



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017”

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

AUTOR:

LULO TRUCIOS, Alina Yuly

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERÚ

2017

Jurados

PRESIDENTE

Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón

SECRETARIO

Mg. Silvia Norma Príncipe Ruiz

VOCAL

Mg. Elizabeth Sonia Chero Ballón

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mi querida madre, fuente inagotable de inspiración, que me alienta en realizar mis anhelos y aspiraciones, en bien de mi formación personal y profesional.

Agradecimiento

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a los que agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más significativos de mi vida.

Declaración De Autenticidad

Yo Alina Yuly Lulo Trucios con DNI N° 47142876, 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.

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.

Lima, 15 de Febrero de 2017

Alina Yuly Lulo Trucios

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada. "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017" , la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Psicología.

A continuación se detallará sobre como estuvo compuesto este trabajo de investigación. En el capítulo I, se abordó el tema de realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación objetivos e hipótesis. Asimismo en el capítulo II, se desarrolló el diseño de investigación, variables y su operacionalización, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Seguido del capítulo III, donde se dio a conocer los resultados, continuando con el capítulo IV donde se discuten los resultados obtenidos, concluyendo con los capítulos V y VI donde concluyen y muestran las recomendaciones, y finalmente las referencias respectivas y los anexos.

Alina Yuli Lulo Trucios

Índice

	Pág.
Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.6.1. Hipótesis General	24
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	24
1.7. Objetivos.....	25
1.7.1. Objetivo general.....	25
1.7.2. Objetivos específicos	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variables, operacionalización.....	26
2.3 Población y muestra.....	27
2.3.1 Población	27
2.3.2 Muestra	27
2.3.3. Muestreo	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS	31

IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Correlacion entre síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del callao, 2017.....</i>	31
Tabla 2 <i>Correlacion entre las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del callao, 2017.....</i>	31
Tabla 3 <i>Correlacion entre realizacion personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del callao, 2017.....</i>	32
Tabla 4 <i>Correlacion entre las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del callao, 2017.....</i>	32
Tabla 5 <i>Correlacion entre las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del síndrome de burnout y civismo en colaboradores de un call center del callao, 2017.....</i>	323
Tabla 6 <i>Correlacion entre las dimensiones agotamiento emocional y despersionalización del síndrome de burnout y productividad en colaboradore de un call center del callao, 2017.....</i>	33
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017.....</i>	44
Tabla 8 <i>Datos sociodemográficos según sexo en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017</i>	44
Tabla 9 <i>Datos sociodemográficos según la edad en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017</i>	45
Tabla 10 <i>Datos sociodemográficos según su grado de instrucción en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017</i>	45
Tabla 11 <i>Datos sociodemográficos según su tiempo de permanencia en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017</i>	45

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un Call center del Callao, 2017. La investigación estuvo basada en un diseño no experimental – transversal, asimismo fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, 150 colaboradores, los datos fueron recogidos mediante el *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)* y *cuestionario del desempeño laboral*, Por otro lado para su análisis se aplicó la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, la cual determinó que los datos obtenidos en ambas variables y sus respectivas dimensiones no tienen una distribución normal, puesto que el nivel de significancia es menor a 0.05, por tal motivo se trabajó con el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvieron resultados donde el estadístico Rho de Spearman es $-,784^{**}$ con una significancia de ,000 por lo cual se concluye que existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Realización personal.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and work performance in collaborators of a call center in Callao, 2017. The research was based on a non - experimental - transversal design, and was also of a correlational descriptive type. The sample consisted of the total population, that is, 150 collaborators, the data was collected through the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the job performance questionnaire. On the other hand, for its analysis, the normality test was applied. Kolgomorov-Smirnov, which determined that the data obtained in both variables and their respective dimensions do not have a normal distribution, since the level of significance is less than 0.05, for this reason we worked with the Spearman correlation coefficient. Results were obtained where the Spearman's Rho statistic is $-.784^{**}$ with a significance of 000, so it is concluded that there is a significant inverse correlation of very high level between the Burnout Syndrome and work performance.

Keywords: Burnout Syndrome, Work Performance, Personal Fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En diversos países tanto a nivel internacional como nacional, muchas compañías o centros de llamadas han ingresado al mercado, facilitando asistencia al consumidor según los productos, servicios o información solicitada. Entre las industrias con más aprobación y resultados positivos a nivel nacional e internacional se encuentra el call center; esta organización por ser una de las más demandadas en estos tiempos, exige a sus colaboradores estar en constante actividad intelectual, orientándolos a mantener un desempeño laboral eficiente que permita lograr su propósito.

En la Universidad Abierta Interamericana, en Argentina, el 2013, Cicerone realizó un estudio comparativo sobre la exposición al burnout entre el personal que labora en un call center y en el personal que no labora en call center, en Buenos Aires, se concluye que de la totalidad de los encuestados el 77% de los colaboradores que laboran en la compañía, presentan el síndrome de Burnout, entretanto el 23% que no laboran en call center se hallan por debajo de los valores que revelan la existencia de dicho síndrome. (p. 81).

El “burnout”, síndrome de estar “quemado” o estrés laboral crónico, se suele dar mayormente en aquellos colaboradores que involucran un trato directo con las personas. Por lo que se enfatiza la influencia de las dificultades en el manejo de las interacciones con los clientes como una de las fuentes fundamentales del burnout.

Por otro lado el desempeño laboral se considera como el rendimiento que declara la persona al desarrollar las ocupaciones y labores sobre todo las que requiere su cargo en el contexto laboral, lo cual permite demostrar su competitividad. Es por ello que si una persona se desempeña inadecuadamente en su centro de labor existe la probabilidad que no tenga los resultados esperados.

De acuerdo a una investigación realizada el 2015 por Salirrosas y Rodríguez, sobre: estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza, el nivel de

Desempeño Laboral se caracteriza por ser “deficiente” con un 69%, y “eficiente” con un 31%. Esta es una realidad que describe claramente cuán importante es trabajar en el desempeño laboral en asesores comerciales.

1.2. Trabajos previos

Investigaciones Internacionales

Mababu (2016) analizó la relación entre el burnout y el rendimiento laboral y estudió la influencia de algunas características asociadas al puesto. La muestra estuvo conformada por 260 empleados del sector de hostelería en España. Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS)*. Los resultados ponen de manifiesto que en cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y baja realización personal del síndrome de burnout y rendimiento laboral, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es $-0,34^{**}$, $-0,11$ y $-0,40^{***}$; teniendo en cuenta que la significancia es $* < 0,05$; $** < 0,01$; $*** < 0,001$, por ello se deduce que presentan correlaciones negativas y significativas en la mayoría de las correlaciones analizadas.

