



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores
en el área de ventas de una empresa de call center, Ate 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Carlos Meza, Aldair Gerson (orcid.org/0000-0002-2870-5075)

Sánchez Cano, Shirley Mckley (orcid.org/0001-9635-7618)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta presente tesis está dedicada a Dios por ser el pilar principal que guía nuestro camino al éxito, a mis padres por su apoyo incondicional en mi educación y crecimiento personal para ser un profesional de bien, a mis docentes que ciclo a ciclo fueron guiándome y compartiendo sus conocimientos para enriquecernos de ellos, a la Universidad César Vallejo que gracias a su calidad educativa pude desarrollar mis estudios con tranquilidad.

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la investigación se dio con mucho trabajo por ello agradecemos a Dios en primer lugar por darnos la vida, a mis profesores que formaron parte de la elaboración de esta tesis, por su apoyo cuando se lo solicitaba, a la Universidad César Vallejo por formar profesionales de calidad, al centro de estudios que nos facilitó los datos para poder hacer posible esta investigación.

DECLATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CONTROL DE GESTIÓN Y DESGASTE EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, ATE 2023", cuyos autores son SÁNCHEZ CANO SHIRLEY MCKLEY, CARLOS MEZA ALDAIR GERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	Firmado electrónicamente por: ECERVANTESR el 28-06-2023 13:17:24

Código documento Trilce: TRI - 0553103



DECLATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SÁNCHEZ CANO SHIRLEY MCKLEY, CARLOS MEZA ALDAIR GERSON estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL DE GESTIÓN Y DESGASTE EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, ATE 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALDAIR GERSON CARLOS MEZA DNI: 70326003 ORCID: 0000-0002-2870-5075	Firmado electrónicamente por: ACARLOSME el 26-06- 2023 21:37:18
SHIRLEY MCKLEY SÁNCHEZ CANO DNI: 48700058 ORCID: 0000-0001-9635-7618	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZC9 el 26- 06-2023 21:48:38

Código documento Trilce: TRI - 0553104



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.1.1. Enfoque de la investigación	17
3.1.2. Tipo de investigación	17
3.1.3. Nivel de la investigación.....	17
3.1.4. Diseño de la investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.2.1. Control de Gestión.....	19
3.2.2. Desgaste Emocional.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
4.1. Estadística descriptiva.....	27
4.2. Estadística inferencial.....	32
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIÓN.....	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnica e instrumento	31
Tabla 2. Validadores del instrumento	31
Tabla 3. Estadística de fiabilidad: control de gestión	32
Tabla 4. Estadística de fiabilidad: desgaste emocional	32
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de ambas variables	33
Tabla 6. Descripción de los resultados de la variable inicial: Control de gestión ...	36
Tabla 7. Descripción de los resultados de la segunda variable: Desgaste emocional	37
Tabla 8. Resultado descriptivo del agotamiento emocional	38
Tabla 9. Resultado descriptivo de la despersonalización	39
Tabla 10. Resultado descriptivo de falta de realización personal	40
Tabla 11. Prueba de normalidad	41
Tabla 12. Prueba de hipótesis general: control de gestión y desgaste emocional	43
Tabla 13. Prueba de hipótesis entre control de gestión y agotamiento emocional	44
Tabla 14. Prueba de hipótesis entre control de gestión y despersonalización.....	45
Tabla 15. Prueba de hipótesis entre control de gestión y falta de realización personal.....	46
Tabla 16. Variable 1: Matriz de operacionalización Control de Gestión.....	52
Tabla 17. Variable 2: Matriz de operacionalización Desgaste Emocional.....	53
Tabla 18. Nivel de confiabilidad del instrumento	76
Tabla 19. Coeficiente de correlación	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control de gestión	36
Figura 2. Desgaste emocional.....	37
Figura 3. Agotamiento emocional.....	38
Figura 4. Despersonalización	39
Figura 5. Falta de realización personal.....	40

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023. En la parte de la metodología el diseño que se utilizó fue no experimental con corte transversal, con un nivel de investigación descriptivo y correlacional, donde el enfoque fue cuantitativo y de tipo aplicada; así mismo, como técnica de recolección de datos empleo la técnica encuesta, la cual fue validada por juicios de expertos, tomando como instrumento al cuestionario demostrándose su confiabilidad del Alfa de Cronbach de nivel excelente. Los resultados para la comprobación de hipótesis fueron de un nivel sig.= 0.000 por el cual se comprobó la existencia de la relación de las variables de estudio, asimismo, obtuvo un Rho Spearman de 0.673 indicando un nivel de correlación positiva significativa. Finalmente se concluyó que, el control de gestión estaría ejerciendo presión en los colaboradores y en consecuencia a ello se generará el desgaste emocional así mismo se ve manifestado negativamente a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización que impide garantizar el rendimiento y satisfacción laboral.

Palabras clave: Despersonalización, falta de realización personal, control de gestión, agotamiento emocional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between management control and the emotional exhaustion of employees in the sales area in a Call Center company, Ate 2023. In the methodology part, the design that was used was not experimental with a cross section, with a descriptive and correlational level of research, where the approach was quantitative and of an applied type; Likewise, as a data collection technique, I used the survey technique, which was validated by expert judgments, taking the questionnaire as an instrument, demonstrating its reliability of Cronbach's Alpha of excellent level. The results for the verification of hypotheses were of a level sig. = 0.000 by which the existence of the relationship of the study variables was verified, likewise, a Rho Spearman of 0.673 was obtained, indicating a level of significant positive correlation. Finally, it was concluded that the management control would be exerting pressure on the collaborators and consequently, emotional wear and tear will be generated, as well as being negatively manifested through emotional exhaustion, depersonalization and the lack of fulfillment that prevents guaranteeing performance and work satisfaction.

Keywords: Depersonalization, lack of personal fulfillment, management control, emotional exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se enfocó en una empresa de Call Center, donde el control de gestión es un proceso que ha ido influyendo en el desgaste emocional de los colaboradores, debido a que la rentabilidad de la empresa depende del buen ánimo de ellos al momento de realizar las labores respectivas, eso con el fin de alcanzar los objetivos del área.

A nivel internacional, Sánchez, redactora del suplemento negocios (2021) menciona lo siguiente: La encuesta COTS realizada en Barcelona, demostró que los resultados entre los años 2020 y 2021, se pudo identificar la carga de trabajo y las metas que tienen que cumplir, también conocida como la alta tensión, obteniendo como resultados el 44.3% para el año 2020 y de 45.8% para el 2021. Esto quiere decir que estaría incrementando un trabajo con mucha tensión para cumplir con los objetivos. Por otra parte, en su página web ORH (2020) indica que, en el estudio de cigna, Global Impact COVID -19, perteneciente a un informe que ejecuta cada año con el nombre "360° Wellbeing Survey 2020"(encuesta de bienestar), dónde afirma que los empleados de nacionalidad española viven inmersos a una cultura sobre vuelo de manera ascendente al 74% en su centro de trabajo además un 10% adicional si es comparado con los resultados adquiridos a principios del año. Por consiguiente, González, especialista de psicología (2020) mencionó que en las organizaciones es muy común escuchar hablar sobre el agotamiento físico y el desgaste emocional, pues normalmente todo ello surge a consecuencia que las personas están expuestas por cierto tiempo a estímulos y situaciones que los exigen a hacer sobreesfuerzos con tal de cumplir metas u objetivos.

Según un artículo publicado revista Andina (2019) a nivel nacional, mencionó que el COVID obligó a muchos peruanos a que cambien su rutina de trabajo, es decir, bajo la encuesta realizada por la consultora Dench, el 73% quieren cambiarse de puesto de trabajo y que en ese marco el 26% indicaron que es por el agotamiento y/o estrés, 24% por el mal clima laboral, 20% incertidumbre empresarial, 15% conseguir un mejor sueldo, 15% otros. Por otro motivo, el Diario Peruano (2021) señala que cada 3 de cada 10 colaboradores presentan un alto riesgo en salud

mental, según el estudio efectuado por Marsh Perú, el cual reveló que un 50 por ciento justificó un alto-mediano riesgo en su estado mental, y por el otro lado el 20% representa todo lo contrario. De igual manera, el diario Gestión (2022) indica que el burnout o en otras palabras el trabajador quemado, donde el estado de la persona se ve afectada y a causa de ello el individuo empieza a derrumbarse debido a la fatiga mental o la tensión generada por la rutina laboral, donde también a consecuencia de ello la persona comienza a desconcentrarse en el trabajo y desempeñarse mal en su labor.

Centrándonos en el ámbito local, en una empresa de Call Center. maneja un control de gestión muy riguroso de metas a alcanzar, dichos retos tienen que ser alcanzados día a día desde los teleoperadores hasta los altos mandos; debido a ello gran parte del área de ventas presenta un desgaste emocional, ya que los colaboradores en general tienden a ser estudiantes y/o padres de familia lo cual genera una responsabilidad adicional de lograr el objetivo y ser recompensados con incentivos. Es por este motivo que esta investigación pretende elaborar una mejora ejecutando activaciones continuas que permitan mejorar el ánimo de los trabajadores.

Por consiguiente, se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023?

A continuación, se presenta los problemas Específicos:

¿Cómo se relaciona el control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023?

¿Cómo se relaciona el control de gestión y la despersonalización de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023?

¿Cómo se relaciona el control de gestión y la falta de realización personal de los Colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023?

Por ende, esta investigación obtuvo como justificación teórica el propósito de demostrar la teoría del desgaste emocional que menciona el autor Luis Caro con la definición que agrega Harvard Business Review.

La tesis también cuenta con una justificación práctica, donde la investigación realizada en la variable, control de gestión y la segunda variable desgaste emocional se analizaron con el fin de acontecer la relación que tienen entre ellas y poder buscar posibles soluciones para que la empresa obtenga como resultado el alcance de sus objetivos con teleoperadores teniendo un buen rendimiento, así como los cumplimientos de los objetivos y las metas.

En relación a la justificación social, los grupos de interés quienes se benefician con respecto a la solución de la problemática respecto a la unidad de análisis ubicados en el área de ventas a todos los teleoperadores que a ella comprende, también los altos mandos como gerencia y los supervisores del área, esto debido a que depende de los colaboradores que la empresa tenga buenos indicadores de rentabilidad y que gracias a ello los clientes sean satisfechos al momento de recibir las llamadas o tener una calidad de productos ofrecidos.

El trabajo de investigación cuenta con justificación metodológica, ya que, para el siguiente estudio se aportó nuevas herramientas para la recolección de información en forma de cuestionarios que fueron validados por expertos, con el fin de que investigadores posteriores puedan utilizarlo para analizar situaciones problemáticas similares a la nuestra.

A continuación, se presenta el objetivo general:

Determinar la relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

Del mismo modo se indica los objetivos específicos:

- Describir la relación entre el control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.
- Describir la relación entre el control de gestión y la despersonalización de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

- Describir la relación entre el control de gestión y la falta de realización personal de los Colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

La hipótesis general se planteó de la siguiente secuencia:

Si existe relación entre el control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

Finalmente, la hipótesis específicas se indicaron de la siguiente forma:

- Existe relación entre el control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.
- Existe relación entre el control de gestión y la despersonalización de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.
- Existe relación entre el control de gestión y la falta de realización personal de los Colaboradores en el área de ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se desarrolló en base a los siguientes trabajos previos escogidos con respecto al tema, los cuales se muestran a continuación los antecedentes internacionales.

La tesis de Nájera (2019) cuya investigación tuvo como objetivo, indagar el Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una organización de producción. La metodología utilizada fue descriptiva, de estudio correlacional, transversal y no experimental; considero como grupo poblacional a 50 empleados de las áreas de gerencial, administrativa y operativo. A partir de los resultados, obtuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach 0,866, concluyendo que, dentro de la evaluación de desempeño y las dimensiones que se usaron para el estudio no se encontró una relación entre ellas aplicadas en las encuestas realizadas para el trabajo, el informe que se presentara es con dirección a RRHH, para que así esta área tome las precauciones y un programa de contingencia para que pueda mejorar los puntos encontrados a tratar y mejorar las diferentes falencias que posee la empresa.

Paladines y Ruiz (2021) cuyo propósito tuvo, analizar los factores de riesgo que causan el desgaste emocional de los profesores de la academia naval almirante illingorth de guayaquil. Utilizaron una metodología de investigación analítico - sintético, con alcance descriptivo, transversal, cuantitativo y no experimental; realizo su estudio a una población conformada por 25 docentes de sexo masculino con bachillerato del turno mañana, de 30 a 50 años de edad representando en si el 60% de su población. En base a los resultados, concluyeron que, la carga laboral y los factores psicosociales de riesgo tienen relación directa con el burnout de los profesores. Asimismo, se ha indicado en que las encuestas aplicadas los factores que intervienen más y que afectan a los profesores son las horas extras que tienen que demandar ellos, es decir la carga laboral que se suscita en esta área en donde se presenta un ritmo acelerado en ellos sumado al tiempo que ellos tienen para presentar las diferentes actividades dentro del colegio.

Para Ríos (2020) cuya investigación tuvo como objetivo de estudio, la estrategia de afrontamiento para mejorar el desgaste emocional en el personal administrativo aplicado en la empresa de Hidrocarburos. La metodología utilizada fue cualitativa-cuantitativa con un enfoque descriptivo; su población fue conformada por 60 trabajadores con contrato a plazo fijo y a plazo indeterminado. En base a su resultado, tuvo un Alfa de Cronbach de 0,725, señalando un 72% de los empleados sienten alto nivel de desgaste emocional, un 44% de los empleados tienen un nivel alto de realización personal y el 43% tienen un nivel alto de despersonalización, concluyendo así que, la organización de hidrocarburos el personal administrativo indica haber presentado o presentan desgaste emocional, es decir que dicha variable es alta por ende se propuso alternativas de solución para poder afrontar este problema suscitado en la empresa reforzando teóricamente en el proceso de desarrollo ya sea en el estrés laboral y su dinámica que se diagnostique que el personal administrativo afronta los cambios físicos y mentales en la empresa que se dedica a ventas.

En su tesis Espinoza (2021) cuyo propósito fue, determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Considero como aspectos metodológicos de estudio correlacional, aplicada y no experimental; fueron 35 empleados que conformaron su población de estudio, la cual demostró ser una población censal. Tuvo como resultado de Rho Spearman 0.927, en base a su resultado, se concluyó que entre la primera variable desgaste emocional y su segunda variable el rendimiento laboral, si guardan relación con respecto a los colaboradores de la organización de Comtrate Sac.

