



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en
teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado,
2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MERINO RONDAN, María Rosa

ASESOR

Mg. POMAHUACRE CARHUAYAL, Juan Walter

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicométrica

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

Este presente trabajo es dedicado a mi madre, quien estuvo conmigo siempre, a mis familiares por su confianza para conmigo y a mi asesor de prácticas quien me apoyo de forma constante.

Agradecimiento

Primero a Dios, porque sin él nada pudo ser posible, a mi madre por todo su apoyo y amor durante mi vida y durante mi carrera. A mis amigos y familiares por su motivación.

PRESENTACIÓN

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 Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar la confiabilidad y la validez de dicha prueba.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Maria Rosa Merino Rondan

Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.2.1 Antecedentes Nacionales	14
1.2.2 Antecedentes Internacionales	16
1.3 Teorías Relacionadas al tema	18
1.3.1 Definición	18
1.3.2 Teoría del síndrome de Burnout	19
1.3.3 Síndrome de Burnout: Dimensiones	20
1.3.4 Otros modelos teóricos sobre Burnout	21
1.3.5 Teorías Psicométricas	22
1.4 Formulación al problema	27
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivo	28

II.	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación	29
	2.2 Variable, operacionalización	30
	2.3 Población y muestra	31
	2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
	2.4.1 Técnica de recolección de datos	32
	2.4.2 Instrumento de recolección de datos	33
	2.5 Métodos de análisis de datos	35
	2.6 Aspectos éticos	36
III.	RESULTADOS	37
IV.	DISCUSIÓN	46
V.	CONCLUSIONES	50
VI.	RECOMENDACIONES	51
VII.	REFERENCIAS	52
	ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 01. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Cansancio Emocional	37
Tabla 02. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Despersonalización	38
Tabla 03. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Realización Personal	39
Tabla 04. Análisis por comunalidades de la dimensión Cansancio Emocional	40
Tabla 05. Análisis por comunalidades de la dimensión Despersonalización	41
Tabla 06. Análisis por comunalidades de la dimensión Realización Personal	42
Tabla 07. Índices de análisis factorial confirmatorio	43
Tabla 08. Evaluación de los supuestos previos al análisis factorial exploratorio.	43
Tabla 09. Distribución de los ítems por factor.	44
Tabla 10. Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach	45
Tabla 11. Confiabilidad por consistencia interna: Omega	45
Tabla 12. Índice de homogeneidad corregido: Cansancio Emocional	60
Tabla 13. Índice de homogeneidad corregido: Despersonalización	61
Tabla 14. Índice de homogeneidad corregido: Realización Personal	62
Tabla 15. Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach	63
Tabla 16. Confiabilidad por consistencia interna: Omega	63
Tabla 17. Análisis de Confiabilidad al eliminar ítems de la dimensión: Cansancio Emocional	64
Tabla 18. Análisis de Confiabilidad al eliminar ítem de la dimensión: Despersonalización	64

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar las Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center de Lima- Cercado. El tipo de investigación que se utilizó para ello fue instrumental, y la muestra utilizada estuvo conformada por 300 teleoperadores de ventas. Para ello se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach – (MBI- HSS). Se halló la confiabilidad, el cual se realizó a través del alfa de Cronbach. Se obtuvo un valor de .64 en la dimensión de agotamiento emocional, .62 en la dimensión de despersonalización, .73 en la dimensión de realización personal. Asimismo, también se calculó el coeficiente de omega, obteniendo valores buenos entre .60 y .73. Mediante la validez de constructo por correlación ítem dimensión solo algunos puntajes fueron mayores a .20, mientras que los ítems; 6,8 y 5 fueron por debajo, así como también en la obtención de las comunalidades, el análisis factorial exploratorio y confirmatorio; obteniendo un CFI de .30, GFI de .58, TLI de .21, RMSEA de .20 y RMR de .17. Por lo que existe una confiabilidad aceptable, en la población mencionada, sin embargo el instrumento en general es poco eficiente para garantizar la validez en teleoperadores de ventas de contact center de dichas empresas en el 2018.

Palabras claves: Síndrome de burnout, propiedades psicométricas, teleoperadores

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Psychometric Properties of the Burnout Inventory of Maslach in sales telemarketers of two contact center companies in Lima-Cercado. The type of research that was used for this was instrumental, and the sample used was made up of 300 sales telemarketers. To this end, the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) was applied. Reliability was found, which was done through Cronbach's alpha. A value of .64 was obtained in the dimension of emotional exhaustion, .62 in the dimension of depersonalization, .73 in the dimension of personal fulfillment. Likewise, the omega coefficient was also calculated, obtaining good values between .60 and .73. By means of construct validity by correlation item dimension only some scores were greater than .20, while the items; 6,8 and 5 were below, as well as in the obtaining of communalities, the exploratory and confirmatory factorial analysis; obtaining a CFI of .30, GFI of .58, TLI of .21, RMSEA of .20 and RMR of .17. For what there is an acceptable reliability, in the aforementioned population, however, the instrument in general is not very efficient to guarantee the validity in contact center sales telemarketers of said companies in 2018.

Keywords: Burnout syndrome, psychometric properties, telemarketers

ACTA DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 0F Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Juan Walter Pomahuacre Carhuayal, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018", del (de la) estudiante MERINO RONDAN, María Rosa, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 20 de julio de 2018


Firma

Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

DNI: 41866762

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------