Sigcha (2013) en Ecuador realizó un estudio donde su objetivo principal fue identificar la prevalencia y elementos asociados del Síndrome de Burnout y su impacto en el Rendimiento Laboral. Este trabajo aborda una muestra de 198 personas entre personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi (ELEPCO) en la ciudad de Latacunga. Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory*, consecuentemente se aplicó una encuesta sobre clima y rendimiento laboral. Los datos obtenidos evidencian que no existe el síndrome y de igual manera se concluyó que las variables sociodemográficas tienen un efecto nulo o negativo por lo que no es determinante en la incidencia del síndrome, pero se ha detectado que existe una fase distinta al que puntúa bajo en agotamiento emocional y realización personal y alto en despersonalización que son provocados por el contacto directo con las personas.

Ceballos (2013) realizó un estudio sobre el cual tuvo como objetivo caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los

cajeros del almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, perteneciente a Corporación El Rosado S.A. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo. La muestra está compuesta por 32 colaboradores. Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* y una evaluación de desempeño laboral de la empresa. Se obtuvo como resultados que existe la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral en un nivel medio, que si bien es cierto es moderado, mas no el que la empresa espera de sus trabajadores.

Mancinelli (2013) describió la presencia del síndrome de Burnout dentro de los operadores del sector cobranzas en Argentina. El diseño de la investigación es no experimental, transaccional. La muestra está compuesta por 36 operadores de cobranzas con más de dos años de antigüedad en el puesto. Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* y Entrevistas Semi-dirigidas. Los resultados arrojaron que el Síndrome de Burnout se presenta en un 63.9% dentro del grupo de estudio; en cuanto a las dimensiones, la despersonalización y el Agotamiento Emocional se encuentra en niveles mayores.

Coello (2014) Realizo un estudio en Ecuador, que tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el desempeño de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. Se utilizó el diseño descriptivo transaccional, con una muestra de 20 asesores. Asimismo se realizó una entrevista semi-estructurada y un grupo focal. Los resultados evidencian que las condiciones internas, como el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales están influyendo negativamente en el desempeño del grupo.

Investigaciones Nacionales

Chero y Díaz (2015) investigaron con la finalidad de saber si existe un nivel significativo del síndrome de Burnout en cada una de sus tres dimensiones y de desempeño en los trabajadores de dicha entidad bancaria, asimismo para buscar la existencia de una relación entre estas dos variables. El diseño de esta investigación es transversal, la muestra estuvo compuesta por 115

trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Balta - Chiclayo. Se utilizó el Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y una guía de entrevista para evaluar el desempeño laboral. En cuanto a la correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y el Desempeño laboral se distingue que el estadístico Rho de Spearman es -0,497, -0,520, 0,584, teniendo en cuenta que la significancia es $<0.013^*$, $<0.010^*$, $< 0.005^*$ se deduce que presentan correlaciones negativas y significativas en la mayoría de las correlaciones analizadas. Por tanto se podría afirmar que el agotamiento emocional y despersonalización en los trabajadores profesionales son factores que condicionan negativamente en su desempeño Laboral.

Salirrosas y Rodríguez (2015) determinaron la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 121 asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú en el distrito de La Esperanza. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, validado por juicio de expertos. Entre los resultados más relevantes se muestra que como P-valor $< 0,001$ <0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que entre el Estrés y el Desempeño Laboral de los colaboradores de banca por teléfono del BCP, existe una relación inversamente significativa; a mayor estrés menor desempeño.

Arias, Lara y Ceballos (2015) realizaron una investigación que tuvo como objetivo caracterizar el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa, en función de ciertas variables socio laborales. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 49 trabajadores. Se aplicó el *Inventario de Burnout de Maslach* en el turno de tarde. Los resultados indican que los trabajadores presentan niveles elevados de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. A través de un análisis correlacional, se encontró que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan alta y positivamente ($r= -.757$; $p< .01$), así

como la edad, el número de hijos y los ingresos mensuales ($p < .05$). Además se compararon las dimensiones del síndrome de burnout en función del sexo de los trabajadores, sus ingresos económicos mensuales y su estado civil, sin encontrar diferencias estadísticamente significativas

Quispe (2015) determinó la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

El síndrome de burnout

El cómo definir el burnout ha sido, y sigue siendo, una de las cuestiones que más opiniones genera. A pesar de que el término expresa admirablemente una realidad del mundo laboral, su amplia utilización en distintos contextos (literatura, clínica, hombre de la calle, medios de comunicación) le confiere distintos significados y, a la postre, dificulta la tarea de acotamiento conceptual.

Conscientes de esta falta de consenso con respecto a lo que se entiende por burnout, podemos señalar que su referente se sitúa en torno al trabajo inicial de Freudenberger (1973, 1974). Fue este psiquiatra el que adoptó por primera vez en la década de los setenta, el término burnout para describir el estado físico y psicológico que experimentaban algunos voluntarios que trabajaban con drogadictos (Otero, 2011).

Según Freudenberger (1973) el burnout es un estado de agotamiento de energía experimentado por los profesionales de la salud cuando se sienten superados por los problemas de los “usuarios”. La vulnerabilidad se incrementa en aquellos “cuidadores” más comprometidos con su trabajo, relegando a un segundo plano sus propios intereses y necesidades: antes

siempre los otros. Por consiguiente, desde esta perspectiva (denominada perspectiva clínica) se dibuja un retrato del profesional como “protagonista trágico, víctima de su propio celo e idealismo, que paga un excesivo costo por su alto rendimiento” (Otero, 2011).

Maslach (1982) Lo define como:

[...] un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que puede ocurrir entre los sujetos que hacen "trabajo" de algún tipo. Es una respuesta a la tensión emocional crónica al tratar extensivamente con otros seres humanos, particularmente cuando están preocupados o teniendo problemas. Por lo tanto, se puede considerar un tipo de estrés laboral. Aunque tiene algunos de los mismos efectos deletéreos que otras respuestas al estrés, lo que es único en el burnout es que el estrés surge de la interacción social entre el ayudante y el receptor (p. 2).

Entonces para Maslach, el síndrome del burnout es el resultado del agotamiento emocional, despersonalización y sobre todo la baja realización personal, teniendo como respuesta, la tensión emocional crónica al tratar directamente con los usuarios del servicio.

A continuación los siguientes autores plantean diversas definiciones con respecto al síndrome de Burnout:

Cherniss (1980) considera que es un proceso en el cual sufren un cambio negativo las actitudes y conductas de los profesionales a partir de la presencia de la tensión laboral.

Por otra parte, Edelewich & Brodsky (1980, p. 24) “Una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo”.

Perlman & Hartman (1982, p. 284) Una respuesta a un estrés emocional crónico con tres componentes: (a) cansancio emocional y/o físico, (b) descenso de la productividad laboral, y (c) despersonalización”.

Pines y Aronson (1988, p. 257) lo definen como, “Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes”.

Farber (1991, p. 102) “Un síndrome relacionado con el trabajo que surge de la percepción de una significativa discrepancia entre esfuerzo (input) y recompensa (output)”.

A. Causas del Síndrome de Burnout

En la combinación de variables personales del trabajador, variables ambientales (entorno social, familiar, cultural, etc.) y variables laborales de la organización y del trabajo en si va a resultar de dicha combinación el síndrome de Burnout (Neira, 2004). Existen diferencias, sin embargo, entre los investigadores para determinar la importancia que cada contexto tiene en la aparición de Burnout: algunos consideran la situación laboral, otros enfatizan la personalidad considerando que es a través de ella que se evalúa cognitivamente los eventos laborales para considerarlos estresantes; otros autores le dan importancia a las variables individuales como a las organizacionales.

