



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE
BURNOUT EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER DEL
DISTRITO DE LA VICTORIA. LIMA, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

ALLPAS GUERRA, KATHERINE VIVIANA

ASESOR:

Mgtr. OLIVAS UGARTE, LINCOL ORLANDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mgtr. Lincol Olivas Ugarte

Presidente

Mgtr. Juan Caller Luna

Secretario

Dr. Ignacio de Loyola Pérez

Vocal

Dedicatoria

A nuestro señor Dios por guiarme en cada
paso que he seguido.

De igual manera a mis padres y familiares,
porque sin su apoyo la presente
investigación no hubiera sido posible.

Agradecimiento

A todas aquellas personas que con su apoyo han contribuido en la realización de esta investigación, en especial al Mgtr. Lincol Olivas quien influyo con sus conocimientos en mi formación como persona preparada para los retos de la vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Viviana Allpas Guerra, identificada, con el DNI N° 71407807, a efecto de cumplir con las obligaciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta 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. En consecuencia, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Katherine Viviana Allpas Guerra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Bienestar psicológico y dimensiones del Síndrome de Burnout en teleoperadores de un Call center del distrito de La Victoria. Lima, 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional Licenciada en Psicología.

Katherine Viviana Allpas Guerra

Lima, 13 de Octubre del 2016.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Realidad Problemática.....	4
1.2 Trabajo Previos.....	6
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	10
1.4 Formulación al Problema.....	20
1.5 Justificación del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivo.....	23
II. METODOLOGÍA.....	25
2.1 Diseño de investigación.....	26
2.2 Variables, operacionalización.....	27
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Criterios de selección.....	29
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.6 Validez y confiabilidad.....	33
2.7 Métodos de análisis de datos.....	34
2.8 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	43

V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	57
ANEXO Nº 1 Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala BIEPS – A (Adultos.....	58
ANEXO Nº 2 Análisis de las Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout Inventory (MBI).....	62
ANEXO Nº 3 Matriz de Consistencia.....	66
ANEXO Nº 4 Consentimiento Informado.....	69
ANEXO Nº 5 Escala de BIEPS-A (Adultos).....	70
ANEXO Nº 6 Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	71
ANEXO Nº 7 Carta de Permiso.....	72
ANEXO Nº 8 Base de Datos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables de estudio I.....	27
Tabla 2. Matriz de operacionalización de las variables de estudio II.....	28
Tabla 3. Pruebas de normalidad para las variables de bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores de un Call Center.....	37
Tabla 4. Correlación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de burnout.	38
Tabla 5. Correlación entre aceptación y control de situaciones y las dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores.....	39
Tabla 6. Correlación entre la autonomía y las dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores.....	40
Tabla 7. Correlación entre vínculos sociales y las dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores.....	41
Tabla 8. Correlación entre proyectos y las dimensiones del síndrome de burnout en teleoperadores.....	42
Tabla 9. Análisis de fiabilidad de la Escala Bieps – A (Adultos) con Alfa de Cronbach.....	58
Tabla 10. Análisis de fiabilidad de la Escala Bieps - A (Adultos) con Dos mitades de Guttman.....	58
Tabla 11. Análisis de correlación ítem - test total de la Escala Bieps - A (Adultos).....	59
Tabla 12. Correlación entre la Escala de bienestar psicológico y sus dimensiones.	60
Tabla 13. Matriz de componentes rotados de la Escala Bieps - A (Adultos).	61
Tabla 14. Análisis de fiabilidad del instrumento (MBI) con Alfa de Cronbach.	62
Tabla 15. Análisis de fiabilidad del instrumento (MBI) con Dos mitades de Guttman.	62
Tabla 16. Análisis de Correlación ítem - test total del instrumento (MBI).....	63
Tabla 17. Validez de constructo del instrumento (MBI) con Kaiser - Meyer - Olkin.	64
Tabla 18. Validez de varianza total explicada del instrumento (MBI).	64
Tabla 19. Matriz de componentes rotados del instrumento (MBI).	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito evaluar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del síndrome de Burnout en teleoperadores de un Call Center del distrito de La Victoria. El diseño que se utilizó fue transversal de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 80 teleoperadores del área de telemarketing de Lima y provincia; para ello se utilizó los instrumentos de BIESP- A (Adultos) y Maslach Burnout Inventory (MBI). Como resultado no se encontró correlación entre el Bienestar Psicológico y las dimensiones de Síndrome de Burnout de cansancio emocional y despersonalización con un ($p > 0.05$); no obstante, sí se halló relación de manera inversa con respecto a la dimensión de falta de realización personal obteniendo así un ($p < 0.05$, $r = -0,233$). Indicándonos así que aquellos sujetos que presenten mayor bienestar psicológico evidenciaran menor falta de realización personal.

Palabras Claves: bienestar psicológico, síndrome de burnout, teleoperadores y call center.

ABSTRACT

This research was aimed to evaluate the relationship between psychological well-being and dimensions of burnout syndrome in a Call Center telemarketers district of La Victoria. The design used was descriptive correlational cross. The sample was composed of 80 telemarketers telemarketing area of Lima and province; instruments for it BIESP- A (Adults) and Maslach Burnout Inventory (MBI) was used. As a result no correlation between psychological well-being and the dimensions of burnout syndrome of emotional exhaustion and depersonalization with ($p > 0.05$); however, yes reverse relationship was found with respect to the dimension of lack of personal accomplishment thus obtaining a ($p < 0.05$, $r = -0.233$). Thus indicating that those subjects who are at most lower psychological well-being would evidence lack of personal fulfillment.

Key words: psychological wellbeing, burnout syndrome, telemarketers and call center.