



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

AUTOESTIMA Y SINDROME DE BURNOUT EN ASESORES

TELEFÓNICOS, DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO

INDEPENDENCIA- LIMA, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA

EN PSICOLOGIA

AUTORA:

DIANELLY RAQUEL FUENTES BARBOZA

ASESORA:

DRA. MARUCCIA ANGELES DONAYRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima-Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

BERNABÉ SANCHEZ, Percy
Mg. Presidente

GUZMAN ROBLES, Luis
Mg.
Secretario

CAMAQUI VELARDE, Davis
Lic.
Vocal

El presente trabajo va dedicado a mis abuelos, a quienes le debo el sacrificio de haberme educado, ellos son mi mayor ejemplo, y a mi hija, que llegó hacer mi motor y fuente de inspiración, y la cual

me motiva a continuar en el arduo trabajo profesional.

Agradezco a Dios, por darme las fuerzas en todo tiempo, a mis profesores y la empresa de Call Center por haberme apoyado en el transcurso de mi investigación, por ser sobre todo muy accesibles en todo momento.

iv

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Fuentes Barboza Dianelly Raquel, identificada con DNI N° 72147747, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información de se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima 07 de Octubre del 2016.

Fuentes Barboza Dianelly

v

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “AUTOESTIMA Y SINDROME DE BURNOUT EN ASESORES TELEFÓNICOS, DEL CALL CENTER ARVATO SAC, DE LA SEDE DE BELLAVISTA-CALLAO, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura.

Dianelly Fuentes Barboza

INDICE

vi

Pág.

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	15

1.3.	Teorías Relacionadas al Tema.....	18	
1.4.	Formulación del problema.....	35	
1.5.	Justificación de la Investigación.....	35	
1.6.	Hipótesis.....	37	
1.7.	Objetivos.....	36	
	1.7.1. Generales.....	36	
	1.7.2. Específicos.....	36	
II.	METODOLOGÍA		
2.1.	Diseño de Investigación.....	37	
2.2.	Variables, operacionalización.....	38	
2.3.	Población, muestra.....	41	
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42	
	2.4.1. Técnicas.....	42	
	2.4.2. Instrumentos.....	42	
	2.4.3. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	42	
2.5.	Métodos de Análisis de datos.....	52	
2.6.	Aspectos Éticos.....	53	
III.	RESULTADOS.....	53	vii
IV.	DISCUSIÓN	60	
V.	CONCLUSIONES.....	64	
VI.	RECOMENDACIONES.....	65	
VII.	REFERENCIAS	67	
VIII.	ANEXOS.....	76	

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

46

9

Tabla 1: Índice de Consistencia Interna KR20 para el inventario de Autoestima.	
Tabla 2: Validez correlacional de la prueba piloto Ítem-test del Inventario de Autoestima Alpel forma A- D.	47
Tabla 3: Baremos del Inventario de Autoestima Alpel forma A- D.	48
Tabla 4: Niveles de Autoestima y sus Dimensiones	49
Tabla 5: Índice de Consistencia Interna mediante el ALFA DE CROMBACH - Inventario de Burnout de Maslach.	52
Tabla 6: Validez correlacional de la prueba piloto Ítem-test del Inventario de Burnout de Maslach.	52
Tabla 7: Baremos del Inventario de Burnout de Maslach.	53
Tabla 8: Niveles del Síndrome de Burnout y sus Dimensiones- Inventario de Burnout de Maslach.	54
Tabla 9: Correlación entre Autoestima y Síndrome de Burnout.	55
Tabla 10: Prueba de Normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de KOLMOGOROV SMIRNOV.	56
Tabla 11: Correlación entre las dimensiones de la Autoestima con las dimensiones de Síndrome de Burnout .	57
Tabla 12: Dimensiones del Síndrome de Burnout predominantes en Asesores Telefónicos	58
Tabla 13: Dimensiones del Autoestima predominantes en Asesores Telefónicos	58
Tabla 14: Niveles de las dimensiones del Autoestima– Inventario de Autoestima ALPEL.	59
Tabla 15: Niveles de las dimensiones Síndrome de Burnout – Inventario de Burnout de Maslach .	59
Tabla 16: Tabla 14: Correlación de la Autoestima y Síndrome de Burnout por Género.	60
Tabla 17: Correlación de la Autoestima y Síndrome de Burnout según Edad.	60