B. Dimensiones del síndrome de Burnout

Según Maslach & Jackson (1981) el síndrome de Burnout tiene tres factores que lo determinan, estos son:

- Agotamiento emocional o sensación de desgaste físico y mental: Este factor surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuado. El individuo percibe que carece de energía y que ya ha llegado a su propio límite. Así mismo, presenta emociones de sobre esfuerzo y fastidio emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) que se origina como resultado de las incesantes interacciones que los personales deben mantener con los clientes y entre ellos.

- Despersonalización o alteración en las relaciones: En muchos casos sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad.
- Realización personal o sentimientos de insuficiencia: Es una sensación subjetiva a los dos factores anteriores. Aquí el profesional se encuentra frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos en él, que tienden a vivenciarse de forma negativa, como resultado de una insuficiencia profesional. La persona experimenta la baja autoestima, el fracaso profesional y la desmotivación, esto conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la representación de un auto concepto negativo como resultado, muchas veces imprudente de las situaciones ingratas.

Maslach (1981) señala que el agotamiento emocional simboliza la dimensión de tensión básica del síndrome de Burnout; la despersonalización denota el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

C. Etapas del síndrome de Burnout

Otero (2011, pp. 184) en su trabajo, Estrés laboral y burnout, hace referencia al estudio de Edelwich & Brodsky (1980), respecto a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

- Etapa de entusiasmo: El trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- Etapa de estancamiento: Comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.

- Etapa de frustración: Es el periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales.
- Etapa de apatía: Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- Etapa de Burnout: En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

D. Síntomas del síndrome de Burnout

La lista de síntomas asociados con el burnout ocupacional es extensa, 132 síntomas diferentes han sido reportados en la literatura científica. Estos síntomas, que se han encontrado durante más de 25 años de investigación, fueron clasificados en cinco categorías: (1) Afectivos (por ejemplo, triste, deprimido y lloroso), (2) Cognitivos (por ejemplo, sentimientos de impotencia, desamparo y desesperanza), (3) Físicos (por ejemplo, agotamiento y síntomas somáticos), (4) Comportamentales (por ejemplo, el tabaquismo, un menor rendimiento y el absentismo), (5) Motivacionales (por ejemplo, falta de interés, celo y entusiasmo). (Maicon, 2014, p. 1953).

La experiencia de Burnout es individual, y los síntomas pueden permanecer desapercibidos en el individuo durante un largo periodo de tiempo (Schaufeli y Enzmann, 1998). Esto hace que la detección precoz del síndrome de burnout sea difícil (Maicon, 2014, p. 1953).

Desempeño laboral

Palací (2005, p. 155), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, dependiendo de su desempeño laboral, contribuirán tanto de manera positiva como negativa a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2011, párr. 2), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y

de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. La evaluación de desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, con cierta continuidad.

Robbins y Judge (2013, p. 555) definen el desempeño laboral como: “la mezcla de eficacia y eficiencia al ejecutar las tareas primordiales del puesto. En el pasado la totalidad de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los trabajadores realizaban las labores adjuntas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de tareas, civismo y productividad”.

En conclusión en nuestra actualidad tan globalizada el desempeño laboral ya no está abocado solo al cumplimiento de las tareas asignadas, sino también al factor humano que se desprende de ella, ya sea con los superiores, compañeros de trabajo y con los clientes, lo ideal implica tener un óptimo desempeño obteniendo buenos resultados con las tres dimensiones.

Dimensiones de la variable Desempeño laboral

Desempeño de las tareas

Robbins y Judge (2013, p. 555) señalan que: “Se refiere al acatamiento de las obligaciones y responsabilidades que favorecen a la realización de un bien o servicio y a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la gran totalidad de las tareas una descripción convencional de puestos”.

Se observa mucho en las organizaciones actuales y modernas la elaboración de reglamento interno de trabajo (RIT), manual de organización de funciones (MOF) códigos de ética y diversos documentos que expresan de manera formal el desempeño de las tareas a realizar por los colaboradores, los deberes y derechos con los que cuentan, o en su defecto también las sanciones en casos de incumplimiento.

Chiavenato (2011, p. 119), sostiene que: “se debe delegar una tarea completa en una persona, en lugar de subdividirla entre varias. Esta transferencia deposita en cada individuo la responsabilidad total y aumenta su iniciativa porque deja en sus manos un mejor control de los resultados”.

Nos hace referencia que el desempeño de la tarea resultara más beneficioso al delegar una tarea por individuo ya que se genera en la persona una responsabilidad y esmero en que el resultado sea llevado a cabo de la mejor manera.

Civismo

Robbins y Judge (2013, p. 555) señalan que: “Se refiera a las acciones que favorecen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo”.

Se entiende como valor agregado que debería brindar el colaborador y procurar siempre un ambiente cálido, con empatía que nos motive a ser mejores personas. Si bien es cierto, los valores llegan a la empresa con la persona pero también se pueden cultivar y mejorar día a día para un buen desempeño.

Campos y Giner (2014, p. 18) al respecto nos indican que: “El civismo es la cultura pública de convivencia por la que se rige, o debería regirse una determinada sociedad. Según este significado el civismo está desarrollado por un conjunto de procedimientos de interacción humana sin los cuales la relación es difícil o imposible, asimismo el civismo incluye un contenido moral, expresa unos determinados valores morales y unas creencias acerca de la sociabilidad humana, por eso decimos que es una cultura, y no únicamente un conjunto de modales, rutinas y buenas maneras sin contenido.

Productividad

Robbins y Judge (2013, p. 555), nos mencionan que “esto contiene las labores que dañan de manera activa a la organización, tales conductas

incluyen la honestidad, cuidar la propiedad de la compañía, comportándose de forma amable con los compañeros y asistencia al centro laboral”.

La productividad es muy importante en toda organización ya que de ella dependen los resultados y el logro de las metas propuestas, se debe cultivar en los colaboradores una cultura de identidad con la empresa para que puedan desempeñarse de manera adecuada.

Fernández (2011, p. 37) al respecto nos indica que: “Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se desarrolle formidablemente la productividad, es imprescindible que aprendan a dirigir, además de personas, mentes, es decir, gestionar exitosamente la inteligencia emocional; ya que ella influye grandemente en la productividad. En otras palabras tenemos que orientar a nuestro personal acatando siempre las normas determinadas por la compañía, entre las que envuelven las de seguridad y salud laboral, motivarlos y sobre todo dar lección cómo hacer las cosas de una forma óptima.

Para que un trabajador consiga una excelente productividad es muy importante la capacitación que reciba de la organización y de cómo cumplir con sus funciones sin descuidar el mantenerlos motivados.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre los factores del síndrome de burnout que influyen en el desempeño laboral ya que en los tiempos actuales existe una demanda empresarial en el mundo del call center que ha impulsado a los trabajadores comprometidos con la organización a sobre exigirse para obtener resultados positivos y en caso de los trabajadores que no están comprometidos a mostrar un desempeño laboral deficiente.