Para Juárez y Villanueva (2021), cuya investigación tuvieron como objetivo, estudiar los pasos del sistema de control interno y su incidencia de gestión administrativa aplicados en la institución educativa “Nuestros Héroes de la Guerra del Pacifico”. La metodología utilizada fue deductiva e hipotética, con enfoque cuantitativo; su población de investigación fue de 63 colaboradores, con una muestra que fue tipo censal. En base a los resultados el Rho de Pearson fue de 0.970, los autores concluyeron que, entre sus dos variables de investigación, si

existe relación.

Llaja y Quispe (2021) cuyo objetivo de estudio fue, detallar el control interno del personal y la gestión de servicios de salud Alto Mayo, 2020. Su metodología fue de tipo aplicada y no experimental; estuvo conformada su población por 13 colaboradores en su área de estudio. En base a los resultados, la correlación de Pearson fue de 0,786, con un nivel significativa menor al 0,05, por lo que, pudieron concluir que, entre sus dos variables de estudio si existe relación.

Rodríguez (2018) cuyo propósito de estudio fue, la meta investigativa fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo del BBVA Continental de los Olivos. Aplico como diseño metodológico un estudio descriptiva, cuantitativa, correlacional y no experimental; su población de estudio la conformo 50 trabajadores ejecutivos. En base a los resultados, obtuvo un Rho Spearman de - 0.698 y su nivel significativo fue 95%, concluyendo así que, entre sus dos variables de estudio con respecto a los trabajadores del BBVA de dicha sede si existe correlación inversa.

En su tesis de Quiñonez y Soriano (2021) cuya investigación tuvieron como objetivo, investigar la relación entre el Teletrabajo y síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Continental. Aplico como diseño metodológico deductivo, aplicada, transversal y no experimental; estuvo conformada su población por docentes siendo un total de 257, que dictaron clases virtuales en ese periodo. Los resultados fueron aceptables en dicha modalidad, obteniendo como Rho Spearman de -0.492, llegando a la conclusión que, mientras más alto sea el porcentaje de teletrabajo, para el desgaste emocional el índice será menor para los docentes de la institución.

Cruzado y Sánchez (2021) cuya investigación tuvieron como objetivo, analizar la relación entre el síndrome de burnout y engagement en los empleados de la empresa GINSAC. Aplico como diseño metodológico cuantitativo, aplicada; la muestra estará constituida por 179 colaboradores. Su resultado arrojó un Alfa de Cronbach de 0,894, determinando que entre sus variables de estudio si existe

relación, llegaron a la conclusión que, el burnout se manifiesta en los trabajadores, por ende, el trabajador necesita o se encuentra en la necesidad de mantener las energías al 100% para cumplir con los objetivos en la empresa o también auto motivándose, es decir el trabajador se dedique mucho más al trabajo en equipo entre otros factores que ayuden al crecimiento del trabajador.

Toribio (2022) su objetivo de estudio fue, identificar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un Contac Center. Aplico como diseño metodológico descriptiva, cuantitativa y no experimental; su población fueron los teleoperadores activos de la empresa del rubro contact center que abarca 302 personas, siendo su muestra de 237 teleoperadores. Con respecto a los resultados la correlación fue moderada inversa entre ambas variables de estudio, obteniendo ($Rho= 0.36$), entonces concluye que, los trabajadores manifiestan síntomas del burnout que conlleva al cansancio, frustración y complicaciones a nivel personal como laboral, llegando a generar un desorden laboral y desmotivándose en su crecimiento. Por ende, recomendaron implementar planes de acción para combatir con lo mencionado posteriormente.

Prosiguiendo con el estudio, se exponen a continuación definiciones y teorías donde los autores respaldan en relación al control de gestión que es la primera variable de estudio.

Conforme a la teoría de Simons (1995), la teoría del Control Estratégico resalta la necesidad de alinear el control de gestión con la estrategia organizacional para lograr los objetivos deseados. Esta teoría pone de relieve la importancia de establecer sistemas de control, tanto formales como informales, que faciliten la supervisión y adaptación de las actividades de la organización.

Por otro lado, la teoría de Jensen y Meckling (1994) han propuesto la teoría del control basado en el valor, que se enfoca en la maximización del valor para los accionistas como objetivo principal del control de gestión. Esta teoría plantea que los sistemas de control deben ser diseñados de manera que los intereses de los administradores estén alineados con los de los accionistas, con un enfoque en la

creación de valor a largo plazo.

Para Vega y Marrero (2022) señalan en su artículo de investigación que para el buen funcionamiento del control de gestión de preferencia se requiere contar con un conjunto de herramientas que estén aparejadas a la evolución que se han estado desarrollando, ya que con el tiempo han logrado cobrar fuerza un conjunto de estas, enriqueciendo y fortaleciendo el control de gestión. Por otro lado, Zanievycz et al., (2020), en su aportación mencionan el Sistema de Control de Gestión, son procesos que influyen directa e indirectamente al momento en que los gerentes deciden implementar la estrategia organizacional e identificar como poder maximizar los recursos disponibles para lograr alcanzar los objetivos planteados. Aunque las organizaciones a diario se enfrentan a desafíos inesperados que se suelen presentar en el momento y para aventajar la situación se requiere de un control diferenciado y efectivo que contribuya a generar información que toma más asertivas las decisiones de los gerentes.

Además, Neves y Simeone (2021) en su estudio, mencionan que el control de gestión años anteriores ya se había experimentado una gran expansión conceptual a partir de la década de los 50 hasta los 70, donde comenzaron a surgir nuevos enfoques e incorporaron otros conceptos actualizados, muchos de ellos tomados de otras áreas. En este contexto, esta unidad de análisis se refiere a la mezcla de planificación y control, que en si está netamente relacionado con la satisfacción de las motivaciones individuales y su objetivo es oportunidad de metas. Por otra parte, Rosales y Vega (2021) definen que es un punto clave dentro de las actividades empresariales, que constituyen en así una función más compleja. Siendo así esta una complejidad que se surge de la naturaleza y de diversidad de servicios y/o productos que fue lograda sin descuidar otros aspectos fundamentales, la necesidad de adaptarse a las condiciones económicas cambiantes, así como a los cambios tecnológicos y a las exigencias de calidad cada vez mayores que el consumidor final necesite para satisfacer sus necesidades.

Por último, Feder y Weissenberger (2021) señalan en su aportación que el control de gestión a través de sus componentes indicando así una relación con el desempeño de colaboradores y la responsabilidad social empresarial, siendo así

que atreves del compromiso y la confianza que se transmite por parte de la empresa hacia sus empleados y hacia la sociedad. Por lo que, las compañías proactivas hoy en día son las que se benefician más directamente y aseguran su supervivencia a largo plazo y sacan provecho de las ventajas competitivas. Finalmente, según Pérez (2023), una visión general cumple la función de orientar a alcanzar el cumplimiento de los objetivos eficientemente. Por ende, el control de gestión puede ser definido como una etapa que proporciona una gestión de datos acerca del uso efectivo de los recursos empresariales disponibles con el fin de toda empresa consiga la satisfacción de las metas trazadas.

La variable Control de gestión se conforma por diversas dimensiones que interactúan entre sí, entre ellas: estratégica, operativa y económica. Por consiguiente, se presenta la primera dimensión estratégica.

En la dimensión estratégica, para Suárez, et al., (2021) definen que, es una opción recomendada para que así todos los integrantes de la organización participen y sean parte de esta etapa, pues una estrategia bien formulada, anticipará los cambios en el entorno y anticipara los movimientos de los competidores; además, permitirá prever la asignación correcta de recursos, la cual se basara en las capacidades y carencias internas de la organización. Por otro lado, Ayoví y La Serna (2020) mencionan en su aportación que la gestión estratégica que, es más considerada como una de las nuevas disciplinas que en conjunto se desarrollan a la par de la investigación gerencial. Por ello, una organización posee la capacidad de seleccionar las mejores prácticas de gestión, y favorecerse de un mejor nivel de productividad. Y si el caso se diera de forma contraria la empresa no construirá, ni disfrutara de forma efectiva la productividad de su organización.

Por consiguiente, Allison (2018), define en su trabajo la estrategia organizacional y la cultura, donde la organización pasara por un proceso de revisión de su estrategia a través del cambio organizacional. Por lo tanto, el proceso de gestión estratégica o cambio organizacional será enseñar a los miembros de la organización los valores y convencerlos de aceptar estos valores, puesto que la cultura se aprende a través de experiencias de resolución de problemas y se deriva de todos los miembros, no de unos pocos. Por otro lado, Wangani (2018) en su

artículo define el control estratégico como un conjunto de decisiones, ya que tiene como objetivo principal orientar las actividades a largo plazo, para que estas decisiones determinen los negocios de la empresa, las áreas de actividad resultantes, los factores clave de éxito y los mecanismos para crear ventajas competitivas. Y así, permitirán hacer frente a las amenazas ambientales, incluidas las de los competidores y poder posicionarse satisfactoriamente en el mercado.

Por último, Mosquera, Castilla y Portilla (2017) en su aportación definen que, la gestión estratégica es una idea principal con la capacidad de poder articular sus recursos dicha organización, estos son sus recursos humanos, materiales, financieros y técnicos.

Seguidamente; la segunda dimensión denominada la operativa según Paredes, Chud y Peña (2022) definen que, la gestión en proceso de riesgo operacional es la existencia de distintos procesos de gestión, siendo así que todas encontraron como procesos: la identificación, la medición y evaluación. Sin embargo, se puede decir que los riesgos son interrupciones que atrasa el proceso de operacional dentro de suministro en cadena. Por otra parte, Elkefi y Asan (2022) mencionan que los recursos como parte de una estrategia es de poder ver la visión ampliamente y de forma instantánea, siendo que este proceso sea más fiable para los recursos disponibles, permitiéndoles asimismo una gestión más adaptiva de los recursos a medida que varía la demanda.

Por consiguiente, Wangani (2018), define en su aporte el control operacional como la gestión operativa del día a día de toda organización y el cargo de las acciones a corto plazo, como la programación de actividades y la organización de recursos, también medios de producción. En este sentido de decisión gerencial, se puede decir que es un control de ejecución u operativo y que tiene como objetivo principal regular los procesos técnicos o administrativos repetitivos, y asegurar que las acciones de operación y los fines correspondientes. Por otro lado, Oviedo, et al., (2017) en su artículo mencionan que, la planificación operacional esta articulada netamente al planeamiento estratégico con un enfoque sistemático de procesos, las Tics y basado en las comunicaciones con los grupos internos y externos. Esto quiere decir que permitirá un mejor desarrollo efectivo de la planificación en las

organizaciones hasta el nivel de sus procesos.

Por último, Sprocka, Bock y McGinnisb (2018) mencionan en su estudio de investigación que el control operacional en si es un modelo donde se puede articular las decisiones de control atómico involucradas en la gestión del comportamiento del sistema. Como también nos proporciona un marco para poder clasificar los modelos de análisis que respaldan la toma de estas decisiones de control.

Finalmente, tenemos la tercera dimensión que es la económica que para Wang, et al., (2022) explican en su artículo que la gestión económica tiene ventajas a largo y corto plazo, sin importar el periodo de tiempo, ya que donde prestan más atención es tanto en las inversiones como a los resultados, reducir el costo de gestión económica de muchas maneras, como también establecer un sistema para asignar la responsabilidad y ejercer un control integral en dicha organización y ser de esta más rentable a futuro. Por otro parte, Sanz, et al., (2020) los autores una definición de la gestión económica podría afectar negativamente al talento humano, por temas como la falta de incentivos, causando incertidumbre y esto podría pasar ser un obstáculo persistente en el camino y significativo para las mejoras de organización. Además, para Encalada (2021) comenta en su trabajo de investigación que la gestión económica es el objetivo que toda organización quiere lograr a la larga obteniendo mayor riqueza y alcanzar mayor rentabilidad. Entonces podemos entender que la gestión económica se relaciona de una u otra manera con el concepto de creación de valor.

Por consiguiente, Vergara, et al., (2020) relatan en su aporte de investigación la gestión administrativa-financiera como una fuente de información para los individuos por medio de los balances económicos plasmados para la presentación de resultados significativos para la organización. Asimismo, Espinoza, et al., (2020) mencionan en su artículo que, la gestión financiera es de suma relevancia, ya que teniendo en cuenta la trascendencia del aspecto inicial de las finanzas, la gestión financiera involucra registros, autorizaciones, transacciones, pedidos, endeudamiento, tesorería y cobranzas, con el propósito de conseguir el progreso económico o monetario del negocio.

Continuando con la investigación, se consideraron diversas teorías que

respaldan las variables relacionadas con el tema, centrándonos en la variable del desgaste emocional.

Conforme a la teoría de Taris y Schreurs (2009) presentan la Enfermedad Laboral, que se centra en el papel de las demandas laborales en la generación de estrés y desgaste emocional en los empleados. Según esta teoría, altos niveles de demandas laborales, como una carga de trabajo excesiva o una falta de autonomía, pueden provocar reacciones negativas como fatiga emocional y agotamiento psicológico.

Según la teoría que nos plantea Hakanen y Bakker (2017) mencionan la Autorregulación Laboral, que se enfoca en los procesos de autorregulación que los empleados emplean para hacer frente al desgaste emocional en el trabajo. Según esta teoría, factores como la motivación, el establecimiento de metas y la capacidad de recuperación desempeñan un papel crucial en la reducción del desgaste emocional y la promoción del bienestar laboral.

Para Humani, et al., (2019) mencionan que, se relaciona positivamente con diversas identidades psicofisiológicas que afectan negativamente mental y física del grupo de trabajo que puede conformar el área, como el estrés laboral, el estilo de afrontamiento inadecuado y los síntomas depresivos. Por ello, a partir de la década de los 90, cobra mayor relevancia en aquellos departamentos de las organizaciones donde se asociaba el agotamiento emocional, como la sobrecarga de trabajo, la estructura organizativa, la ambigüedad de roles, etc. De igual forma, Kim y Shin (2021) en síntesis, el burnout en el ámbito laboral, lo define como una dimensión distinta a la tensión laboral, que se define como un proceso en el cual un empleado experimenta una reacción psicológica persistente o de larga duración que es provocada deliberadamente por el estrés de forma negativa, resultando en un trastorno mental. Estado que es el resultado de estrés psicológico repetido. Cansado físicamente.

