	11,5%	28,8%	1,9%
Total		42,3%	55,7%	1,9%

Nota: En esta tabla, se puede observar que el nivel de síndrome del quemado en la dimensión de desempeño de las tareas está en un nivel medio 26.9%, seguido de un nivel bajo 5.8% y un nivel alto 1.9%.

Figura 4.

Nivel de Síndrome de burnout en la dimensión desempeño de las tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022



Nota: El siguiente gráfico representa, el nivel de síndrome del quemado en la dimensión de desempeño de las tareas está en un nivel medio 26.9%, seguido de un nivel bajo 5.8% y un nivel alto 1.9%.

Tabla 5.

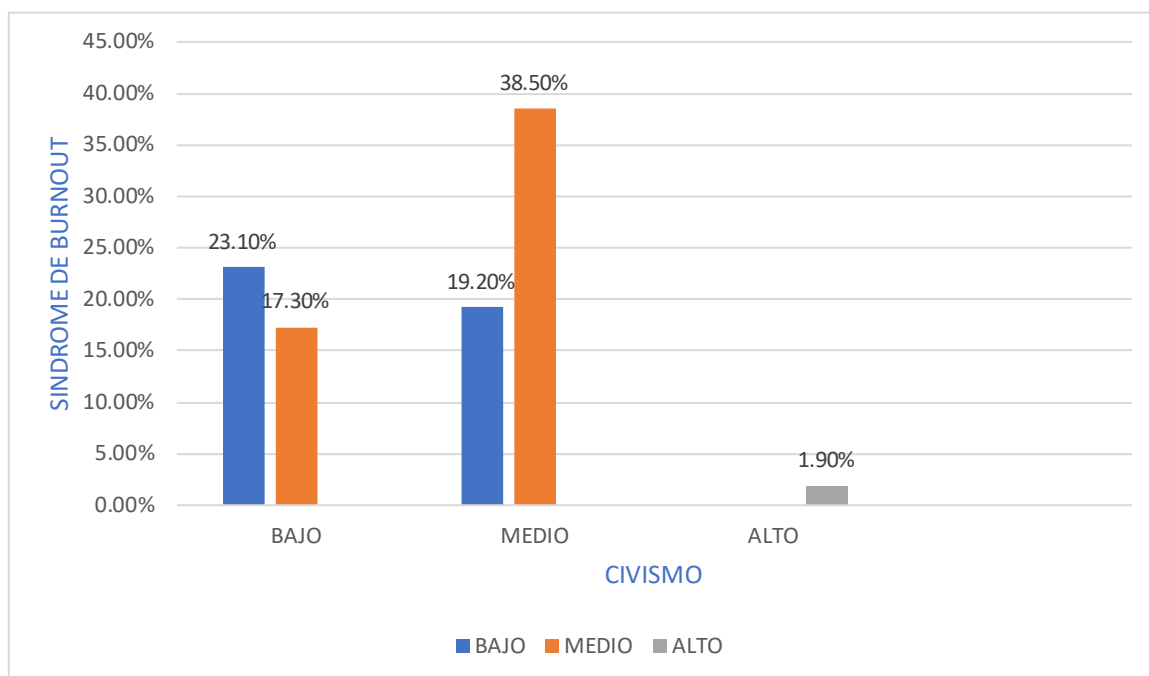
Nivel de síndrome de burnout en la dimensión civismo de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Síndrome de Burnout		
		Bajo	Medio	Alto
Civismo	Bajo	23,1%	17,3%	
	Medio	19,2%	38,5%	
	Alto			1,9%
Total		42,3%	55,8%	1,9%

Nota: En la siguiente tabla, se puede observar que el nivel de síndrome del quemado en la dimensión civismo está en un nivel medio 38.5%, seguido de un nivel bajo 23.1% y un nivel alto 1.9%.

Figura 5.

Nivel de síndrome de burnout en la dimensión civismo de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.



Nota: El siguiente grafico representa, que el nivel de síndrome del quemado en la dimensión civismo está en un nivel medio 38.5%, seguido de un nivel bajo 23.1% y un nivel alto 1.9%.

Tabla 6.