Cabe mencionar que teniendo los resultados de la aplicación de los cuestionarios para cada una de las variables de esta investigación quedaron demostrados su validez y confiabilidad consiguiendo así ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otros centros de telecomunicaciones.

Por otro lado esta investigación fue realizada porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la organización, puesto que en general, el Burnout al ser el último estadio del estrés, se presenta con más frecuencia en colaboradores que tienen una interacción directa con el cliente, siendo más frecuente en aquellos que tienen la responsabilidad de brindar atención directa al usuario externo. Está de más decir que los trabajadores de call center forman parte de este grupo social, por lo que están expuestos a padecerlo.

Existen diversas investigaciones donde muchos autores coinciden en resaltar la importancia de conocer y tratar el síndrome de Burnout, pero estudios correlacionados con el desempeño laboral muy pocos lo han hecho, la gran mayoría de estudios solo refieren al Burnout en profesionales de salud, muy pocos en colaboradores de un call center,

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe correlación inversa significativa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicos

H1: Existe correlación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

H2: Existe correlación directa significativa entre realización personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

H3: Existe correlación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y

desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

H4: Existe correlación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y civismo en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

H5: Existe correlación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y productividad en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

2. Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

3. Determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

4. Determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y civismo en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

5. Determinar la relación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y productividad en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental - transversal porque en esta investigación no se realizó la manipulación de las variables y se recopilaron datos en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Asimismo es de tipo descriptivo - correlacional cuya característica esencial es recoger la información e identificar la correlación entre las dos variables de estudio (Hernández, et al. 2014).

Finalmente en cuanto al nivel de investigación fue básico puesto que, Tam, Vera y Oliveros (2008) refieren que este tipo de investigación se caracteriza por que el marco teórico es parte de la investigación, donde el objetivo es buscar indicios para avalar una teoría explicada.

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual:

- Síndrome de Burnout: Para Maslach (1982) el síndrome del burnout es el resultado del agotamiento emocional, despersonalización y sobre todo la baja realización personal, teniendo como respuesta, la tensión emocional crónica al tratar directamente con el cliente
- Desempeño Laboral: Robbins & Judge (2013, p. 555) lo definen como: “la combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto [...] Existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de tareas, civismo y productividad”.

Definición operacional:

El constructo fue medido a través de las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de síndrome de burnout, la cual cuenta con las siguientes dimensiones:

- Agotamiento emocional: Sentimiento de no poder dar más de sí a nivel emocional. Disminución de los propios recursos emocionales.
- Despersonalización: Sentimientos y conductas cínicas, respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios.

- Realización personal: Pérdida de confianza en sí mismo y autoconcepto negativo.

El constructo fue medido a través de las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de desempeño laboral, la cual a su vez cuenta con las siguientes dimensiones:

- Desempeño de las tareas: Cumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y contribución a la producción.
- Civismo: Acciones que contribuyan al ambiente psicológico, brindar ayuda a los demás, respaldar objetivos organizacionales, respeto a los compañeros y hacer sugerencia constructiva
- Productividad: Acciones que mejoren a la organización y cuidar la propiedad de la compañía comportándose amable. (Ver anexo 3)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 174) La población de estudio se constituye a un conjunto finito o infinito de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Partiendo de los supuestos anteriores se consideró como población al grupo de 150 asesores y asesoras que pertenecen al departamento de atención al cliente.

2.3.2 Muestra

Según Hernández et al (2014), la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta. Para el presente estudio la muestra estuvo conformado por el total de la población es decir 150 colaboradores, de los cuales 71 pertenecen al sexo femenino y 79 al masculino

2.3.3. Muestreo

En relación al muestreo se le denomina no probabilístico de tipo censal ya que se trabajó con toda la población y la elección de los elementos no dependió de la probabilidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo en una organización dedicada a la atención al cliente por teléfono, el cual está ubicado en el Callao. Se visitó a la empresa, dejando la carta de presentación al área de Calidad presentándonos y solicitando el permiso para la aplicación de los instrumentos a los colaboradores que laboran específicamente en el área de atención al cliente.

Ficha técnica: *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

Titulo original	: <i>Inventario Burnout de Maslach - MBI</i>
Autor	: C. Maslach y E. Jackson 1981
Adaptación	: A. Flores 2015
Administración	: Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación	: De 10 y 15 aprox.
Número de ítems	: 22
Áreas	: Evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Aspectos psicométricos	: Agotamiento emocional 0,90, despersonalización 0,79 y realización personal 0,71 alfa de Cronbach

Validez

Para la validez se realizó una prueba piloto con 50 personas en un call center del distrito de Callao. Se realizó el análisis de homogeneidad, encontrándose en todos los ítems una correlación ítem test corregida mayor a 0.20 (Kline, 1993) (ver anexos).

Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice de ,751 lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Ficha técnica: *Cuestionario de desempeño laboral*

Autor (a)	: Kattia Inés Moreno Esquivel (2014)
Propósito	: Evaluación de las tres variables del desempeño laboral: desempeño de las tareas, civismo y productividad.
Administración	: Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
Tiempo de aplicación	: El instrumento no tiene tiempo limitado y la mayoría de los sujetos tardan entre los 10 y 15 en terminarlo.
Número de ítems	: 18
Áreas	: Evalúa tres dimensiones: Desempeño de las tareas (DT), Civismo (CV) y Productividad (PR).
Aspectos psicométricos de la prueba original: Posee una V de Aiken superior a 0.90 y un 0,866 de alfa de Cronbach	

Prueba piloto para desempeño laboral:

Para la presente investigación se administrará una prueba piloto a 50 colaboradores de un call center del distrito de Callao, con la intención de adaptar la prueba a la población a estudiar el cual se encuentra en el mismo distrito. Primeramente se comenzará mostrando la confiabilidad, seguido por la validez, finalizando con los baremos para la población.

Confiabilidad:

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice de ,831 lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Validez:

Para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a criterio de 5 expertos especialistas en el tema organizacional, quienes indicaron que el instrumento en su apariencia mide lo que pretende medir, puesto que posee un V de Aiken superior a 0.80 (ver anexos).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se tomó en cuenta como primer paso la revisión de los instrumentos para la recolección de datos, de las cuales se realizó la adaptación del *Inventario Burnout de Maslach – MBI* y una prueba piloto para el *Cuestionario de desempeño laboral*, en cuanto a la verificación de los instrumentos se aplicó el estadístico de consistencia interna alfa de Cronbach y el análisis de la validez de contenido se realizó por criterio de jueces donde se empleó la V de Aiken.