Según Gameiro y Carvalho (2020) indican que, tanto el bienestar como el estrés de los empleados afectan directamente la mayoría de los comportamientos y actitudes de los empleados, como el desempeño organizacional, la rotación de empleados, el ausentismo, la falta de compromiso, la satisfacción y los

comportamientos extra-roles. Por otra parte, Jim (2017) explican que, a consecuencia de mucho estrés provoca el ausentismo, los errores dentro de la organización, el agotamiento y en pocos casos puede llevar a que las personas puedan cambiar o abandonar su centro de trabajo por una exigencia medica forzada por parte del trabajo. Según Ganh (2020) menciona que, el estrés laboral crónico causa el agotamiento emocional por ende se predomina con tres síntomas típicos que se mostraran a continuación:

La segunda variable desgaste emocional está compuesta por una serie de dimensiones, entre ellas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Por consiguiente, se presenta la cuarta dimensión agotamiento emocional:

Para Cuadrado, et al., (2022) delimitan que, el agotamiento emocional es aún más importante en trabajos que requieren un contacto constante entre compañeros y destinatarios de los servicios, lo que implica una alta carga emocional y una constante adaptación en los trabajadores puedan cubrir la necesidad en la organización, todo lo cual contribuye al agotamiento y estrés de los empleados. se cobra experiencia. De igual forma, según Rionda, et al., (2022) indican que, hay una probabilidad que impacte negativamente en el aspecto físico y mental de un trabajador, causando que tenga consecuencias que afecten el desempeño de las tareas asignadas en su lugar de trabajo.

De igual forma Pérez (2017) nos menciona que, uno de los síntomas que presenta un trabajador es la fatiga seguida con el estrés y solo con estos dos factores hace que el teleoperador se estanque en sus objetivos diarios o también puede dar un impulso a que renuncie de manera rápida. Por otra parte, Suarez y Martin (2021) relatan que, esta es una situación en la que los compañeros de trabajo están al límite emocional porque es un proceso que se da entre las características del ambiente de trabajo y las denominaciones mentales y físicas de un empleado en el área donde pueda desempeñarse.

Además, según Fodor et al., (2020) indican que, en Alemania, alrededor del 10% de los hombres y el 11% de las mujeres de toda la población activa sufren

agotamiento emocional, lo que pone de manifiesto el mayor riesgo de envejecimiento, que se considera un defecto importante del agotamiento y está relacionado con el estrés. Para Domínguez, et al., (2022) la dimensión del agotamiento emocional es una respuesta a la necesidad de agotar los recursos emocionales y las demandas laborales, es decir, a medida que los empleados tienen más deberes y responsabilidades, el burnout aumenta la presencia de burnout.

Seguidamente se presenta la quinta dimensión la despersonalización, para Vannikov, et al., (2021) revelan que, la despersonalización es un sentimiento de disociación asociado con el malestar y la psicopatología, es decir, es una experiencia irreal que ocurre en el momento, así como una falta de familiaridad y/o desapego del entorno o de uno mismo, respectivamente. Por otro lado, Imam et al., (2022) refieren al hecho de que, cuando una persona es incapaz de encajar y ganar estatus en un grupo deseado, muestra o desarrolla negatividad, apatía, rigidez o indiferencia hacia los demás, todo lo cual se conoce como despersonalización, desapego de los demás. o indiferencia hacia los demás Un sentimiento de desinterés. Otra persona, grupos que conviven en la organización, por lo que entorpece los resultados de la organización y afecta a todo el grupo de trabajo.

Continuando con Yukthamarani, et al., (2020) los autores mencionan que, la despersonalización es un estado de ánimo donde el compañero de trabajo no tiene vinculación con el trabajo en la empresa, lo que significa que el empleado se dedica a trabajar para evitar hacer tareas laborales, resultando en que la persona afectada sea un grupo de trabajo porque lo hace no consigas a otras personas. Por otro lado, Schwind, et al., (2020) describen que, la despersonalización asociada a la menor relación casa-trabajo, en otras palabras, cuando el empleado logra reconocer su despersonalización en sus actividades laborales, muestra y revela sus cambios emocionales y desvinculación del involucramiento, Reducir efectos nocivos en el entorno ya sea en su área o en la empresa.

Por último, Granjero et al., (2020) lo definen como, casi todas las personas que experimentan despersonalización tienen un fuerte sentido de alienación social, o más comúnmente conocido como "alienación", y todas las personas que desarrollan el trastorno tienen altos niveles de ansiedad social. Agradezca al

paciente por mencionar: "Nada lo mejora, pero estar cerca de otras personas lo empeora".

Finalmente, la sexta dimensión la falta de realización personal, según los autores Wang, et al., (2022) aluden que, la satisfacción personal en el trabajo operativo se evalúa positivamente, es decir, si decimos al revés, la falta de satisfacción personal demuestra que es capaz de evaluar muy negativamente el trabajo y la persona. Por otro lado, Lund et al., (2022) indican que, la satisfacción personal se logra a través del crecimiento personal, lo que significa la capacidad de lograr la satisfacción laboral, las ambiciones y los sueños donde las personas alcanzan su máximo potencial, la capacidad de navegar bajo presión en un mundo cambiante lleno de trabajo y, lo más importante, cumplir con las expectativas.

Asimismo, Kim, et al., (2022) señalan que, sentirse feliz todos los días no significa que se obtenga una sensación de satisfacción en el trabajo, es decir, los trabajadores tienen días buenos y malos, creen en sí mismos y así obtienen satisfacción en su vida profesional, más satisfechos Respetan su propósito de vida. Por otro lado, Mete, et al., (2022) sugieren que, la satisfacción personal es un sentimiento de ineficacia profesional; es decir, reconocer que las actividades que no se hacen bien en el centro de trabajo también son altamente incompetentes en el trabajo; por todo esto, el asociado se encuentra insatisfecho porque no puede implementar las recomendaciones.

De igual forma, Osorio (2016) nos da por entender que, el individuo coge actitudes o refleja todo de acuerdo a su anterior trabajo, también va a depender su influencia con la familia si actualmente se siente feliz o tiene temor a los comentarios que se puedan suscitar. Por otro lado, Olson et al., (2019) sugieren que, la falta de satisfacción personal muestra que le falta personalidad o actitud para desarrollarse como profesional, lo que de otra manera no afectaría su estado emocional en donde lo llevará a poder lograr los indicadores propuestos por la empresa. Finalmente, Smith et al., (2019), señala que cuando las personas no logran alcanzar sus metas y satisfacer sus necesidades personales, experimentan una disminución y sentido de plenitud en la vida. Esto quiere decir que las personas o en este caso los trabajadores cuando se sientan solos en el trabajo presentan síntomas como una baja autoestima.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

El enfoque para la investigación fue cuantitativo, asimismo se recopilamos todos los datos a través de la técnica encuesta, donde el instrumento de recolección es el cuestionario; conforme a ello, se verificó la confiabilidad con el programa SPSS donde se demostró su validez. Por lo tanto, María (2020) menciona que, en el enfoque cuantitativo la base se tiene un paradigma positivista es decir una manera de poder ver la realidad, de igual forma, el problema metodológico central está relacionado en la medición de conceptos que se orientan teóricamente en el desarrollo del conocimiento.

3.1.2. Tipo de investigación

Se adoptó un enfoque de tipo aplicada, en donde la tesis buscó la ejecución y la difusión para la solución del problema encontrado en la unidad de análisis en una empresa Call Center. Por ende, según Rodríguez (2018), menciona que la investigación aplicada se denomina dinámica o activo, ya que va a depender mucho de los aportes teóricos, aplicando investigaciones de problemas concretos, no está dirigido al desarrollo teórico, pero si a una utilización inmediata.

3.1.3. Nivel de la investigación

La investigación se llevó a cabo a un nivel correlacional y descriptivo, ya que se halló una recolección de datos para el estudio y se determinaron correlaciones entre las variables que conforma este proyecto los cuales son: control de gestión y desgaste emocional en un Call Center. Conforme a Hernández (2022), la investigación descriptiva define características y tiene como objetivo medir información sobre variables de forma independiente o en conjunto.

Por otro lado, como nos menciona Villa (2017) indica que, en la investigación correlacional se busca analizar la posible relación entre distintas variables sin atribuir una relación de causalidad entre ellas.

3.1.4. Diseño de la investigación

Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, dado que no se manipularon las variables de estudio ni la información recopilada. De acuerdo con Sáez (2017) indica que, este diseño implica la recopilación de información sin realizar cambios en los datos.

De igual forma, según Gutiérrez (2016) señala que, el enfoque no experimental de diseño transversal implica la recopilación de datos en un momento específico sin la manipulación de las variables o el seguimiento de los mismos sujetos a lo largo del tiempo. Su finalidad principal es describir características o fenómenos en un punto específico en el tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Al referirnos sobre las denominaciones de las variables Solis (2019) señala que, se realiza una investigación sin la intención de alterar intencionalmente las variables, con el objetivo de analizar los fenómenos, se enfocan en observar directamente su estado natural, sin efectuar alteraciones o modificaciones.

El presente estudio se utilizaron variables cualitativas para la investigación. De acuerdo a Oyola (2021) señala que, dicha variable presenta una característica y mantiene la evaluación numérica de la medida. Además, el enfoque colectivo sugiere plantear preguntas con el fin de mejorar el proceso de comprobación de la teoría y su interpretación.

Como las variables son cualitativas se tiene que operacionalizar para ser medidas, por ello, nos indica Oclla (2018) que la operacionalización de las variables implica el procedimiento de establecer y medir de forma precisa y concreta las variables en un estudio de investigación. Este proceso implica convertir conceptos abstractos o teóricos en indicadores o medidas observables y cuantificables. (Ver anexo 1)

3.2.1. Control de Gestión

Definición conceptual, Rosales y Vega (2021), señalan que el control de gestión posee dos funciones complementarias, siendo la primera el de emplear un sistema que permita a los trabajadores buscar oportunidades y resolver los problemas, y la segunda nos dice que, es el poder de ejercer un control sobre los objetivos de una empresa. Ya que, de no lograrse un equilibrio entre ambas funciones se correría el riesgo de realizar una asignación de los recursos deficiente con un menor rendimiento en las operaciones de dicha organización.

La variable del control de gestión fue definida operacionalmente a través de un cuestionario utilizado como instrumento de encuesta, aplicado a todos los empleados del área de ventas de una empresa de Call Center, Ate. El cuestionario constó de 16 preguntas y para medición de las respuestas se utilizó la escala de Likert. (Ver Anexo 1)

3.2.2. Desgaste Emocional

Definición conceptual, como lo menciona Villa et al. (2019) es un estado de frustración que aparece como resultado de una causa ya sea organización o familiar, a un estilo de vida que no produce las recompensas esperadas, donde el carisma y el compromiso social van siendo reemplazadas por el agotamiento, la frustración y otros malestares psicosomáticos. Ya que estos problemas se presentan en personas con una frecuencia mayor cuando tienen más contacto con clientes o usuarios de servicios sociales o de salud.

La variable del desgaste emocional fue operacionalmente definida mediante la utilización de un cuestionario empleando la técnica de encuesta y con la escala de Likert. El instrumento constó de 16 interrogantes y fue dirigido de manera global a los teleoperadores del área de ventas de una empresa de Call Center ubicada en Ate. (Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Fue conformada por los 57 teleoperadores que trabajan en el área de estudio de esta investigación, siendo una población finita, es por ello que, se consideró en su totalidad a la población. Por otro lado, López y Facheli (2015) nos definen que las revelaciones de la población se refieren a todos los elementos involucrados en el análisis de interés, así como al lugar de donde se busca concluir el estudio analítico.

Para carrillo (2015), corresponde a las "unidades completas de análisis del conjunto objeto de estudio". Estas entidades comparten atributos similares a los cuales se les aplicarán métodos de recopilación de información.

3.3.2. Criterios de selección

Para Agostini (2015) indica que, los criterios de selección implicar tomar en cuenta la relevancia e importancia del tema en el campo de estudio. Asimismo, se debe de tomar en cuenta el interés y la afinidad del investigador con el tema, ya que todo ello influirá en el compromiso y la motivación durante el proceso de investigación.

- El criterio de inclusión estableció que los participantes debían ser 57 empleados que estuvieran trabajando en el área de ventas, ya que, poseen información precisa sobre el proceso de trabajo en ventas y su información de contacto.
- El criterio de exclusión consistió en no considerar a los trabajadores que desempeñan labores en rubros diferentes como retenciones, convergente y fidelización, debido a que estas áreas no están involucradas en las actividades de venta.

3.3.3. Muestra

Se determinó que, el tamaño no fue calculada debido a que es una población pequeña menor 100. Según Lozano (2019) menciona que, la población al ser muy pequeña no se requiere hacer una muestra, ya que todos los individuos del universo son considerados como una muestra censal para la investigación. Por ende, se consideró el total de la población como muestra, es decir 57 colaboradores.

3.3.4. Muestreo

Considerando que la muestra es pequeña y se consideró a la totalidad de la población, entonces es considerado como un muestreo censal. Asimismo, Lozano (2019) se define una muestra censal como una investigación en la que todas las unidades de manera general en la unidad de análisis para recopilar la información requerida se consideran como muestra. Es decir, dado que la población es menor a 100, no es requerido llevar a cabo un proceso de muestreo.

3.3.5. Unidad de análisis

Estuvo conformada por el teleoperador del área de ventas de una empresa de Call Center, que están laborando en el turno tarde con antigüedad mínima de 6 meses.

En su investigación, González (2020) enfatiza la relevancia de una cuidadosa selección y delimitación de la unidad de análisis, debido a que esta unidad representa el núcleo central del estudio, el cual será sometido a un análisis riguroso y estructurado con el propósito de obtener conclusiones significativas y fundamentadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La tesis se basó en el uso de la técnica de encuesta para recopilar datos. Por otro lado, para Hernández y Duana (2020) lo definen en, emplear un cuestionario a un determinado grupo de trabajadores para tener información sobre un tema, es decir dicho cuestionario se difunde mediante una recopilación de información de tres partes introducción desarrollo y conclusión, donde se puede presentar mediante tablas y graficas.

3.4.2. Instrumento

El cuestionario se utilizó como instrumento, en la cual se empleó a los 57 teleoperadores del área de ventas en un Call Center. Según Patten (2018) señala que un grupo de interrogantes que se emplea para poder obtener una información con algún fin en específico se denomina cuestionario, asimismo este instrumento ayuda a recoger información de manera eficiente y eficaz.

Tabla 1*Técnica e instrumento*

Variables	Técnicas	Instrumento
Control de Gestión	Encuesta	Cuestionario
Desgaste emocional	Encuesta	Cuestionario

3.4.3. Validez

De acuerdo con Robles y Rojas (2015) sostienen que, la validez se enfoca a la en la medición de la habilidad del instrumento para evaluar con precisión las variables de investigación y capturar aquello que es necesario medir, para así cumplir con los objetivos establecidos.

