



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TELEOPERADORES
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL
DISTRITO DE LIMA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

AUTORA:

MEJÍA MEJÍA DEYSSI

ASESORA:

MG. SC. ÁNGELES DONAYRE MARIUCCIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2016

Karina Sánchez Llanos

Presidente

César Manrique Tapia

Secretario

Soraya Ángeles Haro

Vocal

Con cariño dedico esta investigación a mis hermanas por su confianza y apoyo incondicional en los momentos adversos y permanecer siempre unidas.

A mis sobrinos, Kristin y Matthew por ser mi fuente de inspiración y motivación.

A Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos, a mi novio por su apoyo constante y atravesar a mi lado este complejo camino profesional.

Además, a mi asesora por la orientación académica brindada, a la empresa y colaboradores por su invaluable aporte a esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Deyssi Mejia Mejia con DNI: 42758935, 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 realizo es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Burnout y Clima laboral en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

La autora

INDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	xi
I. INTRODUCCION.....	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	15
1.3.1.1 Definición de clima laboral	15
1.3.1.2 Teorías del clima laboral	16
1.3.1.3 Dimensiones de clima laboral	19
1.3.1.4 Consecuencias de la percepción negativa del clima laboral	20
1.3.2.1 Definición del burnout	22
1.3.2.2 Diferencia entre estrés laboral y burnout	22
1.3.2.3 Teorías del burnout	23
1.3.2.4 Dimensiones del burnout	24
1.3.2.4 Consecuencias del burnout.....	25
1.4 Formulación del Problema.....	25
1.5 Justificación del Estudio	26
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos	28
II. METODO.....	29
2.1 Diseño de Investigación	29
2.1.1 Nivel de Investigación	29
2.1.2 Tipo.....	29
2.2 Variables, Operacionalización	29

2.3 Población y Muestra.....	32
2.3.1 Población del estudio.....	32
2.3.2 Muestra.....	32
2.4 Técnicas e Instrumentos.....	32
2.5 Métodos de Análisis.....	36
2.6 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSION.....	43
V.CONCLUSION.....	45
VI.RECOMENDACION.....	46
VII.REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de la variable Clima laboral.....	30
Tabla 02: Operacionalización de la variable Burnout.....	31
Tabla 03: Descripción poblacional según sexo.....	37
Tabla 04: Descripción poblacional según edad.....	37
Tabla 05: Descripción variable burnout según frecuencia.....	38
Tabla 06: Descripción variable clima laboral según frecuencia.....	38
Tabla 07: Prueba de normalidad para las variables.....	39
Tabla 08: Descripción relación entre burnout y clima laboral.....	41
Tabla 09: Descripción relación entre agotamiento emocional y clima laboral	41
Tabla 10: Descripción relación entre despersonalización y clima laboral.....	42
Tabla 11: Descripción relación entre realización personal y clima laboral.....	42

Resumen

La presente investigación, asumió como objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el clima laboral, la población estuvo constituida por 98 teleoperadores de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Lima. El estudio fue descriptivo correlacional; con respecto a los instrumentos utilizados, se aplicó la Escala de Clima Laboral (CLSPC) de Sonia Palma (2014) y el Inventario de Burnout de Maslach estandarizado para la sociedad peruana (2015). Los resultados demuestran la existencia de relación negativa media estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral ($r=-0.72$, $p=0.00$). Asimismo, se encontraron relaciones negativas entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) A nivel descriptivo, se encontró niveles altos de burnout en un 60.2% de los evaluados. Así como un clima laboral desfavorable en un 40.8% de ellos.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, clima laboral, teleoperadores*

Abstract

This research aimed to determine the relationship between burnout and job climate, population consisted of 98 telemarketer's telecommunications companies in the city of Lima. The study was descriptive correlational; with respect to the instruments used, the Work Environment Scale (CLSPC) Sonia Palma (2014) and Maslach Burnout Inventory standardized Peruvian society (2015) it was applied. The results demonstrate the existence of negative media statistically significant relationship between burnout syndrome and Workclimate ($r= -0.72$, $p= 0.00$). Also, negative relationships between the working environment and dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment. A descriptive level, high levels of burnout were found in 60.2% of those tested was found. Just as a unfavorable working environment in 40.8% of them.

Keywords: *Burnout Syndrome, working environment, telemarketers*