Posteriormente al concluir este paso se hizo uso del consentimiento informado y se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos. Una vez recolectada la información mediante la aplicación de los instrumentos se procedió al llenado de datos, para tal fin se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 22, siendo el primer paso para el análisis de datos la ejecución de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con la cual se comprobó que las puntuaciones de las variables de estudio burnout y desempeño laboral siguen una distribución no normal. Por lo tanto se procedió a realizar un análisis no paramétrico, dentro del cual se aplica el coeficiente de correlación de Spearman. Para todos los análisis que se realizó, se consideró un nivel de significancia estadística del 5% (0.05). Finalmente se realizó el análisis de información para la verificación y contrastación de hipótesis. (Ver anexo)

2.6 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación consideraron el compromiso y el alto grado de responsabilidad en el desarrollo de este proyecto, evitando el plagio y/o falsedades, por lo tanto se ha respetado la propiedad intelectual de los autores por lo cual se citó cada texto o información empleada en la presente investigación.

Para la recolección de los datos se tuvo en cuenta la privacidad de la compañía y se realizó con el consentimiento de los participantes correspondientes. Así también se les informó en que consiste la prueba y el tiempo que va a requerir su participación.

En donde se tendrá mucha discrecionalidad en los resultados a obtener, buscándose proteger la integridad de los participantes, quienes están en la libertad de no participar en la investigación y por último se garantiza que el trabajo es auténtico y original.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados correlacionales.

Tabla 1

Correlación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

		Desempeño Laboral
Síndrome De Burnout	Rho	-,784**
	P	,000
	N	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En cuanto al análisis de la correlación entre los puntajes totales de las dos variables de estudio, se observa que en la tabla 1, el estadístico Rho de Spearman es -,784** con una significancia de ,000 siendo inferior al 0,05, por lo cual, existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Tabla 2

Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

		Desempeño Laboral
Agotamiento Emocional	Rho	-,781**
	p	,000
	N	150
Despersonalización	Rho	-,746**
	p	,000
	N	150

En cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es -,781** y -,781** y la significancia en ambos casos es de ,000 respectivamente siendo inferior al 0,05, por lo cual, existe una correlación

inversa significativa de nivel muy alto entre las dos dimensiones de burnout y desempeño laboral.

Tabla 3

Correlación entre realización personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017.

	Desempeño Laboral	
Realización Personal	Rho	,736**
	P	,000
	N	150

En cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes de realización personal y desempeño laboral, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es ,736** y la significancia es ,000 siendo inferior al 0,05. Por lo tanto, existe una correlación significativa de nivel muy alto entre las ambas dimensiones.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

	Desempeño De Las Tareas	
Agotamiento Emocional	Rho	-,742**
	P	,000
	N	149
Despersonalización	Rho	-,695**
	P	,000
	N	149

En cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es -,742** y -,695** y la significancia en ambos casos es de ,000 siendo inferior al 0,05, por lo cual, existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre las dos dimensiones de burnout y desempeño laboral.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y civismo en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

		Civismo
Agotamiento Emocional	Rho	-,806**
	P	,000
	N	150
Despersonalización	Rho	-,766**
	P	,000
	N	150

En cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y civismo, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es -,806** y -,766**; y la significancia en ambos casos es de ,000 siendo inferior al 0,05, por lo cual, existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre las dos dimensiones de burnout y desempeño laboral

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y productividad en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017.

		Productividad
<i>Agotamiento Emocional</i>	Rho	-,753**
	P	,000
	N	150
<i>Despersonalización</i>	Rho	-,731**
	P	,000
	N	149

En cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y productividad, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es -,753** y -,731** y la significancia en ambos casos es de ,000 siendo inferior al 0,05, por lo cual, existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre las dos dimensiones de burnout y desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

A continuación se discuten los principales resultados hallados en la presente investigación cuyo propósito fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017

Los colaboradores de call center son aquellos trabajadores que tienen la responsabilidad de brindar una atención a todos los clientes externos en base a la información solicitada, por lo cual están sujetos a realizar su trabajo de manera eficiente, cada vivencia que tiene el personal con el cliente hace que repercuta en el ámbito laboral y marque una etapa significativa; sin embargo las acciones que surgen en distintas situaciones y ambientes, juegan un rol importante e influyente en el desarrollo del burnout, puesto que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que puede ocurrir entre los sujetos que hacen "trabajo" de algún tipo, por tal el burnout es entendido como una respuesta a la tensión emocional crónica al tratar extensivamente con otros seres humanos, particularmente cuando están preocupados o teniendo problemas (Maslach, 1982).

Por ello se procedió a determinar ciertos objetivos en el estudio que se desarrolla en las siguientes líneas. De acuerdo a lo planteado en la primera hipótesis, se esperaba que exista correlación inversa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del distrito de Callao, es por ello que en los resultados obtenidos en la presente investigación representada en tablas se pudo apreciar que la hipótesis general es aceptada, ya que existe una correlación inversa significativa de nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral donde el estadístico Rho de Spearman es $-.784^{**}$ con una significancia de ,000 siendo inferior al 0,05. Asimismo es importante resaltar que guarda relación con el estudio realizado por Ceballos (2013) quien a partir de sus resultados determina que existe la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral en un nivel medio, que si bien es cierto es moderado, mas no el que la empresa espera de sus trabajadores.

Por otro lado, en cuanto a los resultados de las hipótesis específicas se acepta todas las hipótesis, puesto que los resultados reflejan una correlación significativa de nivel muy alto tanto entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral, como entre las dimensiones del desempeño laboral con las dimensiones del síndrome de burnout.

Es así que en la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y realización personal del síndrome de burnout y desempeño laboral se distingue que el estadístico Rho de Spearman es $-,781^{**}$; $-,781^{**}$ y $,736^{**}$ respectivamente y la significancia en ambos casos es de $,000$ siendo inferior al $0,05$, por lo cual se deduce que en agotamiento emocional y despersonalización existe una correlación inversa y en realización personal directa significativa de nivel muy alto entre las tres dimensiones de burnout y desempeño laboral. Cabe recalcar que los resultados mostrados tienen cierta coincidencia con el estudio realizado por Mababu (2016) puesto que sus resultados ponen de manifiesto que en cuanto a la valoración de la correlación de los puntajes entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y baja realización personal del síndrome de burnout y rendimiento laboral, se distingue que el estadístico Rho de Spearman es $-0,34^{**}$, $-0,11$ y $-0,40^{***}$; teniendo en cuenta que la significancia es $* < 0,05$; $** < 0,01$; $*** < 0,001$, por ello se deduce que presentan correlaciones negativas y significativas en la mayoría de las correlaciones analizadas.

Finalmente cabe recalcar que en la presente investigación no se trabajó con los datos sociodemográficos puesto que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas y esto se ve reflejado en los estudios realizados por Arias, Lara y Ceballos (2015) donde se compararon las dimensiones del síndrome de burnout en función del sexo de los trabajadores, sus ingresos económicos mensuales y su estado civil, sin encontrar diferencias estadísticamente significativas. Al igual que Sigcha (2103), quien concluyó que las variables sociodemográficas tienen un efecto nulo o negativo por lo que no es determinante en la incidencia del síndrome.