En cuanto a la validez, se empleó una validación a través del Juicio de expertos en el tema abordado. Tres profesionales con al menos un grado de Magister revisaron las preguntas formuladas y proporcionaron su opinión sobre la claridad, coherencia y relevancia de cada una de ellas en relación a la evaluación de las variables. La verificación de esto se puede evidenciar mediante la rúbrica de cada experto en los correspondientes formularios de validación. (ver anexo 2)

Tabla 2*Validadores del instrumento*

Información de los validadores	
Experto 1	Dr. Bardales Cárdenas Miguel
Experto 2	Dr. La Cruz Arango Óscar David
Experto 3	Dr. Guillen Cabrera Debora Dennisse

Se observa en la tabla 2, la información de cada uno de los tres doctores que validaron el instrumento de recolección de datos, con responsabilidad y compromiso.

3.4.4. Confiabilidad

Por último, la confiabilidad del instrumento se calculó utilizando el instrumento el Alfa de Cronbach. Por otra parte, para Herrera (2019) indica que, la confiabilidad se utiliza para determinar si se considera que los ítems de un instrumento están adecuadamente formulados y se emplean como una medida para evaluar la fiabilidad. Es un indicativo de la habilidad del instrumento para ofrecer mediciones exactas y coherentes, para tal efecto los niveles de confiabilidad son comparados propuestos por Henández et,al. (ver anexo 5)

Tabla 3

Estadística de fiabilidad: control de gestión

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,844	16

En relación al resultado presentado en la tabla 3, se observó que el cuestionario correspondiente a la primera variable, "Control de gestión", obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,844 de acuerdo a el análisis realizado. Esto indica que el cuestionario tiene una magnitud alto de confiabilidad para su respectivo uso en el estudio.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad: desgaste emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,815	16

Según información presentado en la tabla 4, el instrumento utilizado para medir el "el desgaste emocional" de los teleoperadores se presentó un resultado de 0,815 en el análisis de confiabilidad. Este valor indica que el instrumento tiene una magnitud alta de confiabilidad, lo cual lo hace adecuado para su respectivo uso en el estudio.

Tabla 5*Estadística de fiabilidad de ambas variables*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,895	32

Conforme a lo presentado en la tabla 5 y al calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, se presentó un resultado de 0,895. Este valor indica que el instrumento utilizado tiene una magnitud alta de confiabilidad, donde se indica que es necesario para llevar a cabo un estudio adecuado.

3.5. Procedimientos

Se llevo a cabo la matriz de operacionalización de acuerdo a las dos variables de estudio presentado en esta investigación, control de gestión y desgaste emocional, con el fin de obtener información detallada. Esta matriz nos permitió visualizar en detalle las dimensiones e indicadores asociados a las variables consideradas en la investigación, a partir de los cuales se formularon las interrogantes. Asimismo, fueron 32 preguntas que conformaron el cuestionario con la escala de Likert a los teleoperadores en una empresa de Call Center.

Luego de aplicar la encuesta, se recopiló los datos y se seguidamente a organizarla en Google Formularios para así obtener nuestra base de datos. Por consiguiente, en dicha base de datos se registraron los resultados obtenidos de los teleoperadores encuestados. Una vez completado este proceso, los datos se transfirieron al software SPSS para su análisis. A través de tablas y gráficos, se obtuvieron los resultados y de manera correspondiente la estadística descriptiva como inferencial.

Por otra parte, como nos define Honorio (2017) indica que el procedimiento que se tiene en la gestión de un proyecto básicamente sirve para describir todas las actividades desde lo más mínimo hasta obtener el detalle máximo de la planificación del proyecto, asimismo se incluyen como un flujo de procesos para la redacción del resultado. En síntesis, nos manifiesta que es de suma importancia identificar bien el proceso que vamos a realizar en el proyecto y tener una noción al momento de obtener los resultados

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Se presentaron los datos de estudio mediante la herramienta de estadística descriptiva. Por ende, según Rendon et, al. (2015) en relación a la estadística descriptiva se refiere a la rama de la estadística donde se establece las recomendaciones que permiten sintetizar, de una forma más sencilla y clara, aquellos datos generados en un estudio y que fueron plasmados a través de gráficos, tablas, cuadros o figuras. Para retornar ese análisis a los objetivos que describan antes de realizar un análisis las escalas de las diferentes unidades de estudios propuestas en la investigación.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Se aplicó la estadística Inferencial. De la misma forma nos proponen Flores, et, al. (2017) que la estadística inferencial implica obtener resultados a partir de las pruebas aplicadas con la información recolectada del instrumentó que se usa en dicha investigación.

También se aplicó la prueba de normalidad. Como menciona Santos (2018) indica que, se realiza un análisis de normalidad con el fin de determinar si la hipótesis nula es válida y para verificar si la muestra proviene de una población con una distribución normal.

La prueba principal que se empleo es la prueba de hipótesis, donde se midió junto con las técnicas de correlación de las unidades de estudio para poder generalizar los resultados y finalmente el coeficiente de correlación que puede ser Pearson si es que no sale una distribución paramétrica o Rho de Spearman si tenemos una distribución no paramétrica. Según Barrio y costa (2020), definen, que el método para la verificación de hipótesis se apoya con la recopilación de datos y la teoría de la probabilidad para establecer si una proposición es verdadera o no.

3.7. Aspectos éticos

Durante del desarrollo de la tesis en todo momento se aplicaron los aspectos éticos, el cual se cumplió al principio del código de ética desarrollada por la universidad César Vallejo, las cuales comprenden: integridad, honestidad, veracidad, transparencia, cuidado del medio ambiente y equidad.

Por otra parte, como nos indica Fernández (2023) los principios éticos o la ética en la vida profesional o personal define que es lo bueno y malo en la vida ya sea en una investigación de suma importancia o los valores dentro de la organización en el cual se encuentra trabajando, una persona se puede calificar como “ético” cuando recalque sus valores y principios en cualquier aspecto que este. Según lo que menciona el autor la ética nos define como profesionales dentro y fuera de una institución o en el trabajo.

IV. RESULTADOS

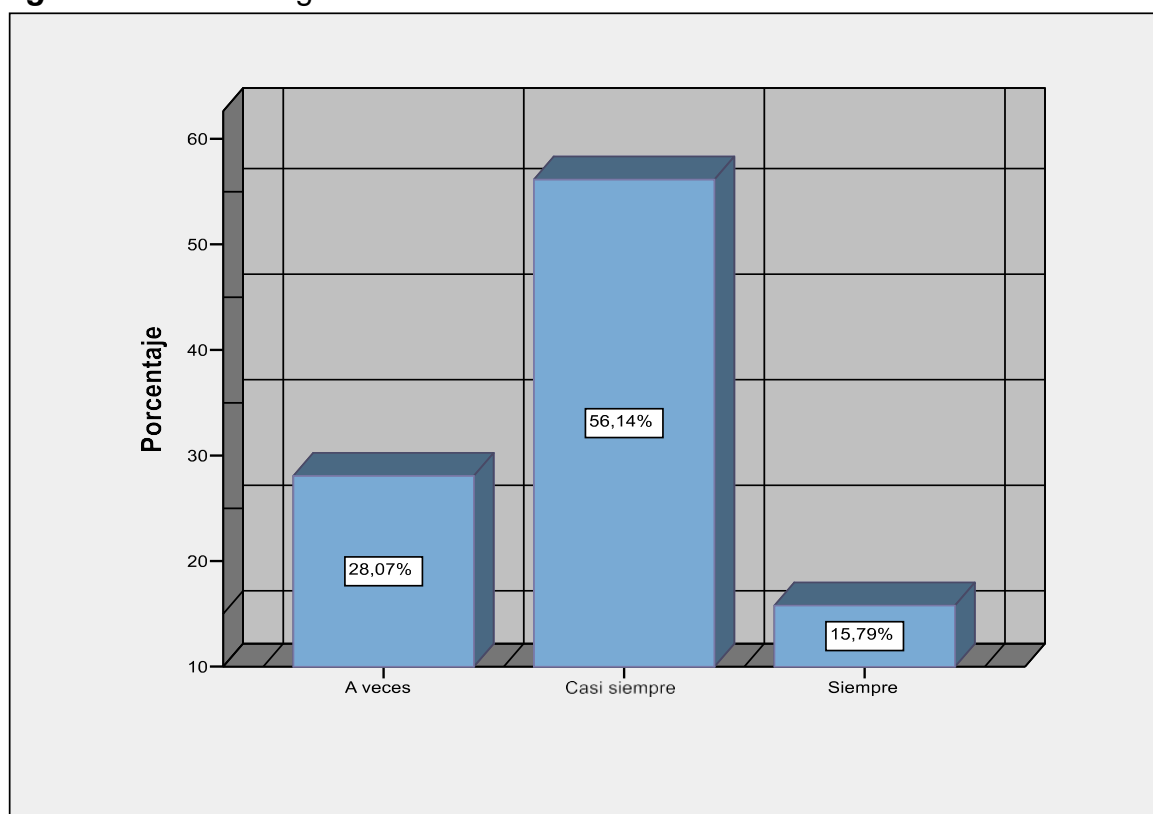
4.1. Estadística descriptiva

Tabla 6

Descripción de los resultados de la variable inicial: Control de gestión.

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	16	28,1	28,1
Casi siempre	32	56,1	84,2
Siempre	9	15,8	100,0
Total	57	100,0	

Figura 1. Control de gestión



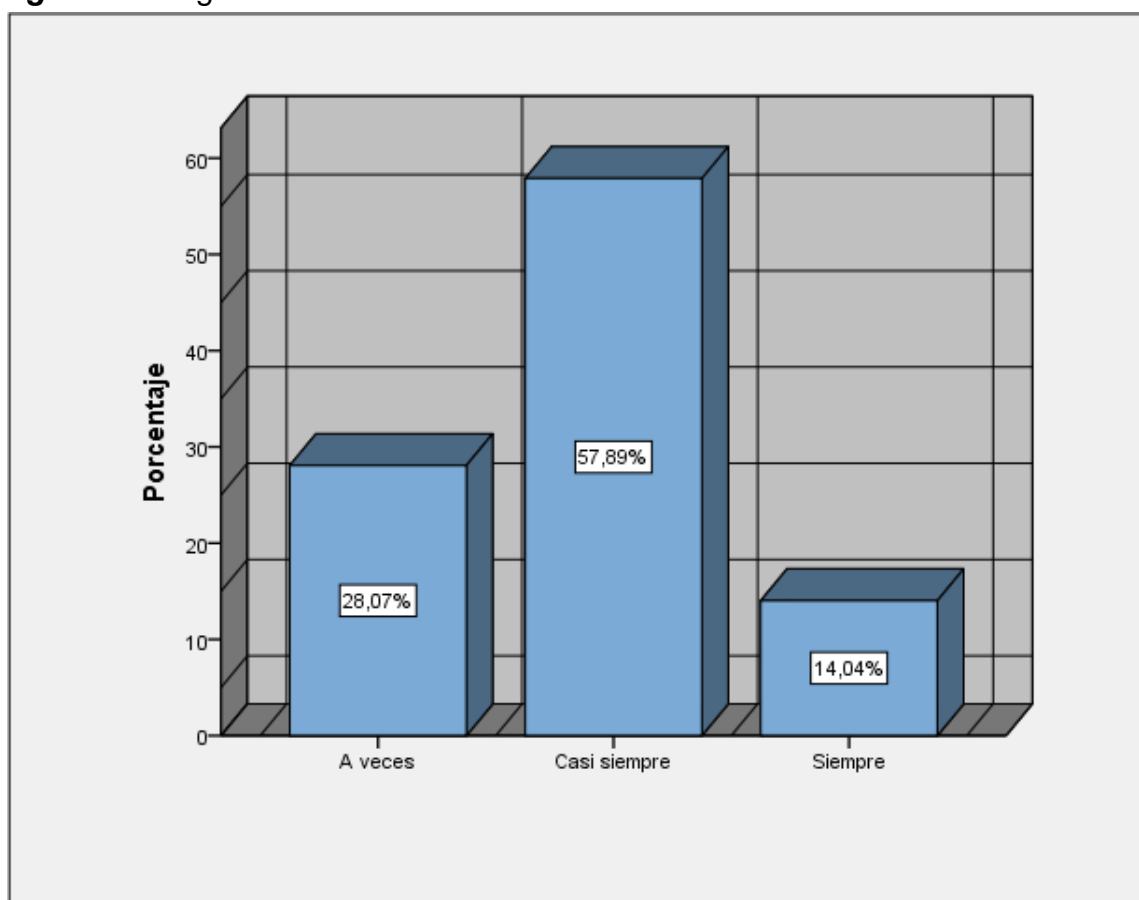
Usando la tabla 6 y la figura 1 muestran los resultados de la primera unidad de estudio, que se refiere al número total de colaboradores encuestados, que en este caso son 57 teleoperadores; se encuentra de manera positiva sobre el control de gestión son casi siempre 54,14% (32 trabajadores) y siempre 15,79% (9 trabajadores), pero mientras que el 28,07% (16 trabajadores) indicaron que a veces están satisfechos. Estos resultados demuestran que la implementación llevada a cabo en el control de la gestión se llevó de manera adecuada lo cual está permitiendo un menor desgaste emocional.

Tabla 7

Descripción de resultados de la segunda variable: Desgaste emocional.