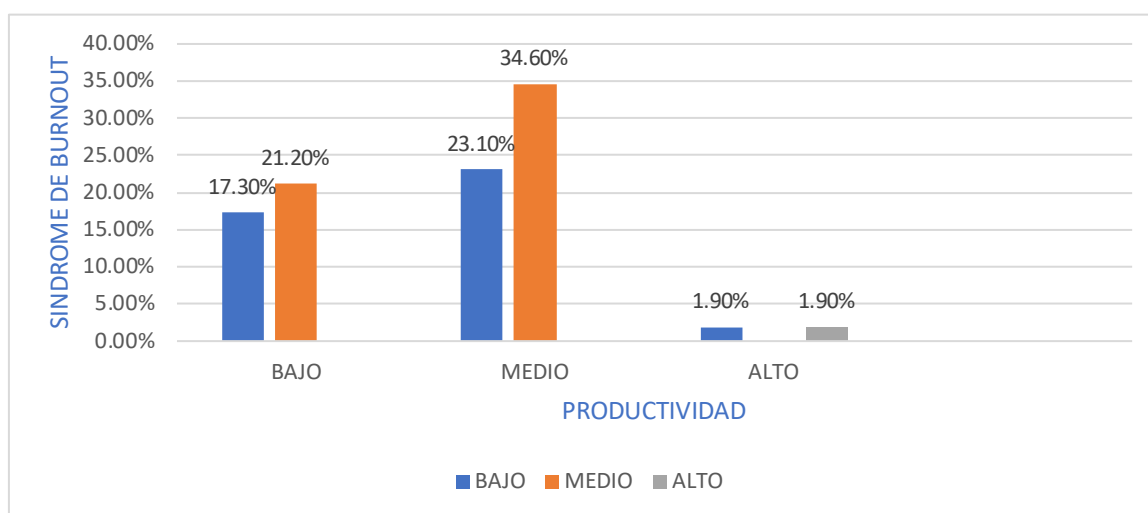
Nivel de síndrome de burnout en la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Síndrome De Burnout		
		Bajo	Medio	Alto
Productividad	Bajo	17,3%	21,2%	
	Medio	23,1%	34,6%	
	Alto	1,9%		1,9%
Total		42,3%	55,8%	1,9%

Nota: En la siguiente tabla, se puede observar que el nivel de síndrome del quemado en la dimensión de productividad está en un nivel medio 34,6%, seguido de un nivel bajo 21.2% y un nivel alto 1.9%.

Figura 6.

Nivel de síndrome de burnout en la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.



Nota: El siguiente gráfico representa el nivel de síndrome del quemado en la dimensión de productividad está en un nivel medio 34,6%, seguido de un nivel bajo 21.2% y un nivel alto 1.9%.

Tabla 7.

Correlación entre las variables síndrome de burnout y la variable desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Desempeño Laboral	Síndrome de Burnout
Desempeño Laboral	Rho	1,000	0,288**
	Sig. (Bilateral)	.	0,039
	N	52	52
Síndrome De Burnout	Rho	0,288**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,039	.
	N	52	52

Nota: En la siguiente tabla se interpreta, que, para una correlación entre síndrome del quemado y desempeño laboral, con un valor encontrado de Rho-Sperman de 0.288 y un P-valor de 0.039, se puede afirmar que existe correlación positiva baja directa, esto quiere decir que a mayor nivel de cansancio profesional habrá un mejor Desempeño Laboral del trabajador en la empresa.

Tabla 8.

Correlación entre Síndrome de Burnout y la dimensión desempeño de las Tareas de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Desempeño de las Tareas	Síndrome de Burnout
Desempeño de Las Tareas	Rho	1,000	0,329**
	Sig. (Bilateral)	.	0,017
	N	52	52
Síndrome de Burnout	Rho	0,329**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,017	.
	N	52	52

Nota: En la siguiente tabla se interpreta, que, para una correlación entre síndrome del quemado y desempeño laboral en la dimensión desempeño de las tareas, para un valor encontrado Rho-Sperman de 0.329 y un P-valor de 0.017, se puede afirmar que existe correlación positiva baja directa, interpretando que a mayor casación profesional habrá un mejor desempeño en las tareas del trabajador en la empresa.

Tabla 9.

Correlación entre Síndrome de Burnout y la dimensión productividad de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - Lima 2022.