V. CONCLUSIONES

1. Los colaboradores del call center del Callao que muestran rasgos del síndrome de Burnout muchas veces tienden a presentar un desempeño laboral por debajo de lo esperado.
2. Los colaboradores que evidencian sensaciones de desgaste físico y mental y alteración en sus relaciones, tienden a mostrar bajo desempeño laboral.
3. Los colaboradores que muestran aparentemente una buena autoestima muestran también un adecuado desempeño laboral.
4. Los colaboradores que reflejan mayor desgaste físico y emocional y alteración en sus relaciones, generalmente cuentan con bajo desempeño de las tareas.
5. Los colaboradores que reflejan mayor desgaste físico y emocional y alteración en sus relaciones, generalmente presentan pocas acciones que favorecen un ambiente psicológico.
6. Los colaboradores que reflejan mayor desgaste físico y emocional y alteración en sus relaciones, usualmente cuentan con baja productividad.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que a partir de los resultados de esta investigación se ejecuten estudios comparativos con diferentes muestras de la provincia del Callao.
- La información proporcionada por este estudio puede constituir un referente para los propios colaboradores de la organización, a partir de la cual se puede producir una reflexión y mejoramiento del desempeño y un análisis del porque se presenta el síndrome de burnout.
- Es necesario incrementar investigación relacionados al síndrome de burnout y desempeño laboral en el rubro de telecomunicaciones, y más aún en asesores comerciales, puesto que ellos tiene contacto directo con los clientes externos.
- Analizar con mayor detenimiento y buscar o crear instrumentos para la medición de estas variables, permitiendo así comparar resultados.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (5ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y_743ktfK2sC&oi=fnd&pg=PA11&dq=poblacion+y+muestra+segun+autores&ots=sEvxLEY4Jn&sig=tH2gKLMAfGo9tr7BLe5rs5FWF44#v=onepage&q&f=true.
- Arias, W., Lara, R. y Ceballos, K. (2015). *Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa*. (Tesis para obtener el título de Licenciado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Campos, V y Giner, S (2014). *Manual de Civismo*. Editorial Andrés Bello. España.
- Ceballos, C. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013*. (Tesis para obtener el título de Licenciado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>.
- Cherniss, C. (1980). *Burnout del personal: El estrés laboral en los servicios humanos*. Estados Unidos: Sage Publications.
- Chero, L. y Díaz, M. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú*. (Tesis para obtener el título de licenciado). Universidad católico Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cicerone, L. (2013). *Estudio comparativo sobre la exposición al burnout en trabajadores de call center, en la ciudad de Rosario*. (Tesis para obtener el grado de licenciatura en psicología). Universidad abierta interamericana,

Argentina.

Recuperado

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>.

Kline, P. (1993). *The handbook of psychological testing*. London: Routhleage.

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel*. (Tesis para obtener el grado de licenciatura en psicología). Universidad Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.

Farber, B. (1991). *Crisis en la educación: El estrés y burnout en el profesor estadounidense*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass Crisis in education.

Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. España.

Flores, A. (2015). *Inteligencia emocional y síndrome burnout en asesores telefónicos de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de la provincia constitucional del Callao, 2015*. (Tesis para obtener el título de Licenciado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Mababu, R. (2016). *La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de Hostelería*. *Revista internacional de humanidades médicas*, 5, (1).

Maicon, C. (2014). *El síndrome de burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Wanceulen Editorial Deportiva.

- Mancinelli, A. (2013). *Síndrome de Burnout en Agentes de Call Centers*. (Tesis para obtener el título de Licenciado). Universidad Empresarial Siglo 21. Argentina. Recuperado de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12066/tesis_2013_confirmada.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Research Edition Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The Cost of Caring*. Englewood Cliffs; N.J. Prentice Hall. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=Pigg1p-hJhgC&printsec=frontcover&dq=%D0%92urnout.+The+Cost+of+Caring&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtmPzPuNDUAhWBQSYKHTIrBgUQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>.
- Moreno, M. (2014). *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de call center de la empresa servicios, cobranza e inversiones S. A. C. Lima, 2014*. (Tesis para obtener el título de Licenciado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Neira, M. (2004). *Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en profesionales de la salud*. 1era ed. Buenos Aires.
- Otero, J. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://books.google.es/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Otero+L%C3%B3pez,+Jos%C3%A9+Manuel&hl=es&sa=X&ved=0ahUK Ewi_loSEsdDUAhUBWCYKHdZ1DlcQ6AEIITAA#v=onepage&q=Otero%20L%C3%B3pez%2C%20Jos%C3%A9%20Manuel&f=false.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid, España: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Perlman, B., & Hartman, E. (1982). *Burnout: Resumen y Futuras investigaciones*. Doi: <https://doi.org/10.1177/001872678203500402>.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.

- Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza, año 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciatura). Universidad privada Antenor Orrego. Recuperado http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf.
- Sigcha, F. (2013). *El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial cotopaxi s.a. 2012-2013*. (Tesis para obtener el título de psicólogo industrial). Universidad técnica de Ambato. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A.pdf>
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación pensamiento y acción. 5:145-154. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

ANEXOS

Anexo 1: *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

EDAD: _____
GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____
TRABAJO: _____

SEXO: (F) (M)
TIEMPO DE

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 22 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

0 Nunca

1 Un par de veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Un par de veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Un par de veces a la semana

6 Todos los días

1. _____ (AE) Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
2. _____ (AE) Al final de la jornada me siento agotado.
3. _____ (AE) Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ (RP) Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes.
5. _____ (D) Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.
6. _____ (AE) Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.
7. _____ (RP) Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes
8. _____ (AE) Me siento "quemado" por el trabajo.
9. _____ (RP) Siento que mediante mi trabajo influyo positivamente en la vida de otros.
10. _____ (D) Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
11. _____ (D) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. _____ (RP) Me encuentro con mucha vitalidad.
13. _____ (AE) Me siento frustrado por mi trabajo.
14. _____ (AE) Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
15. _____ (D) Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.
16. _____ (AE) Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.
17. _____ (RP) Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis clientes.
18. _____ (RP) Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.
19. _____ (RP) He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
20. _____ (AE) En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
21. _____ (RP) Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
22. _____ (D) Siento que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.

Anexo 2

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES

Este cuestionario se usara para conocer el desempeño laboral en los colaboradores del call center del Callao, 2017.

Este documento se aplicara en un solo acto, a los colaboradores por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

DATOS INFORMATIVOS:

Área: Fecha:...../...../..... Sexo: (F) (M) Edad: ____

Estado Civil: soltero(a) ____ casado(a) ____ otro ____

Grado de instrucción: Secundaria ____ Técnico ____ Universitario ____

Tiempo de servicio: 3– 12 meses () 1 – 3 años () 3 – a mas años ()

Dimensiones e ítems		Escalas de calificación				
Desempeño de la tarea		N	CN	AV	CS	S
1	Cumplo con las funciones asignadas.					
2	Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen					
3	Muestro responsabilidad al realizar las tareas asignadas.					
4	Tengo en claro las funciones que voy a realizar en el trabajo					
5	Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa.					
6	Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente con la empresa.					
Civismo		N	CN	AV	CS	S
7	En mi centro de trabajo se realizan actividades de integración					
8	La compañía brinda ayuda a los trabajadores que lo necesitan.					
9	Considero a mis compañeros de trabajo como solidarios.					
10	Nos apoyamos entre compañeros para que se cumplan los objetivos de la empresa					
11	Demuestro respeto a mis compañeros de trabajo					
12	Me siento cómodo y con libertad de hacer sugerencias.					
Productividad		N	CN	AV	CS	S
13	Realizo acciones para mejorar la organización					
14	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía					
15	Me siento identificado con la compañía					
16	Demuestro amabilidad a los clientes					
17	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida					
18	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.					