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	16	28,1	28,1
Casi siempre	33	57,9	86,0
Siempre	8	14,0	100,0
Total	57	100,0	

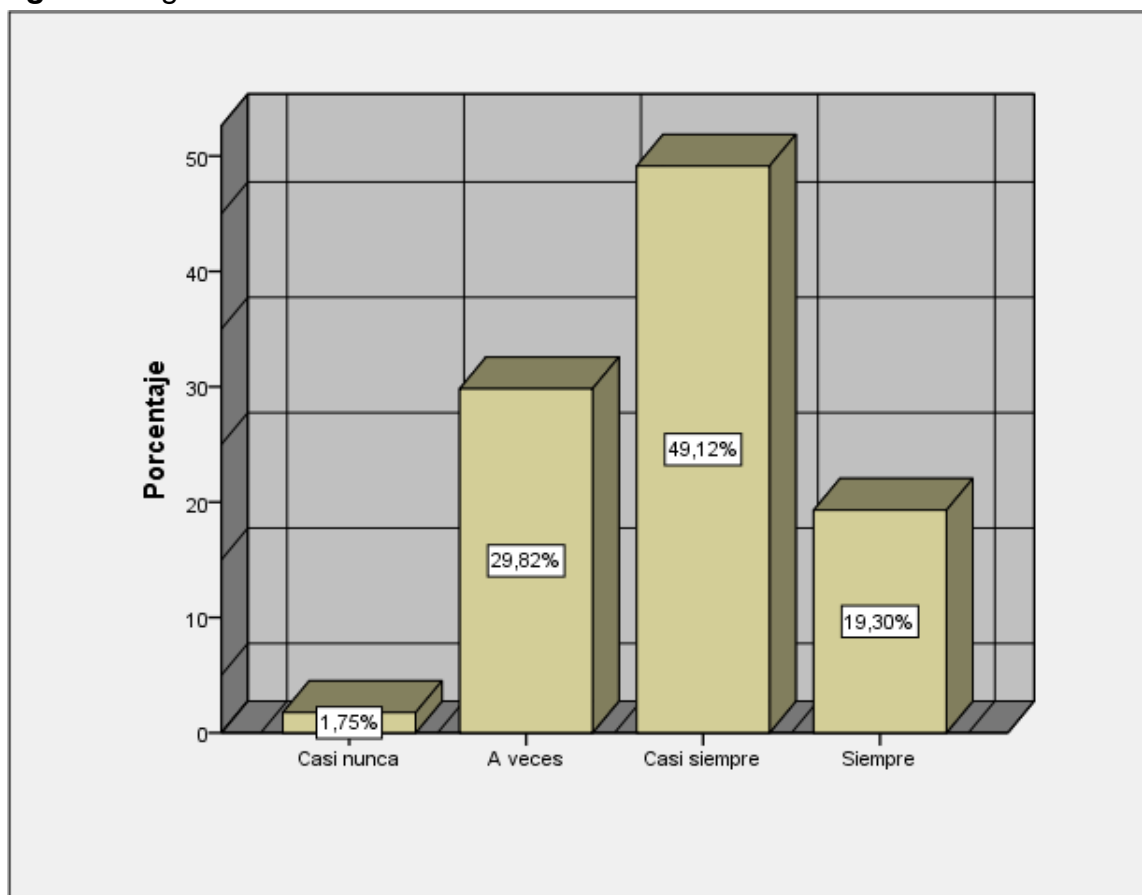
Figura 2. Desgaste emocional



Usando la tabla 7 y la figura 2, se visualizan los resultados relacionados con la segunda variable, con un total de 57 trabajadores encuestados. El resultado que se obtuvo fue de manera positiva el 57,90% (33 trabajadores) respondieron que casi siempre están satisfechos y el 14,04% (8 trabajadores) indicaron siempre están satisfechos, mientras que el 28,10% (16 trabajadores) indicaron que a veces están satisfechos. Estos resultados demuestran que la implementación llevada a cabo con respecto al desgaste emocional en los trabajadores se llevó de manera positiva reduciendo el desgaste emocional para que puedan cumplir con los objetivos propuesto por la organización.

Tabla 8*Resultado descriptivo del agotamiento emocional*

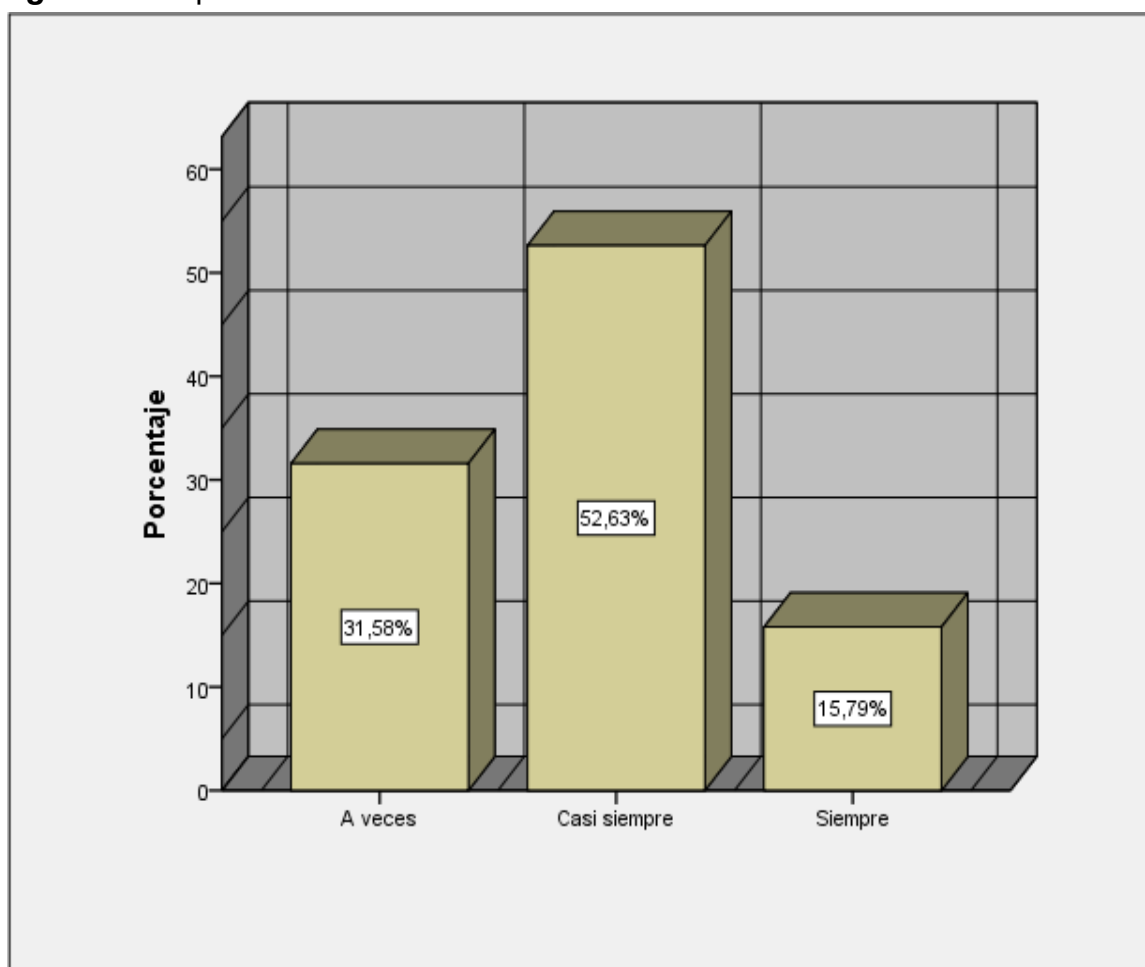
	Frecuencia	%	% acumulado
Casi nunca	1	1,8	1,8
A veces	17	29,8	31,6
Casi siempre	28	49,1	80,7
Siempre	11	19,3	100,0
Total	57	100,0	

Figura 3. Agotamiento emocional

En cuanto la información presentada en la tabla 8 y la figura 3, respecto agotamiento emocional y el total de teleoperadores encuestados, que en este caso son 57, el 49,10% (28 trabajadores) respondieron que casi siempre están satisfechos de igual forma un 19,30% (11 trabajadores) respondieron que siempre están satisfechos. mientras que el 29,80% (17 trabajadores) respondieron que a veces están satisfechos. Por ende, la información mostrada en gráfico, indica que la variable 2 de la investigación desempeña un papel fundamental en el bienestar del trabajador y en el éxito general en la empresa.

Tabla 9*Resultado descriptivo de la despersonalización*

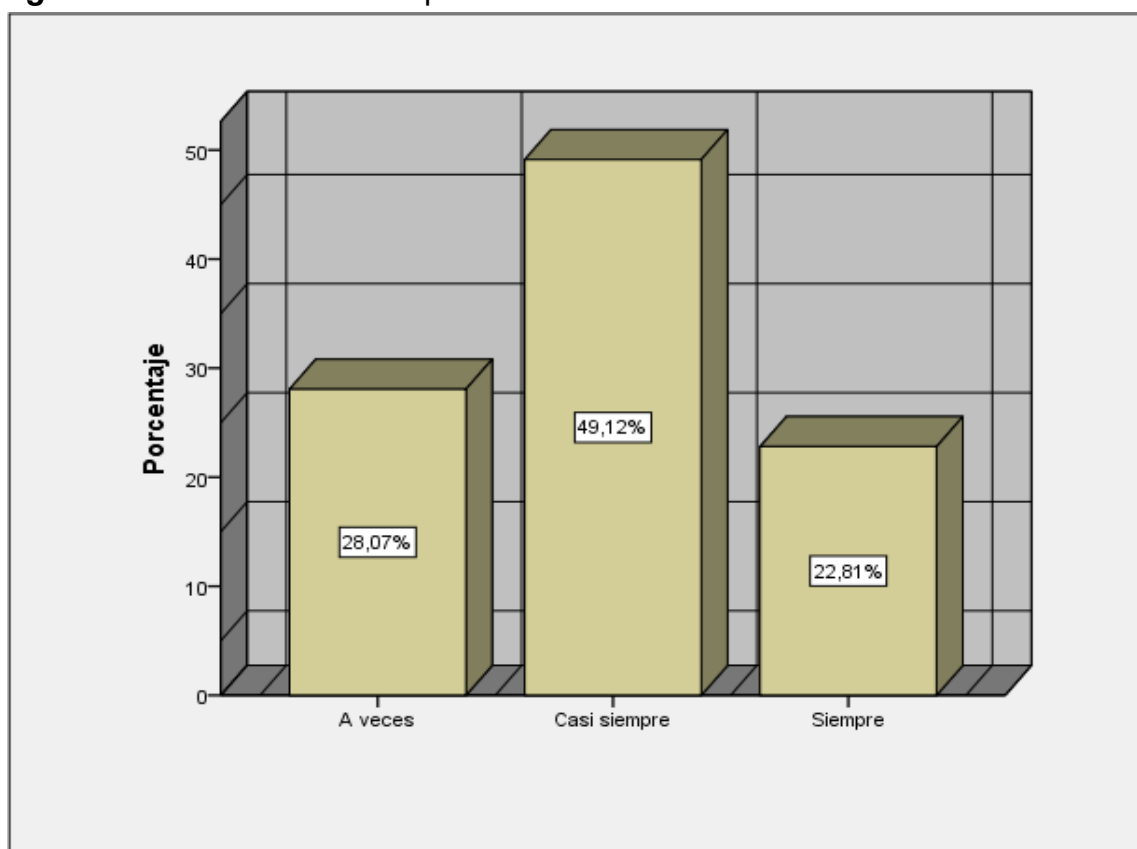
	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	18	31,6	31,6
Casi siempre	30	52,6	84,2
Siempre	9	15,8	100,0
Total	57	100,0	

Figura 4. Despersonalización

Según los resultados presentados en la tabla 9 y la figura 4, respecto a la despersonalización y el total de trabajadores encuestados, que en este caso son 57, en donde; el 52,60% (30 trabajadores) respondieron que casi siempre están satisfechos, mientras que el 31,60% (18 trabajadores) indicaron que a veces están satisfechos. Además, un 15,80% representado por 9 trabajadores respondieron que siempre están satisfechos. Estos hallazgos sugieren que la despersonalización desempeña un rol importante en la gestión del control dentro de la organización.

Tabla 10*Resultado descriptivo de falta de realización personal*

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	16	28,1	28,1
Casi siempre	28	49,1	77,2
Siempre	13	22,8	100,0
Total	57	100,0	

Figura 5. Falta de realización personal

En relación con la tabla 10 y la figura 5, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión 3 y al total de trabajadores encuestados que en este caso son 57. El 49,10% (28 teleoperadores) respondieron que casi siempre están satisfechos, mientras que el 28,10% (16 teleoperadores) indicaron que a veces están satisfechos. Sin embargo, un 22,80% representado por 13 teleoperadores respondieron siempre están satisfechos. A partir de estos resultados, se evidencia la importancia de la falta de realización personal de los teleoperadores para poder garantizar un mejor control de gestión en la organización.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Determinar si los datos obtenidos siguen una distribución paramétrica o no paramétrica al utilizar la herramienta estadística para analizar las dos variables cuantitativas es un aspecto de gran relevancia. Para Hernández et al. (2014) realizar dicha prueba permite examinar la naturaleza de las variables, identificando si son simétricas o asimétricas, y también ayuda a verificar si la distribución es no paramétrica o paramétrica.

La hipótesis de normalidad se plantea de la siguiente manera:

- H_0 : La muestra sigue una distribución estadística normal.
- H_1 : La muestra no sigue una distribución estadística normal.

La decisión se toma de la siguiente manera:

- Si el valor de significancia es \geq a 0.05, se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de significancia es $<$ a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de gestion	0,293	57	0,000	0,790	57	0,000
Desgaste emocional	0,306	57	0,000	0,782	57	0,000

Como resultado, al realizar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, se visualiza que en la tabla 11 con una Significancia de 0.000, lo cual es inferior a 0.05. Esto indica que no se presenta una distribución normal en los datos de ambas variables. En consecuencia, se optó por realizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Se procedió a realizar pruebas para evaluar las hipótesis que fueron planteadas al inicio del estudio, con el propósito de confirmar la existencia de una correlación entre ambas variables.

Hernández, et al., (2016) lo define como, una regla para determinar la validez de la hipótesis poblacional utilizando la recopilación de datos de la muestra completa utilizada en el análisis.

El coeficiente de correlación de Rho Spearman juega un papel crucial, ya que es una medida de correlación tanto para la hipótesis general como para las hipótesis específicas. Además, se debe tener en cuenta la disponibilidad de datos, para lo cual se utilizará la tabla adjunta (Ver Anexo 4).

La estrategia de prueba es la siguiente:

- Si el valor de significancia es \geq a 0.05, se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de significancia es $<$ a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis general

Para la prueba de hipótesis, se llevó a cabo analizar la relación entre el control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023.

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

- H_0 : No hay relación entre control de gestión y el desgaste emocional de los teleoperadores.
- H_1 : Existe una relación entre control de gestión y el desgaste emocional de los teleoperadores.

La estrategia de prueba se establece de la siguiente manera:

- H_0 : Si el valor de significancia es \geq a 0.05, se acepta la hipótesis nula.
- H_1 : Si el valor de significancia es $<$ a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Prueba de hipótesis general: control de gestión y desgaste emocional

			Control de gestión	Desgaste emocional
Rho de Spearman	Control de gestión	Correlación	1,000	0,673**
		Significancia	.	0,000
	Desgaste emocional	N	57	57
		Correlación	0,673**	1,000
		Significancia	0,000	.
		N	57	57

En consecuencia, al analizar los resultados presentados en la tabla 12, se pudo observar una significancia de 0.000, donde se interpreta que el valor de $p < 0.05$. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se interpreta que existe relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores.

Adicionalmente, se calculó un valor de Rho de Spearman de 0.673, lo cual confirma la presencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables. Estos hallazgos respaldan estadísticamente la afirmación de que existe una relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center en Ate.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis correlacional entre control de gestión y el agotamiento emocional en los colaboradores

- H_0 : No hay relación entre control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores.
- H_1 : Existe una relación entre control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores.

