



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO-PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
TELEOPERADORES DEL ÁREA DE VENTAS MÓVIL DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES LIMA, 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

ANDREA YAMILET GÜIZA JOAQUIN

ASESOR

Mgtr. LINCOL ORLANDO OLIVAS UGARTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA, PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Jurado 1:
Firma **Nota**

Jurado 2:
Firma **Nota**

Jurado 3:
Firma **Nota**

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis padres por el apoyo incondicional que me brindan día a día, además por su perseverancia, su tiempo y el amor que constantemente derraman en mí. Todo esfuerzo mío les pertenece. Los amo, son mi vida y yo la de ustedes. No puedo terminar mi dedicatoria sin mencionar a mis dos abuelitas, que no están físicamente conmigo, pero sé que siempre me escuchan. Esta investigación y exposición va para ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Padre todo poderoso, por escucharme y siempre estar en mi corazón. También a la empresa por el permiso brindado para aplicar las pruebas psicológicas necesarias para la investigación. Finalmente, expreso mi gratitud a mis asesores por el tiempo, los conocimientos brindados y por su sabiduría.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Yamilet Güiza Joaquin, identificada con DNI n.º 47570476, 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 auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en el presente proyecto de 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.

San Juan de Lurigancho Jueves, 10 de marzo de 2016.

Andrea Yamilet Güiza Joaquin

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Laboral y Síndrome de Burnout en teleoperadores del área de ventas móvil de una empresa de telecomunicaciones Lima, 2015”; 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.

Andrea Yamilet Güiza Joaquin

Índice

Portada.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Tabla.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Formulación de Problemas.....	32
1.1.1. Problema general.....	32
1.1.2. Problema específico.....	32
1.2. Objetivos.....	33
1.2.1. Objetivo general.....	33
1.2.2. Objetivo específico.....	33
II. MARCO METODOLÓGICO.....	35
2.1. Hipótesis.....	36
2.1.1. Hipótesis general.....	36
2.1.2. Hipótesis específica.....	36
2.2. Variables.....	37
2.2.1. Operacionalización de variables.....	38
2.3. Metodología.....	39
2.4. Tipo de estudio.....	40
2.5. Diseño de estudio.....	40
2.6. Población.....	41
2.6.1. Población.....	41
2.6.2. Unidad de análisis.....	42
2.6.3. Criterios de selección de la población.....	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
2.7.1. Técnica.....	43

2.7.2. Instrumento.....	43
2.8. Métodos de análisis de datos.....	52
2.9. Aspectos éticos.....	53
III. RESULTADOS.....	56
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	70
Referencias.....	71
Anexos.....	75

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.Operacionalización de las Variable de Clima Laboral.....	38
Tabla 2.Operacionalización de las Variable del Síndrome de Burnout.....	39
Tabla 3.Población Objetivo para la investigación.....	42
Tabla4.Dimensiones de la Variable Clima Laboral.....	42
Tabla5. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el clima laboral.....	47
Tabla 6.Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión autorrealización.....	47
Tabla 7.Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión involucramiento laboral.....	47
Tabla8. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión supervisión.....	48
Tabla9. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión comunicación.....	48
Tabla10. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión condiciones laborales.....	48
Tabla11. Dimensiones de las Variables Síndrome deBurnout.....	49
Tabla 12.Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el Inventario del Síndrome de Burnout y de sus dimensiones.....	51
Tabla13. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión agotamiento emocional.....	51
Tabla14. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión despersonalización.....	52
Tabla 15. Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la dimensión realización personal.....	52
Tabla 16. Prueba de normalidad para clima laboral y sus dimensiones mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabla 17. Prueba de normalidad para clima laboral mediante la prueba de Kolmogorov-Smirov	57
Tabla 18. Prueba de normalidad para las dimensiones del síndrome de Burnout mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabla 19. Correlación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout.....	58
Tabla 20.Correlación entre autorrealización y las dimensiones del síndrome de Burnout.....	59

Tabla 21. Correlación entre involucramiento laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout.....	60
Tabla 22. Correlación entre supervisión y las dimensiones del síndrome de Burnout.....	61
Tabla 23. Correlación entre comunicación y las dimensiones del síndrome de Burnout.....	61
Tabla 24. Correlación entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones del síndrome de Burnout.....	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los teleoperadores del área de ventas móvil de una empresa de telecomunicaciones Digitex, del distritito de Lima, en el año 2015. El diseño utilizado fue no experimental-transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 100 teleoperadores; cuyas edades fluctuaron entre 19 a 50 años, de sexo femenino y masculino. Para la recolección de datos se utilizaron la Escala de clima laboral creada por Palma (2010) y el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach & Jackson, estandarizado en nuestro medio por Salas (2010). Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 23. Luego, aplicando la prueba de Kolmogorov Smirnov, se determinó distribución no paramétrica, por lo que se empleó la prueba Rho de Spearman. Llegando a la conclusión que no existe relación significativa entre las variables estudiadas en la muestra investigada. Asimismo, los componentes del clima laboral no se relacionan directamente con las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Palabras claves: Clima laboral, síndrome de burnout y teleoperadores.

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between the working environment and the dimensions of Burnout syndrome in the area of mobile telephone operators sales a telecommunications company Digitex, the district of Lima, in 2015. The design used was not experimental - transversal, descriptive and correlational. The sample consisted of 100 telephone operators; whose ages ranged from 19-50 years old, female and male. For data collection Scale work environment created by Palma (2010) and the Burnout Syndrome Inventory of Maslach& Jackson, standardized in our environment by Salas (2010) were used. For data processing SPSS we were used 23. Then, using the Kolmogorov-Smirnov test nonparametric distribution was determined, so the Spearman rho test was used. Concluding that there is no significant relationship between the variables studied in the investigated sample. Also, the components of the work environment are not directly related to the size of Burnout syndrome.

Keywords: Work environment, Burnout syndrome and telemarketers.