		Productividad	Síndrome de Burnout
Productividad	Rho	1,000	0,074**
	Sig. (Bilateral)	.	0,600
	N	52	52
Síndrome de Burnout	Rho	0,074**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,600	.
	N	52	52

Nota: En la siguiente tabla se interpreta, que, para una reciprocidad entre síndrome del quemado y desempeño laboral en la dimensión productividad, para un valor Rho-Sperman de 0.074 y un P-valor de 0.600, se puede afirman que no existe correlación, esto significa que sea el nivel de síndrome del quemado que esté afectando al trabajador, si productividad en la empresa no se verá afectado.

V. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general de investigación: determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en sus tres dimensiones en los trabajadores del área de tarjetas. A partir de los hallazgos encontrados, para un valor Rho-Sperman de 0.288 y un P-valor de 0.039, se puede afirmar que: existe una correlación positiva baja directa, con la cual se concluye que: los trabajadores al presentar un nivel medio de síndrome de burnout, hace referencia que están en la fase de negación, están manejando adecuadamente el estrés en su lugar de trabajo usando técnicas de relajación o usando hábitos nocivos (alcohol, fumar, drogas).

En cuanto a la demostración de hipótesis, como conclusión, se acepta la hipótesis electiva general, la cual determina que: en cuanto a la relación inversa entre el cansancio profesional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022, no se da dicha relación.

Estos resultados son diferentes a los encontrados en el ámbito local por Lulo (2017), en trabajadores de un call center del callao, dando como resultado que existe una correlación inversa y significativa muy alto entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, la autora llega a la conclusión que colaboradores del call center del Callao muestran rasgos del síndrome de Burnout y muchas veces tienden a presentar un desempeño laboral por debajo de lo esperado.

También son diferentes a los resultados encontrados por Rodrigues (2018) empleados del BBVA Continental los Olivos, da como resultado que existe una correspondencia elevada, inversa y significativa entre el cansancio profesional y desempeño laboral en los trabajadores del área ejecutiva del BBVA Continental, la autora concluye que es necesario un ambiente laboral más propicio, en el cual los trabajadores se desempeñen de forma adecuada, alejados de elementos estresantes, por tal razón los ejecutivos de las organización tiene que estar atentos y en constante búsqueda de las causas del bajo rendimiento sus subordinados.

Ahora, en la realidad nacional dichos resultados son diferentes a los encontrados por Grijalba et al., (2020), en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, dando como resultado

que existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout (SDB) y desempeño laboral (DL), las autoras llegan a la conclusión que cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el desempeño laboral.

También los resultados son diferentes a los encontrados por Jorge, (2019) en los trabajadores de una empresa privada – lima, que obtuvo como resultado, que se da correspondencia entre el desempeño laboral y el cansancio profesional y que concluye que, a mayor síndrome del quemado, habrá, menor desempeño laboral y viceversa.

En la realidad internacional, también son diferentes a los encontrados por Paliz, (2022) en el personal administrativo de la EP-EMAPA-A, que da como resultado, que el síndrome de cansancio profesional tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de oficinas.

Asimismo, son diferentes a los resultados encontrados por (cardenas, 2017) en trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas, dando como resultado, que no existe relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral, el autor concluye que los trabajadores que laboran en el sector público en asesoramiento al consumidor desempeñan adecuadamente, llegando a cumplir con los objetivos trazados de las organización, a pesar de tener rasgos del síndrome del quemado.

En resumen, los resultados obtenidos en esta investigación son diferentes al resultado encontrados por los investigadores mencionados en esta discusión, la causa de la diferencia de resultados es por las diferentes realidades encontradas y los factores intervinientes, pudiendo ser uno de los más importantes la pandemia internacional de COVID – 19.

En cuanto a los objetivos específicos, en la relación síndrome de burnout y desempeño de las tareas, se encontró una relación positiva baja directa, estos resultados son diferentes a los encontrados por Lulo (2017), la cual indica que existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre burnout y desempeño de las tareas.

En cuanto a los objetivos de los otros autores no existe relación alguna con los objetivos específicos planteados en esta investigación

Continuando con el análisis, se puede afirmar que los trabajadores del área de tarjetas están con tendencia a sufrir el síndrome del quemado, este fenómeno tiene una relación directa positiva baja con su desempeño laboral pero no afecta su productividad, a diferencia de los resultados encontrados por (Lulo 2017), (Rodríguez 2018), (Grijalba et al., 2020), (Jorge, 2019) los cuales afirman que a mayor síndrome del quemado habrá menor desempeño laboral y viceversa.