Tabla 13

Prueba de hipótesis entre control de gestión y agotamiento emocional

			Control de gestión	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Control de gestión	Correlación	1,000	0,651**
		Significancia	.	0,000
		N	57	57
	Agotamiento emocional	Correlación	0,651**	1,000
		Significancia	0,000	.
		N	57	57

En la tabla 13, se observó una significancia es de 0.000, lo cual es menor que el valor de $p = 0.05$. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que existe relación entre control de gestión y agotamiento emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023.

Además, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.651, lo cual sugiere que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Prueba de hipótesis correlacional entre control de gestión y la despersonalización en los colaboradores

- H_0 : No hay relación entre control de gestión y la despersonalización en los colaboradores.
- H_1 : Existe una relación entre control de gestión y la despersonalización en los colaboradores.

Tabla 14*Prueba de hipótesis entre control de gestión y despersonalización.*

			Control de gestión	Despersonalización
Rho de Spearman	Control de gestión	Correlación	1,000	0,381**
		Significancia	.	0,003
	Despersonalización	N	57	57
		Correlación	0,381**	1,000
		Significancia	0,003	.
		N	57	57

Según la información presentada en la tabla 14, se muestra una significancia de 0.003, lo cual es menor que el valor de $p = 0.05$. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indica que existe relación entre control de gestión y despersonalización de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023.

Además, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.381, en el cual se manifiesta que existe una correlación positiva baja entre ambas variables.

Prueba de hipótesis correlacional entre control de gestión y la falta de realización personal en los colaboradores

- H_0 : No hay relación entre control de gestión y la falta de realización personal de los colaboradores.
- H_1 : Existe una relación entre control de gestión y la de realización personal de los colaboradores.

Tabla 15*Prueba de hipótesis entre control de gestión y falta de realización personal*

			Control de gestión	Falta de realización personal
Rho de Spearman	Control de gestión	Correlación	1,000	0,434**
		Significancia	.	0,001
		N	57	57
	Falta de realización personal	Correlación	0,434**	1,000
		Significancia	0,001	.
		N	57	57

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 15, se muestra con una significancia de 0.001, lo cual es menor que el valor de $p = 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indica que existe relación entre control de gestión y falta de realización personal de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023.

Además, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.434, en el cual se manifiesta que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados identificados en la investigación en donde se procedió a comparar con los antecedentes mencionados en el marco teórico:

Como objetivo general, es determinar la relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de call center, ate 2023. Por lo que, la tabla 12 demuestra una significancia de 0,000 indicando una relación significativa entre el control gestión y el desgaste emocional, además obtuvo un Rho de Spearman = 0,673 la cual fue una correlación positiva moderada, resultados que al ser comparados por la tesis de Llaja y Quispe (2021), mencionan que el “Control Interno de personal y la Gestión del talento humano en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo, 2020”, donde se evidencia una significancia bilateral de 0,001 indicando una relación significativa entre sus ambas variables de estudio, además obtuvo una correlación de Pearson de 0,786 la cual fue positiva alta y de acuerdo a sus resultados obtenidos se puede decir que sus variables de estudio si guardan relación. Entonces, de acuerdo a los resultados en comparación se coincide debido a que, existe relación entre el control de gestión y el desgaste emocional; sin embargo, se discrepa en el nivel de correlación debido a que, en la presente investigación la correlación fue positiva moderada a diferencia del antecedente que fue una correlación positiva alta. Según Alecsuik (2015) indica que, el desgaste emocional se encuentra a causa del exceso laboral o también en la carga familiar, donde como resultado se tiene malestares mentales y físicos donde provoca una disminución en las actividades diarias ya sea organizacional o personal.

Para el primer objetivo específico, es describir la relación entre el control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de call center, ate 2023. Se demuestra en la tabla 13, una significancia 0,000 indicando que existe una relación significativa entre el control de gestión y el agotamiento emocional y un Rho de Spearman = 0,651 la cual fue una correlación positiva moderada, resultados que al ser comparados por Espinoza (2021),

menciona en su tesis con el nombre “El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021”, donde se observa una significancia de 0,000 indicando que existe relación significativa entre sus ambas variables y un Rho de Spearman = 0,927 la cual fue una correlación positiva muy alta, logrando determinar que entre sus dos variables de estudio si existe relación significativa. Entonces, con los resultados expuestos se coincide debido que existe relación entre el control de gestión y la dimensión agotamiento emocional de ambos estudios; sin embargo, se discrepa debido a que, en el estudio realizado la correlación fue positiva moderada a diferencia del antecedente que fue una correlación positiva muy alta. Según lo mencionado por Barreto et, al. (2019), se puede describir el agotamiento emocional como la fatiga mental que experimenta una persona debido a resultados laborales, sociales o familiares de manera insatisfecha. Esto puede deberse tanto a una acumulación excesiva de trabajo como a un aumento en la carga laboral, así como a situaciones de estrés y agitación.

Para el segundo objetivo específico, es describir la relación entre el control de gestión y la despersonalización de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de call center, ate 2023. Se visualiza en la tabla 14, una significancia de 0,003 indicando que existe una relación entre el control de gestión y despersonalización y un Rho de Spearman = 0,381 la cual fue una correlación positiva baja, resultados que al ser comparados por Cruzado y Sánchez (2021) tesis titulada “Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC, distrito de Chiclayo 2018” donde se evidencia una significancia de 0,000 indicando que existe relación entre sus variables de estudio, además obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,808 la cual fue positiva alta, esto implica que el síndrome del burnout y el engagement si guardan relación significativa. Dado a los resultados expuestos se coincide debido que existe relación entre la variable control de gestión y la dimensión despersonalización de ambos estudios; sin embargo, se discrepa, ya que, en el presente estudio la correlación fue positiva baja a diferencia del antecedente que obtuvo una correlación positiva alta. Según Torre y Zevallos (2019) indican que los empleados enfrentan la despersonalización como estrategia para lidiar con la fatiga. En consecuencia, debido a la falta de eficacia

para manejar diversas situaciones de estrés en el trabajo, el resultado final es un bajo rendimiento personal.

Para el tercer objetivo específico, es describir la relación entre el control de gestión y la falta de realización personal de los colaboradores en el área de ventas en una empresa de call center, ate 2023. Se visualiza en la tabla 15, una significancia de 0,001 indicando que existe una relación entre el control de gestión y la falta de realización personal, además obtuvo un Rho de Spearman = 0,434 la cual fue una correlación positiva moderada, resultados que al ser comparados con los de Toribio (2022) en su tesis titulada “Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un Contac Center en el año 2020” donde se evidencia una significancia de 0,001 indicando que existe relación entre sus variables de estudio, además obtuvo una correlación de Rho de Spearman = 0,36 la cual fue positiva baja, esto implica que entre las dos variables de estudio si existe relación directa. Dado a los resultados expuestos se coincide debido que si se relaciona la variable control de gestión y la dimensión falta de realización personal de ambos estudios; sin embargo, se discrepa, ya que, en la presente investigación la correlación fue positiva moderada a diferencia del antecedente que obtuvo una correlación positiva bajo. Según Blanca y Arias (2018) nos indican que el bajo rendimiento del personal se manifiesta es una autoestima negativa, sentimientos de derrota y decepción hacia los logros personales, profesionales y la vida propia.

VI. CONCLUSIÓN

Las conclusiones se derivaron de los siguientes objetivos planteados y los resultados obtenidos durante la investigación, ellos son los siguiente:

Primera: Se logró determinar que existe relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023. Con una significancia inferior al 0.05 y con una correlación positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.673. Entonces se concluye que, el control de gestión estaría ejerciendo presión en los colaboradores y en consecuencia a ello se generara el desgaste emocional así mismo se ve manifestado negativamente a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización que impide garantizar el rendimiento y satisfacción laboral.

Segunda: Se logró describir la relación que existe entre el control de gestión y el agotamiento emocional de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023. Con una significancia de 0.000 y una correlación positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.651. Por lo tanto, se concluye que, la presencia del agotamiento emocional en los colaboradores afecta su estado de ánimo, la monotonía laboral y el nivel de fatiga disminuyendo su productividad.

Tercera: Se logró describir que existe relación entre el control de gestión y la despersonalización de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023. Con una significancia de 0.003 y una correlación positiva baja con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.381. Por consiguiente, se concluye que, la presencia de la despersonalización en los colaboradores afecta directamente en el distanciamiento laboral, la indiferencia laboral y en el nivel de apatía perjudicándolo negativamente en su centro de trabajo.

Cuarta: Se logró describir la relación que existe entre el control de gestión y la falta de realización personal de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2023. Con una significnacia de 0.001 y una correlación

positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.434. Por último, se concluye que, la falta de realización personal afecta el nivel de autoestima y en la productividad laboral de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta las recomendaciones con respecto a la investigación realizada.

Primera: Se recomienda a la empresa darle más prioridad al desgaste emocional de los colaboradores y es necesario que los altos mandos implementen estrategias que promuevan un equilibrio adecuado entre la eficiencia en la gestión y el cuidado del bienestar emocional de los empleados. Esto puede incluir la adopción de medidas de apoyo y desarrollo personal, así como la creación de un entorno laboral saludable y propicio para la comunicación abierta y el apoyo emocional.

Segunda: Se recomienda a la empresa realizar un diagnóstico para conocer y medir el estado de agotamiento emocional que se encuentre cada colaborador, para así poder buscar el equilibrio entre la eficiencia en la gestión con el cuidado del bienestar emocional de los empleados. Esto puede implicar la adopción de políticas de apoyo y desarrollo personal, así como la mejora de un ambiente laboral sano fomenta una mejora en el área de ventas cumpliendo los objetivos propuestos.

Tercera: Se recomienda a la empresa realizar un diagnóstico para conocer y medir el estado de despersonalización que se encuentre cada colaborador, y tener un enfoque más humano en el entorno laboral, fomentando la conexión y la empatía entre los colaboradores y evitando que se sientan aislados debido a un exceso de control.

Cuarta: Se sugiere a la empresa llevar a cabo una evaluación para identificar y evaluar el nivel de insatisfacción personal de cada empleado, ya que es crucial para buscar un equilibrio entre la eficacia en la administración y el crecimiento personal de los trabajadores, proporcionando oportunidades de desarrollo, reconocimiento y autonomía en el entorno laboral.

REFERENCIAS

- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. <https://bit.ly/38JZJw0>.
- Allison, J. (2019). The missing link between organizational culture, strategic management and strategic communication. *Values statements*, 666- 689. DOI:10.1108/IJOA-08-2018-1501. <https://www.proquest.com/docview/2253209497/fulltextPDF/78075FE5662B48BAPQ/7?accountid=37408>
- Ayoví, M. & La Serna, N. (2020). Alfabetización digital en la gestión estratégica de los restaurantes de comida rápida. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/alfabetización-digital-en-la-gestión-estratégica/docview/2695095641/se-2>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Barreto et al., (2019) Emotional exhaustion in university students within the health field. *Univ. Salud*. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Busquet, J. & Medina, A. (2017). La investigación en comunicación: ¿Qué debemos saber? ¿Qué pasos debemos seguir? <https://www.amazon.com/-/es/Jordi-Busquet-Duran/dp/8491800050>
- Blanca, J., y Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería universitaria*. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Carhuapoma, R., et al., (2022). Alfabetización digital en la gestión estratégica de los restaurantes de comida rápida. *Risti*, 332-347. <https://www.proquest.com/docview/2695095641/fulltextPDF/CC1A5EC835ED429CPQ/6?accountid=37408>
- Cruzado, S. & Sanchez, H. (2021). Síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de la empresa GINSAC, distrito de Chiclayo 2018. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3448/1/TL_CruzadoSalazarFrerddy_SanchezHerediaLesly.pdf
- Dominguez, A., Montes, S. & Fuente, J. (2021). The moderating role of sociodemographic and work-related variables in burnout and mental health

- levels of Mexican medical residents. *Plos one*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274322>
- Economía. (18 de octubre de 2022). *Nuevas tendencias de renuncia y despido que afectan el sector laboral*. <https://revistaganamas.com.pe/nuevas-tendencias-de-renuncia-y-despido-que-afectan-el-sector-laboral/>.
- El Congreso De la República (2022). *6 millones de peruanos tienen trastorno mental revela director de salud del ministerio*. <https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Prensa/heraldo.nsf/CNtitulares2/E261AB5DF86D6A9B05257FB0006BB59A/?OpenDocument>
- El Economista América (2022). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- Elkefi, S., & Asan, O. (2022). Digital Twins for Managing Health Care Systems: Rapid Literature Review. *Journal of medical internet research*, e37641. DOI:10.2196/37641. <https://www.proquest.com/docview/2708677561/39E3215773874E9CPQ/1?accountid=37408>
- Encalada, E. (2021). Perfeccionamiento de la Gestión Económico-Financiera en el Sector Hotelero: Propuesta desde la Norma Financiera Internacional. <http://www.scielo.org.co/pdf/pml/v16n2/1909-0455-pml-16-02-112.pdf>
- Espinoza, C. Espinoza, G. & Chumpitaz, C. (2020). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). <https://www.proquest.com/docview/2569692381/fulltextPDF/7E6D4AAEA57E4613PQ/2?accountid=37408>
- Espinoza, M. (2021). El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75898>
- Feder, M. & Weissenberger, B. (2021). Towards a holistic view of CSR-related management control systems in German companies: Determinants and corporate performance effects. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.126084>

- Fodor, D. et al. (2020). Intensity Matters: The Role of Physical Activity in the Job Demands-Resources Model. *Journal of Work and Organizational Psychology* (2020) 36(3) 223-229. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a21>
- Gameiro, M. & Carvalho, V. (2020). A Person-Centered Approach to the Job Demands–Control Model: A Multifunctioning Test of Addictive and Buffer Hypotheses to Explain Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238871>
- Ganh, A. (2020). The Detached Self: Investigating the Effect of Depersonalisation on Self-Bias in the Visual Remapping of Touch. DOI:10.1163/22134808-bja10038. [EBSCO 5.pdf](#)
- Hakanen, J. J., & Bakker, A. B. (2017). Born and bred to burn out: A life-course view and reflections on job burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 354-364.
- Humani, F., et al. (2019). Zoomed out: digital media use and depersonalization experiences during the COVID-19 lockdown. *Scientific Reports*. <https://doi.org/10.1038/s41598-022-07657-8>
- Iman, F. (2022). Status Conflict and Team Creativity: The Roles of Depersonalization and Organizational Awareness. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(2), 101-110. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a9>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1994). The nature of man. *Journal of Applied Corporate Finance*, 7(2), 4-19.
- Jim, A. et al. (2017). A Multifaceted Systems Approach to Addressing Stress Within Health Professions Education and Beyond. *Discussion paper*. <https://Building-Resilience-for-Wellness-A-Faculty-Development-ResourceMedEdPORTAL--the-journal-of-teaching-and-learning-resources>.
- Juárez, C. & Villanueva, T. (2021). Sistema de control interno y gestión administrativa en la institución educativa "Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico", Tacna 2021. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNALM/56/browse?type=author&value=YASMANI+JUAREZ+CANQUI>
- Kim, J. et al. (2022). Breast Cancer Therapy and Huntington Disease: A Case Report. *Teaching Case*. <https://doi.org/10.1016/j.adro.2022.101025>
- Leudes, D. & Morrero, D. (2022). Evolución del control interno hacia una gestión

integrada al control de gestión. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/evolución-del-control-interno-hacia-una-gestión/docview/2557344459/se-2>

- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa (1.a ed.). Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona. <https://bit.ly/32xAZ6m>
- Lozano, S. (2019). Estudio de casos: El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa Farmacéutica en el 2019. <https://bit.ly/3ikQszg>
- Lund, S., et al., (2022). With a Little Help From My Friends: The Negating Impact of Social Community and Mentorship on Burnout. *Association for Academic Surgery*. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2022.04.062>
- Llaja, D. & Quispe, F. (2021). Control Interno de personal y la Gestión del talento humano en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66195/Llaja_DA-Quispe_FN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malmi, T., & Brown, D. A. (2008). Management control systems as a package— Opportunities, challenges and research directions. *Management Accounting Research*, 19(4), 287-300.
- Mete, M., et al., (2022). Beyond burnout: Understanding the well-being gender gap in general surgery by examining professional fulfillment and control over schedule. *The American Journal of Surgery*. <https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2021.08.033>
- Mosquera, J. Castilla, M. & Portilla, A. (2017). SARS-CoV-2 Viral Load Analysis at Low and High Altitude: A Case Study from Ecuador. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/sars-cov-2-viral-load-analysis-at-low-high/docview/2686067149/se-2>
- Nájera, R. (2019). Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2768/1/76939.pdf>
- Neves, F. & Simeone, G. (2021). Os impactos do processo de internacionalização sobre o Sistema de Controle Gerencial: o caso da empresa Localiza. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/os-impactos-do-processo-de-internacionalizaçã/docview/2569694873/se-2>
- Olson, K., et al., (2019). Organizational strategies to reduce physician burnout and

- improve professional fulfillment. <https://doi.org/10.1016/j.cpped.2019.100664>.
- Osha. (Agencia Europea para la seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021). *Long Work Hours, Extended or Irregular Shifts, and Worker Fatigue*. <https://www.osha.gov/worker-fatigue>
- Oviedo, R. et al., (2017). La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v38n1/rrii110117.pdf>
- Paladines, F. & Ruiz, M. (2021). Factores de riesgo que provocan el desgaste emocional de los docentes de la academia naval almirante Illingworth de la ciudad de guayaquil año lectivo 2021 – 2022. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56455>
- Paredes, R., Chud, P. & Peña, M. (2022). Gestión de riesgos operacionales en cadenas de suministro agroalimentarias bajo un enfoque de manufactura esbelta. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=155173549&lang=es&site=ehost-live>
- Quiñonez, C. & Soriano, Z. (2021). Teletrabajo y síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Continental - Sede Huancayo, 2020. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10377/1/IV_FCE_317_TI_QUI%20Qui%20Soriano_2021.pdf
- Ríos, A. (2020). Estrategia de afrontamiento para mejorar el Desgaste emocional en personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7700/Rios%20Agurto%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, V. (2018). El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental los olivos. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/d4717bec-17b6-4537-89d9-789ff72d7ea4>
- Rosales, O. & Vega, I. (2021). Proceso de sistematización de la evaluación del perfil de egreso a partir de la medición y evaluación progresiva y secuencial de los resultados del estudiante. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/proceso-de-sistematización-la-evaluación-del/docview/2725642885/se-2>
- Rosales, N. & Vega, Y. (2021). Control de gestión y el modelo de Beyond Budgeting en procesadoras de concentrado de frutas del estado Yaracuy, Venezuela. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=151673041&lang=es&site=ehost-live>

- Sandoval, Q. & Lamoyi, J. (2021). "Estarán listas las 2 mil 744 sucursales del Bancos del Bienestar en 2023": AMLO <https://www.proquest.com/newspapers/estarán-listas-las-2-mil-744-sucursales-del/docview/2687658537/se-2?accountid=37408>
- Sanz, G. Molina, D. & Izquierdo, T. (2020). "Estrategia didáctica para la formación profesional en Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje". <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108383889&lang=es&site=ehost-live>
- Simons, R. (1995). *Levers of control: How managers use innovative control systems to drive strategic renewal*. Harvard Business Press.
- Suárez, M. & Martín, J. (2021). The Mediating Effect of University Teaching Staff's Psychological Well-being between Emotional Intelligence and Burnout. *Psicología Educativa*. <https://doi.org/10.5093/psed2021a12>
- Suarez, R., Sandoval, C. & Lamoyi, B. (2021). Gestión estratégica de microempresas del sector agroindustrial en Tabasco, México. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/gestión-estratégica-de-microempresas-del-sector/docview/2651853674/se-2>
- Schwind, K., Kleshinski, C. & Fadel, M. (2020). You get me: Examining the implications of couples' depersonalization agreement for employee recovery. *Personnel Psychology*. DOI: 10.1111/peps.12410. <https://Wileyonlinelibrary.com/journal/peps>
- Shin, D., Kim, Y. y Yeong, B. (2021). Understanding Job Stress and Organizational Effectiveness of Airline Employees Due to Changes in the Employment Environment under COVID-19—Focusing on the Difference in the GAD-7 of Employees. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su132413722>
- Sprocka, Bock, & McGinnisb (2018). Survey and Classification of Operational Control Problems in Discrete Event Logistics Systems (DELS). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoah&AN=50740148&lang=es&site=ehost-live>
- Torre, L. y Zevallos, G. (2019). Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018. (Tesis presentada para optar el título profesional de psicólogas, Universidad Andina del Cusco). <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2876>
- Toribio, G. (2022). Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los

teleoperadores de un Contac Center en el año 2020.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10132/toribio_gpm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Vannikov, M., Shalev, H. & Soffer, N. (2021). From brooding to detachment: Rumination longitudinally predicts an increase in depersonalization and derealisation. *Psychology and Psychotherapy*. DOI:10.1111/papt.12279.
www.wileyonlinelibrary.com
- Vega, A. & Marrero, P. (2022). Procedimiento para la selección del personal basado en la Teoría de los Subconjuntos Borrosos y Operadores OWA.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139639010&lang=es&site=ehost-live>
- Vergara, C. Guaman, C. & Mogollón, M. (2020). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero, (estudio de caso fedesomec, 2020). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/866/1177>
- Villa, G. Arroyave, P. & Montoya, B. (2019). Malestar ético y desgaste emocional en profesionales que trabajan en proyectos de atención psicosocial a víctimas de violencia política en Medellín y Antioquia.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138598679&lang=es&site=ehost-live>
- Wang, C., Godecker, A. & Rose, S. (2022). Adaptive and maladaptive humor styles are closely associated with burnout and professional fulfillment in members of the Society of *Gynecologic Oncology Reports*.
<https://doi.org/10.1016/j.gore.2022.101020>
- Wangani, S. (2018). La mise en place d'un système de contrôle de gestion stratégique dans les sociétés d'exercice libéral à responsabilité limitée de santé : le cas des cabinets médicaux.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132151667&lang=es&site=ehost-live>
- Wang, Y., Shen, Z. & Zhou, Y. (2022). Rapid Control of Government Economic Environment Management Cost Based on Balanced Score Card.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cmedm&AN=35958389&lang=es&site=ehost-live>
- Yukthamarani, P. et al. (2021). Nursing management challenges: Effect of quality of

work life on depersonalization. *International journal of healthcare management*.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1728924>

Zanievicz, S., et al., (2020). Management control levers in hospitals: the influence of accreditation on other management control systems.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/management-control-levers-hospitals-influence/docview/2432561576/se-2>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 16: Variable 1: Control de Gestión

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1: Control de gestión	Según Segovia (2021), define como conjunto de procesos que representan un modelo organizado y concreto para el control de las actividades que están relacionadas y se llevan a cabo en una empresa mediante un sistema de información.	El control de gestión está relacionado con las dimensiones de gestión estratégica, operativa y económica, de las actividades y funciones de la organización.	Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Rumbo estratégico. - Liderazgo - Factores clave de éxito. 	<p>1-2</p> <p>3-4</p> <p>5-6</p>	ordinal
		Operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Tendencia a descentralizar. - Identificación de procesos claves. - Triangulo del desempeño 	<p>7-8</p> <p>9-10</p> <p>11-12</p>		
		Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Estados financieros. - Análisis e interpretación de los estados financieros. 	<p>13-14</p> <p>15-16</p>		

Tabla 17: Variable 2: Desgaste Emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V2: Desgaste Emocional	Según Paladines y Ruiz (2021). Se manifiesta en el estado de ánimo del trabajador afectando física y mentalmente, siendo así que el individuo pierda el interés de desarrollar sus labores y con mal ánimo.	El desgaste emocional se relaciona significativamente con el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización del trabajador.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de ánimo - Monotonía laboral - Nivel de fatiga 	17-18 19-20 21-22	ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento laboral - Indiferente laboral - Nivel de apatía 	23-24 25-26 27-28	
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de autoestima - Productividad laboral 	29-30 31-32	

ANEXO 2: Validación del instrumento.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Call Center, Ate.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Control de gestión

Según Rosales y Vega (2021), señala que el control de gestión posee dos funciones complementarias, siendo la primera el de emplear un sistema que permita a los trabajadores a poder buscar oportunidades y el poder de resolver los problemas, y la segunda nos dice que es el poder de ejercer un control sobre la consecución de los objetivos de una organización. Ya que de no lograrse un equilibrio entre ambas funciones se correría el riesgo de

realizar una asignación de los recursos deficiente con un menor rendimiento en las operaciones de dicha organización.

- Variable 2: Desgaste emocional

Según Paladines y Ruiz (2021). Se manifiesta en el estado de ánimo del trabajador afectando física y mentalmente, siendo así que el individuo pierda el interés de desarrollar sus labores y con mal ánimo.

Variable	Dimensiones	Definición
Control de gestión	Gestión Estratégica	Wangani (2018), en su artículo define el control estratégico como un conjunto de decisiones, ya que tiene como objetivo principal orientar las actividades a largo plazo, para que estas decisiones determinen los negocios de la empresa, las áreas de actividad resultantes, los factores clave de éxito y los mecanismos para crear ventajas competitivas. Y así, permitirán hacer frente a las amenazas ambientales, incluidas las de los competidores y poder posicionarse satisfactoriamente en el mercado (p. 113).
	Gestión Operativa	Oviedo, et al., (2017), en su artículo mencionan que la planificación operacional esta articulada netamente al planeamiento estratégico con un enfoque sistemático de procesos, tecnologías de información y basado en las relaciones con los grupos internos y externos. Esto quiere decir que permitirá un mejor desarrollo efectivo de la planificación en las organizaciones hasta el nivel de sus procesos (p. 126).
	Gestión Económica	Vergara, et al., (2020), relatan en su aporte de investigación la gestión administrativa-financiera como una fuente de información para los individuos por medio de los balances económicos plasmados para la presentación de resultados significativos para la organización (p. 6)
Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Montes y Fuente (2022), La dimensión del agotamiento emocional es una respuesta a la necesidad de agotar los recursos emocionales y las demandas laborales, es decir, a medida que los empleados tienen más deberes y responsabilidades, el burnout aumenta la presencia de burnout. (p. 8)
	Despersonalización	(Imam et al., 2022), refieren al hecho de que cuando una persona es incapaz de encajar y ganar estatus en un grupo deseado, muestra o desarrolla negatividad, apatía, rigidez o indiferencia hacia los demás, todo lo cual se conoce como despersonalización, desapego de los demás. o indiferencia hacia los demás Un sentimiento de desinterés. Otra persona, grupos que conviven en la organización, por lo que entorpece los resultados de la organización y afecta a todo el grupo de trabajo. (p. 102)
	Falta de realización personal	(Kim, et al., 2022), señalan que, sentirse feliz todos los días no significa que se obtenga una sensación de satisfacción en el trabajo, es decir, los trabajadores tienen días buenos y malos, creen en sí mismos y así obtienen satisfacción en su vida profesional, más satisfechos respetan su propósito de vida. (p. 132)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023" elaborado por Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Control de gestión

- Primera dimensión: Estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rumbo estratégico	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Liderazgo	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Factores clave de éxito	5	4	4	4	
	6	4	4	4	



- Segunda dimensión: Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tendencia a descentralizar	7	4	4	4	
	8	4	3	4	
Identificación de procesos claves	9	4	4	4	
	10	3	4	4	
Triangulo del desempeño	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Económica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados financieros	13	4	4	4	
	14	4	3	4	
Análisis e interpretación de los estados financieros	15	4	4	4	
	16	3	4	4	

Variable del instrumento: Desgaste emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de animo	17	4	4	4	
	18	4	3	4	
Monotonía laboral	19	4	4	4	
	20	3	4	4	
Nivel de fatiga	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Distanciamiento laboral	23	4	4	4	
	24	4	3	4	
Indiferente laboral	25	4	4	4	
	26	3	4	4	
Nivel de apatía	27	4	4	4	
	28	4	4	4	



- Tercera dimensión: Falta de realización personal Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de autoestima	29	4	4	4	
	30	4	3	4	
Productividad laboral	31	4	4	4	
	32	3	4	4	

Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
DNI N° 08437638

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gabie y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un Instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos Instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al Instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revisiassoalos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Control de gestión

- Primera dimensión: Estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rumbo estratégico	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Liderazgo	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Factores clave de éxito	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Call Center, Ate.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Control de gestión

Según Rosales y Vega (2021), señala que el control de gestión posee dos funciones complementarias, siendo la primera el de emplear un sistema que permita a los trabajadores a poder buscar oportunidades y el poder de resolver los problemas, y la segunda nos dice que es el poder de ejercer un control sobre la consecución de los objetivos de una organización. Ya que de no lograrse un equilibrio entre ambas funciones se correría el riesgo de

realizar una asignación de los recursos deficiente con un menor rendimiento en las operaciones de dicha organización.