Anexo 3

Tabla 07

Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout total	,308	150	,000
Agotamiento emocional	,252	150	,000
Despersonalización	,189	150	,000
Realización personal	,262	150	,000
Desempeño laboral total	,124	150	,000
Desempeño en las tareas	,136	150	,000
Civismo	,097	150	,002
Productividad	,123	150	,000

En relación a la información expuesta en la tabla 07, se observa que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, determina que los datos obtenidos en ambas variables y sus respectivas dimensiones no tienen una distribución normal, puesto que el nivel de significancia es menor a 0.05.

Tabla 08

Datos sociodemográficos según sexo en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

	f	%
Sexo Mujer	71	47,3
Hombre	79	52,7
Total	150	100,0

En relación a la información expuesta en la tabla 08, se observa que el 52,7% de la población son hombres, mientras el 47,3% del total son mujeres..

Tabla 09

Datos sociodemográficos según la edad en colaboradores de un call center del Callao, 2017.

		f	%
Edad	18 a 25 años	70	46,7
	26 a 33 años	54	36,0
	34 a 42 años	26	17,3
	Total	150	100,0

En relación a la información expuesta en la tabla 09 se observa que el 46,7% se encuentran entre 18 a 25 años, asimismo un 36% están entre 26 y 33 años y finalmente con un 17,3% se encuentran entre 34 y 42.

Tabla 10

Datos sociodemográficos según su grado de instrucción.

		f	%
Grado de instrucción	Secundaria	90	60,0
	Técnico	47	31,3
	Universitario	13	8,7
	Total	150	100,0

En relación a la información expuesta en la tabla 10 se observa que el 60% de la población tienen estudios secundarios, el 31,3 cuentan con estudios técnicos y finalmente el 8,7 cuentan con estudios universitarios.

Tabla 11

Datos sociodemográficos según su tiempo de permanencia.

		f	%
Grado de instrucción	menor 1 año	64	42,7
	entre 1 y m a 2 a 11 m	49	32,7
	mayor a 3 años	37	24,7
	Total	150	100,0

En relación a la información expuesta en la tabla 11 se observa que el tiempo de permanencia varía, el más relevante es el de 42% en colaboradores que trabajan más de un año.

ANEXO 4

Resultados de la prueba adaptada de *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	22

Baremos

D1	D2	D3	TOTAL	
16	5	33	44 - 55	BAJO
17 - 27	6 - 10	34 - 39	56 - 64	MEDIO
28	11	40	65 - 91	ALTO

Validez 02*Correlación ítem test corregida (ritc) de los ítems de la Escala Síndrome de Burnout.*

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	,885	,983
Al final de la jornada me siento agotado.	,890	,983
Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	,848	,984
Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes.	,830	,984
Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	,829	,984
Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.	,843	,984
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes	,870	,984
Me siento “quemado” por el trabajo.	,892	,983
Siento que mediante mi trabajo influyo positivamente en la vida de otros.	,870	,983
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	,891	,983
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	,946	,983
Me encuentro con mucha vitalidad.	,859	,984
Me siento frustrado por mi trabajo.	,921	,983
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	,897	,983
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.	,871	,983
Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.	,854	,984
Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis clientes.	,820	,984
Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.	,829	,984
He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	,742	,984
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	,830	,984
Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	,846	,984
Siento que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	,790	,984

Anexo 5

Resultados de la prueba piloto del cuestionario del desempeño laboral

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	17

Estadísticas de total de elemento

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Cumplo con las funciones asignadas.	,800	,802
2. Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen	-,584	,870
3. Muestro responsabilidad al realizar las tareas asignadas.	-,595	,869
4. Tengo en claro las funciones que voy a realiza en el trabajo	-,602	,870
5. Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa.	,724	,805
6. Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente en la empresa.	,694	,806
7. En mi centro de trabajo se realizan actividades de integración	,707	,806
8. La compañía brinda ayuda a los trabajadores que lo necesitan.	,709	,805
9. Considero a mis compañeros de trabajo como solidarios.	,766	,804
10. Nos apoyamos entre compañeros para que se cumpla los objetivos de la empresa	,187	,835
11. Demuestro respeto a mis compañeros de trabajo	,755	,805
12. Me siento cómodo y con libertad de hacer sugerencias.	,761	,804
13. Realizo acciones para mejorar la organización	,735	,804
14. Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	,210	,834
15. Me siento identificado con la compañía	,736	,804
16. Demuestro amabilidad a los clientes	,686	,809
17. Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	,782	,803

Valides

Prueba de validez

Item's	V Aiken (V.)
1	1.00
2	1.00
3	1.00
4	1.00
5	1.00
6	1.00
7	0.87
8	0.87
9	0.87
10	1.00
11	1.00
12	1.00
13	0.93
14	1.00
15	0.87
16	1.00
17	1.00
18	0.67

Baremos

Total	D1	D2	D3	
27-41	10-15	07-13	06-11	Muy bajo
42-52	16-17	14-19	12-15	Bajo
53-59	18	20-22	16-18	Alto
60-71	19-22	23-29	19-24	Muy alto

Anexo 6

Resultados del criterio de jueces de la variable desempeño laboral

Ítem	CLARIDAD							PERTINENCIA							RELEVANCIA							V.AIKEN GENERAL
	Jueces							Jueces														
	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	S	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	1	4	0.8	0	1	1	1	1	4	0.8	0.87
8	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	1	4	0.8	0	1	1	1	1	4	0.8	0.87
9	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	1	4	0.8	0	1	1	1	1	4	0.8	0.87
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
13	0	1	1	1	1	4	0.8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	0.93
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	1	4	0.8	0	1	1	1	1	4	0.8	0.87
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
18	1	0	1	1	1	4	0.8	0	0	1	1	1	3	0.6	0	0	1	1	1	3	0.6	0.67