En cuanto a los orígenes síndrome del quemado en los empelados del área de tarjetas no son netamente laboral, también pueden estar incluidos otros factores como la pandemia por el COVID – 19, edad, sexo, estado civil, problemas con los superiores, etc., así como los menciona (Mena et al., 2021) que los principales factores asociados a la presencia de Síndrome de Burnout fueron el sexo, tener problemas con compañeros o superiores y búsqueda de trabajo para cambiar el actual.

En cuanto al análisis de cada uno de las variables, en caso del “Síndrome de Burnout” se obtuvo como resultado que el 55,8% (29) está en un nivel medio y en caso de “desempeño laboral” el 90.4% (47) está en un nivel medio también. Resultados similares también fueron encontrados por (Rodríguez, 2018) donde da como resultado que el 42% (21) está en un nivel regular de Síndrome de Burnout y el 52% (26) está en un nivel regular de desempeño laboral. También Grijalba et al., (2020) da como resultado que el 38% (81) están en un nivel moderado de síndrome de burnout y el 72.3% (154) está en un nivel bueno de desempeño laboral.

En cuanto a la influencia del síndrome de burnout en las dimensiones del desempeño laboral, se encontraron los siguientes valores: Relación del Síndrome de burnout en la dimensión desempeño de las tareas está en un nivel medio 26.9%, en la dimensión civismo está en un nivel medio 38.5%, en la dimensión productividad está en un nivel medio 34,6%

En cuanto a la correlación del síndrome de Burnout y las dimensiones del desempeño de las tareas, se encontraron los siguientes valores.

Correlación entre Síndrome de Burnout y la dimensión desempeño de las tareas, para un valor Rho-Sperman de 0.329 y un P-valor de 0.017, se puede afirmar que existe correlación positiva baja directa, con la dimensión productividad de los trabajadores, para un valor Rho-Sperman de 0.074 y un P-valor de 0.600, se puede afirman que no existe correlación, estos resultados indican que la influencia del síndrome de burnout en las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores es débil a pesar de tener una relación directa.

Como comentario final, este trabajo de investigación llega a la resolución que el síndrome de Burnout tiene una relación directa pero débil sobre el desempeño laboral, esto quiere decir que a más Síndrome de Burnout habrá un mejor Desempeño Laboral, esto queda contrastado en la dimensión de productividad, ya que dicha dimensión no tiene relación con el síndrome de Burnout.

VI. CONCLUSIONES

1. Las conclusiones para el siguiente estudio, para el objetivo general de la investigación, basándonos en los valores encontrado de Rho-Sperman de 0.288 y un P-valor de 0.039, se afirman que existe correlación positiva baja directa, esto quiere decir que a mayor nivel de síndrome de Burnout habrá un mejor desempeño laboral del trabajador en la empresa.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se llega a la conclusión que para los valores encontrados Rho-Sperman de 0.329 y un P-valor de 0.017 se afirma que existe correlación positiva baja directa, esto quiere decir que a mayor síndrome de Burnout habrá desempeño aceptable en las tareas del trabajador en la empresa.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se llega a la conclusión que el desempeño laboral en la dimensión civismo está en un nivel medio, la cual se puede interpretar que los colaboradores mantienen una obligación continua en la institución donde laboran, respetan las normas y valores de convivencia laboral.
4. Con respecto al objetivo específico 3, se llega a la conclusión que para los valores encontrados Sperman de 0.074 y un P-valor de 0.600, afirman que la correlación entre el síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en la dimensión Productividad es nula, esto significa que sea cual fuese el nivel de síndrome de burnout que esté afectando al trabajador, su productividad en la empresa no se verá afectado.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral en la empresa ATENTO S.A.C, se recomienda:

1. Según el objetivo general de la investigación, a los supervisores y al área de psicología, se recomienda evaluaciones constantes para medir el grado de cansancio laboral en el cual se encuentran sus empleados para impedir el aumento de este fenómeno que perjudica directamente al desempeño laboral de sus trabajadores.
2. Según el primer objetivo específico de la investigación, a los supervisores se recomienda reconocer y estar atentos a la aparición de factores estresantes en el área de trabajo, ejecutar planes en coordinación con el área de capacitación o psicología para eliminar los factores estresantes y así evitar la exposición crónica del trabajador a dichos agentes y de esa forma evitar la aparición del cansancio laboral o en su efecto evitar el agravamiento de dicho síndrome en personas que ya lo sufren.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, al jefe de área y supervisor se recomienda identificar los factores extralaborales que estén relacionados con el aumento de estrés en las áreas de trabajo, también evaluar constantemente el cumplimiento de las normas de convivencia laborales y organizar con el área de psicología o capacitación, programas de “centros laborales saludables” para enseñar a sus trabajadores técnicas de manejo de estrés y evitar los hábitos nocivos, para de este modo prevenir el aumento de cansancio laboral en los empleados y así evitar ser perjudicados en su productividad.
4. Para el objetivo específico número tres, al jefe de área y supervisor, se recomienda incentivar y reconocer los méritos obtenidos por los trabajadores en el cumplimiento de sus labores, ya sea de forma económica o asensos por méritos, para de este modo incentivar y motivar el desarrollo personal del colaborador en el tiempo que trabaje en la organización.

REFERENCIAS

- Alejos, Y.M. (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]. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5153/UNFV_Alejos_Casas_Yajayra_Titulo_profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, J.J. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269)*. México: McGraw-Hill. Mexico, Mexico. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano*. www.repositorio.uasb.edu.bo. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. En I. Chiavenato, Gestión del Talento Humano (pág. 244)*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Diaz, C. (marzo de 2012). www.academia.edu. Obtenido de https://www.academia.edu/25170643/Sindrome_de_Quemazon_en_el_Personal_de_Salud.
- Ferrari, R. (5 de diciembre de 2012). www.aacademica.org. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-097/366.pdf>

- Gellego, C., Ramirez, N., Redon, M., & Diaz, J. (2018). Estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de manzaniles *Universidad Libre*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>
- Gobierno del Estado de México - Secretaria de Desarrollo Social - Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. (2011). Guia metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (síndrome del burnout). Obtenido de [www.cedoc.inmujeres.gob.mx](http://cedoc.inmujeres.gob.mx). Obtenido de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex_meta5_2011.pdf
- Gonzales, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi sipan tours s.a.c.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7086>
- Grijalba, R., & Ore, M. (12 de marzo de 2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional de la UPLA. [https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2300#:~:text=Las%20conclusiones%20fueron%20que%20el,*Y1\)%20correlaci%C3%B3n%20negativa%20alta](https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2300#:~:text=Las%20conclusiones%20fueron%20que%20el,*Y1)%20correlaci%C3%B3n%20negativa%20alta).
- Gutierrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suarez, J. (2006). Síndrome de *burnout*. *Arch Neurocién (Mex)*, 11(4), 305- 309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Harvard Business School Publishing Corporation,. (2021). Cómo superar el burnout. Reonoce los síntomas, haz cambios viables, reconecta con el trabajo. Obtenido de https://revertemanagement.com/wp-content/uploads/2021/06/muestra_burnout.pdf

- Jorge, R. (2019). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, lima 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27655/Jorge%20Carrera%2c%20Renato%20Dario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovo, j. (enero de 2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371r>. Obtenido de <https://www.camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Lulo, A. (noviembre de 2017). *repositio de la UCV*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/677/grandez_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Marrau, M.C. (2009). *Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en el marco contextualizado del estrés laboral*. *Fundamentos en Humanidades*, 10 (19), 167-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>
- Marrau, M., Archina, T., Lúquez, S., & Gody, P. (2007). El hombre en relación con su trabajo: Incumbencias del proceso de selección. *Fundamentos en Humanidades*.8(15), 119-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18401505.pdf>
- Martinez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112(s.i), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (i): definición y proceso de generación. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Cienc Trab*, 19(58), 59- 63. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

- Organizacion Mundial de la Salud (OMS). (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.. Obtenido de <https://www.uhu.es/salud/sites/salud/files/2021-02/EntornosLaborablesSaludables.pdf>
- Paliz, P.I. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3587/1/77891.pdf>
- Perez, A. (2009). Evaluación de desempeño laboral. *UPIICSA*, 17(7),50-51 Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Quinceno, J., & Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*,10(2), julio. 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Obtenido de http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf
- Rodriges, P. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/d4717bec-17b6-4537-89d9-789ff72d7ea4>
- Stortti, M., Sphan, M., & Ayala, E. (enero de 2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, s.i(153), s.i. Obtenido de https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf

Toribio, P.M. (2020). Relacion administracion del síndrome de burnout y satisfaccion laboral de los teleoperadores de un contact center en el año 2020. *repositorio academico USMP*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Obtenido de Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10132/toribio_gpm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call-center - Lima – 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Rango	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Agotamiento emocional	Bajo: 30 - 49	Tipo de investigación: No experimental Diseño: Básica Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal Población Y muestra: No probabilístico, por conveniencia.
¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022	Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call center - lima 2022	VARIABLE 1: Síndrome de Burnout	Actitud fría y despersonalizada Baja realización personal	Moderado: 50 - 99 Alto: 100 - 150	
			VARIABLE 2: Desempeño Laboral	Desempeño de las tareas Civismo Productividad	Bajo: 30 - 49 Moderado: 50 - 99 Alto: 100 - 150	

ANEXO N° 2

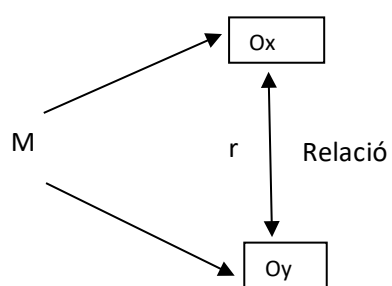
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del área de tarjetas de un call-center - Lima – 2022

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	respuesta que se origina cuando un individuo está expuesto a situaciones crónica de estrés laboral	En el trabajo de investigación, se usó cuestionario tipo Likert de 30 preguntas.	Agotamiento emocional	Cansancio físico. Monotonía laboral. Sobrecarga de trabajo.	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Actitud fría y despersonalizada	Monotonías de las actividades. Aislamiento. Cinismo.	
			Baja realización personal	Baja autoestima. Frustración. Problemas emocionales.	
Desempeño Laboral	Son comportamientos de los trabajadores que son importantes para el desarrollo de la empresa	Para realizar la investigación, se usó un cuestionario tipo Likert de 30 preguntas.	Desempeño de las tareas	Conocimiento del trabajo. Desempeño de las tareas. Atención al cliente.	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Civismo	Compromiso e identificación con la empresa. Relaciones humanas adecuadas. Trato personalizado a los clientes.	
			Productividad	Cumple los objetivos. Sugiere aportes en favor de la empresa. Cuido los recursos de la empresa.	

ANEXO Nº 3

Diseño de la investigación



Dónde:

M: muestra (cantidad de trabajadores del área de tarjetas del BBVA continental).

Ox: variable independiente (síndrome de Burnout).

Oy: variable dependiente (Desempeño de los trabajadores).