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la relación que existe entre Autoestima y el Síndrome de Burnout en asesores telefónicos de un Call Center de distrito de Independencia- Lima, 2016. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, pues se llegó a describir la relación entre las variables con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra no probabilística estuvo conformada por 150 asesores telefónico de ambos sexos. Para medir la Autoestima se utilizó el Inventario de Autoestima para Adultos (ALPEL Forma AD) de A. Loli y E. López (2005), el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de C. Maslach y S. Jackson (1981), como técnica de recopilación de datos de las variables Autoestima y Burnout. El Inventario de Autoestima (Alpel forma AD en el año 2005 fue elaborada por los Psicólogos Alejandro Loli Pineda Y Ernestina López Vega, ambos profesores de la facultad de Psicología en la UNMSM con una muestra de 3215 estudiantes y no estudiantes, varones y mujeres entre 18 años a más, de Lima Metropolitana y provincias) y el Inventario de Burnout (MBI en el año 1981, fue adaptada por la Psicóloga Silvia Milagros Sotelo Farfán, alumna de la escuela de psicología de la UCV Lima- Norte, en el año 2011, en asesores de servicio multisector inbound de un Call center de Lima Metropolitana, en una muestra de 116 asesores telefónicos, varones y mujeres mayores de 18 años). Los resultados revelaron que existe relación significativa negativa (inversa) entre la Autoestima y el síndrome de burnout, así mismo se observó que en el caso de la Autoestima la dimensión que más predomina se encuentra en 68.0% que corresponde al autoconocimiento y el nivel bajo con un 5.3% que le corresponde a la Autoconfianza. En el síndrome de Burnout el puntaje alto corresponde a 56.0% que incluye al Agotamiento emocional, el 32.7% de Realización Personal y el 28% de despersonalización. En cuantos al os niveles encontrados en ambas variables para Autoestima en general encontramos un nivel alto 59.3% y en el síndrome de Burnout un nivel medio de 58.7%.

Palabras clave: Autoestima, síndrome de Burnout, Autorrealización, Autoconocimiento, Autorrespeto, Autoconfianza, Realización personal, Agotamiento emocional y Despersonalización.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between Self-Esteem and Burnout Syndrome in a telephone advisers Call Center Independence- district of Lima, 2016. The research was descriptive correlational since it came to describe the relationship between variables with a non-experimental design, cross section. The nonrandom sample consisted of 150 telephone advisers of both sexes. Esteem Inventory for Adults (Alpel Form AD) and E. A. Loli Lopez (2005), the Maslach Burnout Inventory (MBI) of C. Maslach and S. Jackson (1981) was used to measure self-esteem, as data gathering technique of Self-Esteem and Burnout variables. The Self-Esteem Inventory (Alpel form AD in 2005 was developed by psychologists Alejandro Loli Pineda and Ernestina Lopez Vega, both professors at the Faculty of Psychology in San Marcos with a sample of 3215 students and non-students, men and women 18 years later, Metropolitan Lima and provinces) and Burnout Inventory (MBI in 1981, was adapted by the psychologist Silvia Milagros Sotelo Farfan, student of the school of psychology at the UCV Lima Norte, in 2011, Multi-sector advisers a service inbound call center of Lima, in a sample of 116 telephone advisers, men and women over 18 years). The results revealed that there is no significant relationship (inverse) between self-esteem and burnout syndrome, also was observed in the case of Self-Esteem dimension most prevalent is at 68.0% which corresponds to self-knowledge and the low level 5.3% that corresponds to the Self-Reliance. Burnout syndrome in the high score corresponds to 56.0% including emotional exhaustion, 32.7% of personal accomplishment and depersonalization 28%. To you in few levels found in both variables for Self-Esteem generally we found a high 59.3% level and Burnout syndrome an average level of 58.7%.

Keywords : Self-esteem, syndrome Burnout, Self-Empowerment, Self-awareness, self-respect, self-confidence, personal fulfillment, emotional exhaustion and depersonalization syndrome.

I. INTRODUCCIÓN