Anexo 7

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de respuesta	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Para Maslach (1982) el síndrome del burnout es el resultado del agotamiento emocional, despersonalización y sobre todo la baja realización personal, teniendo como respuesta, la tensión emocional crónica al tratar directamente con el cliente.	El constructo será medido a través de las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Sentimiento de no poder dar más de sí a nivel emocional. Disminución de los propios recursos emocionales.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Siempre = 5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca=1	Ordinal
			Despersonalización	Sentimientos y conductas cínicas, respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios. Reducida realización personal, es decir disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo.	5,10,11,15,22	Siempre = 5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca=1	
			Realización personal	Pérdida de confianza en sí mismo Auto concepto negativo	4,7,9,12,17,18,19,21	Siempre = 5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca=2 Nunca=1	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de respuesta	Escala de medición
Desempeño laboral	Robbins & Judge (2013, p. 555) lo definen como: "la combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto [...] Existen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de tareas, civismo y productividad".	El constructo será medido a través de las puntuaciones obtenidas del Cuestionario de Desempeño Laboral.	Desempeño de las tareas	Cumplimiento de las obligaciones.	1,2,3,4,5,6	Siempre = 5	Ordinal
				Responsabilidades		Casi siempre =4	
				Contribución a la producción		A veces =3	
				Acciones que contribuyan al ambiente psicológico		Casi nunca=2	
				Brindar ayuda a los demás		Nunca=1	
				Respaldar objetivos organizacionales		Siempre = 5	
			Respeto a los compañeros	7,8,9,10,	Casi siempre =4		
			Hacer sugerencia constructiva	11,12	A veces =3		
			Acciones que mejoren a la organización		Casi nunca=2		
			Cuidar la propiedad de la compañía	13,14,15,16,	Nunca=1		
Comportándose amable	17,18						
Asistencia							
			Productividad				

ANEXO 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de noviembre de 2017

CARTA N° 859-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señora
Jaqueline Vanesa Hidalgo Campos
Ejecutiva de Calidad
Atento
Av. Maquinarias 6015 Carmen de la Legua Reynoso - Callao

Presente.-

De nuestra consideración:

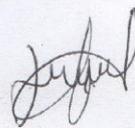
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **LULO TRUCIOS ALINA YULY**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UN CALLCENTER DEL DISTRITO DE CALLAO, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. **Taniht L. Cubas Romero**
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



44281843



TCR/CCB

UCV.EDU.PE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a colaborador(a):

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Alina Lulo Trucios**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores del Call center del Callao, 2017** y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Inventario de Burnout de Maslach (MBI)** y **Cuestionario de desempeño laboral (CDL)**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Alina Lulo Trucios

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores del Call center del Callao, 2017** del señorita Alina Lulo Trucios.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 10

Criterio de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
13	Realizo acciones para mejorar la organización	/		/		/		
14	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	/		/		/		
15	Me siento identificado con la compañía	/		/		/		
16	Demuestro amabilidad a los clientes	/		/		/		
17	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	/		/		/		
18	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Delgado Merena

DNI: 46864748

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Handwritten Signature]
 .22. de junio del 2017



Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
1 3	Realizo acciones para mejorar la organización	/		/		/		Especificar qué mejora: la productividad?, los procesos?
1 4	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	/		/		/		
1 5	Me siento identificado con la compañía		/		/	/		Pertenece a la dimensión <i>Cívica</i> .
1 6	Demuestro amabilidad a los clientes	/		/		/		
1 7	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	/		/		/		
1 8	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.		/		/	/		No hace referencia a una conducta del sujeto

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

DNI: 40912591

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13 de junio del 2017



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
13	Realizo acciones para mejorar la organización	X		X		X		
14	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	X		X		X		
15	Me siento identificado con la compañía	X		X		X		
16	Demuestro amabilidad a los clientes	X		X		X		
17	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	X		X		X		
18	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.		X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./ Mg): Kaneko Aguilar Juan Iní

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Organización

C. P. P. 17040

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de junio del 2017



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
13	Realizo acciones para mejorar la organización	X		X		X		
14	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía			X		X		
15	Me siento identificado con la compañía	X		X		X		
16	Demuestro amabilidad a los clientes	X		X		X		
17	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	X		X		X		Hane que ser intramo (políticos)
18	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones: Dimensión 3 objetivo 5 (relacione con las políticas y normas)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Arce Kelly Guerrero Rios

DNI: 42410949

Especialidad del validador: Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de junio del 2017



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
13	Realizo acciones para mejorar la organización	X		X		X		
14	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía	X		X		X		
15	Me siento identificado con la compañía	X		X		X		
16	Demuestro amabilidad a los clientes	X		X		X		
17	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida	X		X		X		
18	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alfonso Inocencio Luis E.

DNI: 06175625

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19... de junio del 2017

Anexo 11

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	MÉTODO	INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del distrito de Callao, 2017	General	General	General	Tipo, diseño y nivel	Síndrome del burnout
	¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017?	Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	Identificar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	Enfoque descriptivo, correlacional, Diseño no experimental – Transeccional. Nivel básico	El instrumento de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), fue adaptado por Flores, quien lo realizó a través de una tesis para obtener el título profesional de licenciado en Psicología. Donde muestra que posee un alfa de Cronbach de 0,751 y un KMO de 0.805 lo cual indica que el instrumento es válido y confiable.
		Específicos	Específicos	Población - muestra	
		1. Existe relación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	1. Determinar la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	150 personas. (Personal civil).	
		2. Existe relación inversa significativa entre realización personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	2. Determinar la correlación entre realización personal y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	Muestra = 150	
3. Existe relación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	3. Determinar la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout y desempeño de las tareas en colaboradores de un call center del Callao, 2017.	Estadísticos	Desempeño laboral		
				<ul style="list-style-type: none"> ● Descriptiva ● K - S 	El cuestionario de desempeño laboral fue creado por Kattia Moreno (2014) en su proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciatura. Para su validación se realizó la prueba piloto, previo a la aprobación de 5 expertos en el área organizacional, donde se observa que posee una V de Aiken superior a 0.80 y un 0,831 de alfa de Cronbach, lo cual indica que el instrumento es válido y confiable.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Alex Teófilo Grajeda Montalvo
 docente de la Facultad Humanidades y Escuela
 Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colabora-
dores de un call center del distrito de Callao, 2017

del (de la) estudiante Alina Yuly Lulo Trucios
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha Lima 27 de noviembre, 2017.



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 08636611

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 13

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1028338429&s=1&lang=es&u=1049370422

feedback studio | Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017

Resumen de coincidencias

20 %

1	Entregado a Universida...	1 %
2	repo.uta.edu.ec	1 %
3	Entregado a UNAPEC	1 %
4	cdigital.uv.mx	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	repositorio.uesglo21.e...	1 %
7	Entregado a ECCEI	1 %
8	psicologiaempresarial...	1 %
9	www.scielo.org.ve	<1 %
10	www.juntadeandalucia...	<1 %
11	www.ergonomia.cl	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017”

16
TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
LULO TRUCIOS, Alina Yuly

ASESOR:
Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Página: 1 de 64 | Número de palabras: 12262 | Text-only Report | High Resolution | Activado

10:23 29/10/2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Alina Yulo Lulo Trucios.....
 identificado con DNI N° 47142876....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 ".....Síndrome de Burnout y desempeño laboral.....
en colaboradores de un call center del distrito.....
de Callao, 2017....."
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 47142876.....

FECHA: 27 de noviembre del 2017..

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LULO TRUCIOS, Alina Yuly

INFORME TÍTULADO:

Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 07/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 15

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