ANEXO N° 4

Instrumentos usados

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL						
DESEMPEÑO DE LAS TAREAS						
1	Cree usted que, el trabajador que realiza sus actividades de forma rutinaria es ocasionado por el conocimiento de su trabajo. haciéndolo repetitivo.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, el trabajador con más experiencia laboral tendrá mayor cansancio físico ocasionado por la sobrecarga laboral	1	2	3	4	5
3	Cree usted que, una buena atención al cliente será otorgada por un trabajador que demuestre cinismo.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que, habrá una buena atención al cliente por una persona que no tiene adecuadas relaciones personales	1	2	3	4	5
5	Cree usted que, el empleado que cae en la monotonía laboral es causado por el conocimiento de su área de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Considera usted, aquel trabajador con sobrecarga laboral tendrá un desempeño profesional deficiente.	1	2	3	4	5
7	Cree usted que, el empleado que se aísla no pregunta sus compañeros las dudas que tiene referido a su área de trabajo no tendrá un buen desempeño laboral.	1	2	3	4	5
8	Considera usted que, un trabajador con baja autoestima dará una atención satisfactoria al cliente.	1	2	3	4	5
9	Cree usted que, un trabajador que no sabe manejar sus emociones dará una atención adecuada a los clientes.	1	2	3	4	5
10	Cree usted que, una persona con baja autoestima dará una solución idónea al problema que presenta el cliente	1	2	3	4	5
11	Considera usted que, un empleado que demuestra cinismo brindará una adecuada atención a los clientes.	1	2	3	4	5
12	Cree usted que, un trabajador con un buen desempeño laboral tiene un mayor cansancio físico a causa de la sobrecarga laboral.	1	2	3	4	5
CIVISMO						
1	Cree usted que, un trabajador frustrado, descontento con sus empleadores tendrá un compromiso adecuado con la organización en la que labora.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, los integrantes de un grupo de trabajo lograrán tener ambiente laboral adecuado con una persona que demuestre cinismo.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que, los clientes recibirían un trato personalizado por parte de un trabajador que está con sobrecarga de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Según usted, un trabajador con problemas de baja autoestima tendrá una identificación plena con su empresa.	1	2	3	4	5
5	Cree usted que, un empleado que demuestra cinismo se identificará de forma adecuada con la empresa donde labora.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que, un trabajador con sentimientos de frustración tendrá un apropiado ambiente laboral con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Cree usted que, un trabajador que fue reportado como deshonesto, logrará tener un ambiente laboral adecuado con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
1	Considera usted que, se llegará a cumplir los objetivos por un trabajador cansado con sobrecarga laboral.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, las sugerencias en favor de la empresa brindada por un colaborador monetizado en sus actividades serán las más idóneas.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que, los recursos de la empresa serán cuidados apropiadamente por un trabajador cansado físicamente	1	2	3	4	5
4	Cree usted que, un empleado cansado por un trabajo repetitivo podrá, brindar un trato especializado al cliente.	1	2	3	4	5
5	Cree usted que, un trabajador cansado físicamente, podría dar un trato de calidad a un cliente.	1	2	3	4	5
6	Cree usted que, un trabajador aburrido por la monotonía laboral cumplirá los objetivos en los tiempos propuestos.	1	2	3	4	5
7	Según su criterio, un colaborador con sobrecarga de trabajo cumplirá los objetivos de la empresa de forma adecuada	1	2	3	4	5
8	Considera usted que, un trabajador con problemas emocionales brindará aportes adecuados a favor de la empresa.	1	2	3	4	5
9	Cree usted que, un trabajador descontento, frustrado sugerirá aportes a favor de la empresa.	1	2	3	4	5
10	Considera usted, que un trabajador que demuestra cinismo cuidará de forma adecuada los recursos de la empresa.	1	2	3	4	5
11	Cree usted; que un trabajador que se aísla de los demás, tendrá la suficiente responsabilidad en cuidar los recursos de la empresa.	1	2	3	4	5

EQUIVALENCIAS DE LAS PREGUNTAS

Escala	Equivalencia	Puntaje
Nunca (N)	Nunca	1
Casi nunca (CN)	Pocas veces al año	2
A veces (AV)	Una vez al mes	3
Casi siempre (CS)	Pocas veces a la semana	4
Siempre (S)	Todos los días	5

CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT (SDB)						
AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
1	Considera usted que, el cansancio físico es un factor importante para cumplir los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, la monotonía laboral ayuda a conocer mejor el área de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Cree usted que, una persona agotada emocionalmente, resguardara adecuadamente los recursos de la empresa.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que, un bajo desempeño en las tareas es producto del cansancio físico.	1	2	3	4	5
5	Considera usted que, los objetivos no llegan a cumplirse debido al cansancio físico.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que, daría buenos aportes a la empresa el trabajador que este acostumbrado a las funciones de su área de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Cree usted que, daría una buena atención al cliente el trabajador que conoce su área laboral.	1	2	3	4	5
8	Cree usted que, un colaborador agotado emocionalmente, prestará atención en conocer su área de trabajo.	1	2	3	4	5
9	Cree usted que, un trabajador cansado emocionalmente se identificará de forma adecuada con la organización.	1	2	3	4	5
DESPERSONALIZACIÓN						
1	cree usted que, una persona monótona daría una buena atención personalizada a los clientes.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, una persona que se aísla de sus compañeros de trabajo tendrá un buen ambiente laboral.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que, una persona que demuestre cinismo dará una atención satisfactoria al cliente.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que, un empleado tendría un buen desempeño laboral si trabaja de manera impersonal	1	2	3	4	5
5	Cree usted que, se logrará cumplir los objetivos del grupo de trabajo con un colaborador que no se logre adaptar al grupo laboral.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que, los empleados que se identifican adecuadamente con la empresa, no se sienten aislados por ende generan de esa forma una buena comunicación en el grupo de trabajo	1	2	3	4	5
7	Considera usted que, los recursos de una empresa estarían resguardados adecuadamente por una persona deshonesto.	1	2	3	4	5
8	Cree usted que, habría un buen ambiente laboral en el grupo de trabajo donde se encuentre una persona que demuestre cinismo.	1	2	3	4	5
9	Cree usted que, una persona sometida a un estrés intenso dará una adecuada atención al cliente en la resolución de sus reclamos.	1	2	3	4	5
10	Considera usted que, un cliente recibirá un trato personalizado por un colaborador que este estresado	1	2	3	4	5
11	Considera usted que, un grupo de trabajo tendrá un buen ambiente laboral cuando están sometidos a estrés intenso	1	2	3	4	5
12	Considera usted que, los empleados tendrían buenas relaciones humanas si tuvieran una actitud monótona	1	2	3	4	5
FALTA DE LOGROS PERSONALES						
1	Cree usted que, aquella persona que no se siente satisfecha con la remuneración que le brinda la empresa, cumplirá con los objetivos trazados.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que, una persona con baja autoestima cuidará adecuadamente los recursos de la empresa.	1	2	3	4	5
3	Cree usted que, aquella persona con problemas emocionales mantendrá un adecuado ambiente laboral con su grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que, durante la socialización, tener baja autoestima tiene importancia en la formación de grupos de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Considera usted que, tendrá un adecuado trato los clientes que sean atendidos por una persona con baja autoestima.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que, tendrá un buen desempeño de sus funciones aquella persona que no esté satisfecha en su ambiente laboral.	1	2	3	4	5
7	Cree usted que, habrá una adecuada identificación con la organización, aquel trabajador que no esté satisfecho con los beneficios que le brinda sus empleadores.	1	2	3	4	5
8	Considera usted que, tendría una buena atención, el cliente que es atendido por una persona con problemas emocionales.	1	2	3	4	5
9	Cree usted que, el trabajador que tiene problemas emocionales tendrá un buen desempeño laboral en el cumplimiento de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5

EQUIVALENCIAS DE LAS PREGUNTAS

Escala	Equivalencia	Puntaje
nunca	nunca	1
Casi nunca	Pocas veces al año	2
Algunas veces	Una vez al mes	3
Casi siempre	Pocas veces a la semana	4
Siempre	Todos los días	5

CATEGORIZACIÓN DE LOS PUNTAJES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

COMPONENTES DEL SDB	CATEGORIZACIÓN DE PUNTAJE		
	BAJO	MODERADO	ALTO
Agotamiento Emocional	1 – 14	15 – 29	30 – 45
Despersonalización	1 – 19	20 – 39	40 – 60
Falta de logros personales	1 – 14	15 – 29	30 – 45
Nivel Síndrome de Burnout	1 – 49	50 – 99	100 – 150

ANEXO N° 5 CARTA DE PRESENTACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Ate, 19 de agosto del 2022

Señor(a)
CARLOS OMAR CANALES SUAREZ
JEFE DE SERVICIO
TELEATENTO DE L PERÚ SAC
AV. LA MOLINA 190, ATE

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Ate y en el mio propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. SUSANA ELENA TORRES AVELINO, con DNI 43200282, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE TARJETAS DE UN CALL CENTER UBICADO EN LA CIUDAD DE LIMA _ 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

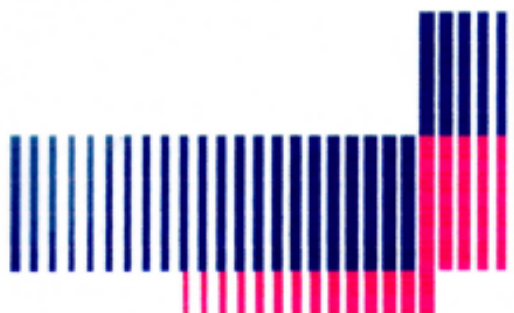
Atentamente,



Dra. Yvette Cecilia Plesencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



ANEXO N° 6

CARTA DE ACEPTACIÓN

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20414989277
TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
CARLOS OMAR CAHALES SUÑEZ	40192146

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
SINDROME DE BURNOUT Y DESSEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE TARJETAS DE UN CALL CENTER, LIMA 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
SABANA ELENA TORRES AVELINO	43200282

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T. Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÀREA DE TARJETAS DE UN CALL-CENTER LIMA - 2022", cuyo autor es TORRES AVELINO SUSANA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID: 0000-0002-6867-0778	Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 30-03- 2023 21:34:46

Código documento Trilce: TRI - 0536370