- **Variable 2: Desgaste emocional**

Según Paladines y Ruiz (2021). Se manifiesta en el estado de ánimo del trabajador afectando física y mentalmente, siendo así que el individuo pierda el interés de desarrollar sus labores y con mal ánimo.

Variable	Dimensiones	Definición
Control de gestión	Gestión Estratégica	Wangani (2018), en su artículo define el control estratégico como un conjunto de decisiones, ya que tiene como objetivo principal orientar las actividades a largo plazo, para que estas decisiones determinen los negocios de la empresa, las áreas de actividad resultantes, los factores clave de éxito y los mecanismos para crear ventajas competitivas. Y así, permitirán hacer frente a las amenazas ambientales, incluidas las de los competidores y poder posicionarse satisfactoriamente en el mercado (p. 113).
	Gestión Operativa	Oviedo, et al., (2017), en su artículo mencionan que la planificación operacional esta articulada netamente al planeamiento estratégico con un enfoque sistemático de procesos, tecnologías de información y basado en las relaciones con los grupos internos y externos. Esto quiere decir que permitirá un mejor desarrollo efectivo de la planificación en las organizaciones hasta el nivel de sus procesos (p. 126).
	Gestión Económica	Vergara, et al., (2020), relatan en su aporte de investigación la gestión administrativa-financiera como una fuente de información para los individuos por medio de los balances económicos plasmados para la presentación de resultados significativos para la organización (p. 6)
Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Montes y Fuente (2022), La dimensión del agotamiento emocional es una respuesta a la necesidad de agotar los recursos emocionales y las demandas laborales, es decir, a medida que los empleados tienen más deberes y responsabilidades, el burnout aumenta la presencia de burnout. (p. 8)
	Despersonalización	(Imam et al., 2022), refieren al hecho de que cuando una persona es incapaz de encajar y ganar estatus en un grupo deseado, muestra o desarrolla negatividad, apatía, rigidez o indiferencia hacia los demás, todo lo cual se conoce como despersonalización, desapego de los demás, o indiferencia hacia los demás Un sentimiento de desinterés. Otra persona, grupos que conviven en la organización, por lo que entorpece los resultados de la organización y afecta a todo el grupo de trabajo. (p. 102)
	Falta de realización personal	(Kim, et al., 2022), señalan que, sentirse feliz todos los días no significa que se obtenga una sensación de satisfacción en el trabajo, es decir, los trabajadores tienen días buenos y malos, creen en sí mismos y así obtienen satisfacción en su vida profesional, más satisfechos respetan su propósito de vida. (p. 132)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023" elaborado por Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Control de gestión

- Primera dimensión: Estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rumbo estratégico	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Liderazgo	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Factores clave de éxito	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tendencia a descentralizar	7	4	4	4	
	8	4	3	4	
Identificación de procesos claves	9	4	4	4	
	10	3	4	4	
Triángulo del desempeño	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Económica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados financieros	13	4	4	4	
	14	4	3	4	
Análisis e interpretación de los estados financieros	15	4	4	4	
	16	3	4	4	

Variable del instrumento: Desgaste emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de ánimo	17	4	4	4	
	18	4	3	4	
Monotonía laboral	19	4	4	4	
	20	3	4	4	
Nivel de fatiga	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Distanciamiento laboral	23	4	4	4	
	24	4	3	4	
Indiferente laboral	25	4	4	4	
	26	3	4	4	
Nivel de apatía	27	4	4	4	
	28	4	4	4	

- Tercera dimensión: Falta de realización personal Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de autoestima	29	4	4	4	
	30	4	3	4	
Productividad laboral	31	4	4	4	
	32	3	4	4	



Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
DNI N° 09490298



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dra. GULLEN CABRERA DEBORA DENISSE	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Questionario en escala ordinal
Autor(es):	Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Call Center, Ate.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Control de gestión

Según Rosales y Vega (2021), señala que el control de gestión posee dos funciones complementarias, siendo la primera el de emplear un sistema que permita a los trabajadores a poder buscar oportunidades y el poder de resolver los problemas, y la segunda nos dice que es el poder de ejercer un control sobre la consecución de los objetivos de una organización. Ya que de no lograrse un equilibrio entre ambas funciones se correría el riesgo de

realizar una asignación de los recursos deficiente con un menor rendimiento en las operaciones de dicha organización.

- Variable 2: Desgaste emocional

Según Paladines y Ruiz (2021). Se manifiesta en el estado de ánimo del trabajador afectando física y mentalmente, siendo así que el individuo pierda el interés de desarrollar sus labores y con mal ánimo.

Variable	Dimensiones	Definición
Control de gestión	Gestión Estratégica	Wangani (2018), en su artículo define el control estratégico como un conjunto de decisiones, ya que tiene como objetivo principal orientar las actividades a largo plazo, para que estas decisiones determinen los negocios de la empresa, las áreas de actividad resultantes, los factores clave de éxito y los mecanismos para crear ventajas competitivas. Y así, permitirán hacer frente a las amenazas ambientales, incluidas las de los competidores y poder posicionarse satisfactoriamente en el mercado (p. 113).
	Gestión Operativa	Oviedo, et al., (2017), en su artículo mencionan que la planificación operacional esta articulada netamente al planeamiento estratégico con un enfoque sistemático de procesos, tecnologías de información y basado en las relaciones con los grupos internos y externos. Esto quiere decir que permitirá un mejor desarrollo efectivo de la planificación en las organizaciones hasta el nivel de sus procesos (p. 126).
	Gestión Económica	Vergara, et al., (2020), relatan en su aporte de investigación la gestión administrativa-financiera como una fuente de información para los individuos por medio de los balances económicos plasmados para la presentación de resultados significativos para la organización (p. 6)
Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Montes y Fuente (2022), La dimensión del agotamiento emocional es una respuesta a la necesidad de agotar los recursos emocionales y las demandas laborales, es decir, a medida que los empleados tienen más deberes y responsabilidades, el burnout aumenta la presencia de burnout. (p. 8)
	Despersonalización	(Imam et al., 2022), refieren al hecho de que cuando una persona es incapaz de encajar y ganar estatus en un grupo deseado, muestra o desarrolla negatividad, apatía, rigidez o indiferencia hacia los demás, todo lo cual se conoce como despersonalización, desapego de los demás. o indiferencia hacia los demás Un sentimiento de desinterés. Otra persona, grupos que conviven en la organización, por lo que entorpece los resultados de la organización y afecta a todo el grupo de trabajo. (p. 102)
	Falta de realización personal	(Kim, et al., 2022), señalan que, sentirse feliz todos los días no significa que se obtenga una sensación de satisfacción en el trabajo, es decir, los trabajadores tienen días buenos y malos, creen en sí mismos y así obtienen satisfacción en su vida profesional, más satisfechos respetan su propósito de vida. (p. 132)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2023" elaborado por Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Control de gestión

- Primera dimensión: Estratégica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rumbo estratégico	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Liderazgo	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Factores clave de éxito	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tendencia a descentralizar	7	4	4	4	
	8	4	3	4	
Identificación de procesos claves	9	4	4	4	
	10	3	4	4	
Triángulo del desempeño	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Económica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados financieros	13	4	4	4	
	14	4	3	4	
Análisis e interpretación de los estados financieros	15	4	4	4	
	16	3	4	4	

Variable del instrumento: Desgaste emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de ánimo	17	4	4	4	
	18	4	3	4	
Monotonía laboral	19	4	4	4	
	20	3	4	4	
Nivel de fatiga	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Distanciamiento laboral	23	4	4	4	
	24	4	3	4	
Indiferente laboral	25	4	4	4	
	26	3	4	4	
Nivel de apatía	27	4	4	4	
	28	4	4	4	

- Tercera dimensión: Falta de realización personal Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de autoestima	29	4	4	4	
	30	4	3	4	
Productividad laboral	31	4	4	4	
	32	3	4	4	



Dra. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
DNI N° 46417339

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gablé y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un Instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos Instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al Instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespaolos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



ANEXO 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Control de Gestión y Desgaste Emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de Call Center, Ate 2022.

Investigador principal: Carlos Meza, Aldair Gerson.

Asesor: Aramburu Geng, Carlos Abraham

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Control de Gestión y Desgaste Emocional de los colaboradores en Área de Ventas de una empresa de Call Center, Ate 2022, cuyo propósito es Determinar la existencia de una relación entre el control de gestión y el desgaste emocional de los colaboradores en el Área de Ventas en una empresa de Call Center, Ate 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos

permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Aramburu Geng Carlos Abraham** al correo electrónico **caramburug@ucvvirtual.edu.pe**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Control de Gestión y Desgaste Emocional de los colaboradores en Área de Ventas de una empresa de Call Center, Ate 2022.


Autor/es: Carlos Meza, Aldair Gerson – Sánchez Cano, Shirley Mckley

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración de Empresas.

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----




 Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

Presidente

(se abstiene por ser asesor)

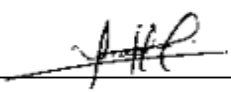
 Dr. Miguel Bardales Cárdenas

Vocal 1



 Dr. Jorge Alberto Vargas Merino

Vicepresidente



 Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon

Vocal 2

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**CONTROL DE GESTIÓN Y DESGASTE EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, ATE 2022**”, presentado por los autores **Carlos Meza Aldair Gerson y Sánchez Cano Shirley Mckley**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

14, de noviembre de 2022



Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr. **Carlos Meza Aldair Gerson**, investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos

CONTROL DE GESTIÓN Y DESGASTE EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER, ATE 2023.

Hola a todos, sus respuestas en el siguiente cuestionario son muy importantes, ya que contribuirán a una investigación que busca encontrar la relación que existe entre el control de gestión y el desgaste emocional. Toda la información será manejada de manera confidencial.

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. CONTROL DE GESTIÓN				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				NUNCA	CA SI	A	CASI SIEMPR	SIEMPR
Estratégica	Rumbo estratégico	1	¿Conoce los objetivos de la empresa?					
		2	¿Entienden el término de administración estratégica para el cumplimiento de objetivos?					
	Liderazgo	3	¿El líder de la organización tiene capacidad de delegar responsabilidades de manera eficiente?					
		4	¿El líder de la organización reconoce el esfuerzo y compromiso de los colaboradores?					
	Factores clave de éxito	5	¿Se siente comprometido con su área de trabajo?					
		6	¿Con qué frecuencia la empresa capacita a sus colaboradores?					
Operativa	Tendencia a descentralizar	7	¿Los colaboradores participan activamente para transmitir ideas y opiniones?					
		8	¿Se reconoce el desempeño y esfuerzo de los colaboradores?					
	Identificación de procesos clave	9	¿La empresa realiza una buena administración de los recursos?					
		10	¿En el área de ventas manejan protocolos de atención al momento de ofrecer un producto o servicio?					
	Triangulo del desempeño	11	¿Usted sabe cuáles son sus funciones dentro de la empresa?					
		12	¿Usted llega puntual a su centro de trabajo?					
Económico	Estados financieros	13	¿La empresa cuenta con un sistema de información actualizada de sus operaciones (ventas, compras, pagos y cobros)?					
		14	¿La empresa cuenta con información financiera razonable?					
	Análisis e interpretación de los estados financieros	15	¿En la empresa se realiza un adecuado análisis económico de los resultados para la toma de decisiones?					
		16	¿La empresa utiliza las ratios financieras para el análisis e interpretación de la información financiera?					

V2. DESGASTE EMOCIONAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Agotamiento Emocional	Estado de animo	17	¿Usted acostumbra a mantener un apropiado estado de ánimo en el desempeño de sus labores?					
		18	¿Cuándo Usted se encuentra en un inapropiado estado de ánimo, encuentra la colaboración sus superiores?					
	Monotonía laboral	19	¿Le asignan tareas rutinarias en el trabajo?					
		20	¿Cuándo está en el trabajo, piensa las exigencias domésticas y familiares?					
	Nivel de fatiga	21	¿Usted conoce de medidas adecuadas para identificar y prevenir la fatiga?					
		22	¿Se toma su tiempo para hacer pausas activas?					
Despersonalización	Distanciamient o laboral	23	¿Siente que no forma parte del trabajo en equipo o nunca es considerado para participar en ellas?					
		24	¿Cuándo expresa una idea se siente escuchado y toman sus recomendaciones para mejorar su área de trabajo?					
	Indiferente laboral	25	¿Sus compañeros demuestran indiferencia en el entorno de trabajo?					
		26	¿Se siente excluido de todos los grupos para no participar en ninguna actividad, ya sea dentro o fuera de la empresa?					
	Nivel de apatía	27	¿Se encuentra interesado en el trabajo de su compañero o el logro grupal?					
		28	¿Los resultados que obtiene en el trabajo influyen debido a su comportamiento?					
Falta de realización personal	Nivel de autoestima	29	¿Cuándo viene al trabajo siempre está preocupado o desmotivado?					
		30	¿Se siente emocionalmente capaz de poder cumplir los objetivos propuestos?					
	Productividad laboral	31	¿Se siente capaz de demostrar todo su potencial y medirlo mediante resultados en la empresa?					
		32	¿Es compensado los logros por su empresa para sentirse muy motivado?					

¡Gracias por participar!

ANEXO 5: Cálculo de confiabilidad del instrumento de recolección de datos y/o tabla de las magnitudes.

TABLA 18

Nivel de confiabilidad del instrumento

Rangos	Nivel
>0,90	Excelente
0,80-0,89	Bueno
0,70-0,79	Aceptable
0,60-0,69	Cuestionable
0,50-0,59	Pobre
<0,50	Inaceptable

ANEXO 6: Tabla de los niveles de correlación.

TABLA 19

Coeficiente de correlación

Valor de coeficiente	Significado
1	Negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a 0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

ANEXO 7: Matriz de datos (Excel).

Variable		CONTROL DE GESTIÓN (V1)															
Dimensiones		Dimension estratégica (D1_V1)				Dimension operativa (D2_V1)						Dimension Económica (D3_V1)					
Indicadores		Rumbo estratégico		Liderazgo		Factores clave de éxito		Tendencia a descentralizar		Identificación de procesos claves		Triangulo del desempeño		Estados financieros		Análisis e interpretación de los estados financieros	
Preguntas		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
PARTICIPANTES	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5
	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
	6	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
	7	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
	9	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4
	10	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
	11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
	12	2	3	4	3	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
	14	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	15	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
	16	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
	17	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	18	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	2	5	5	4	4
	19	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4
	20	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
	21	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	5	2	4	5
	22	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	23	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4
	24	1	4	3	4	5	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	5
	25	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	4
	26	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
	27	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	28	4	5	5	4	4	5	5	4	2	2	4	2	4	1	3	1
	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	30	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
	31	4	5	3	5	2	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5	4

DESGASTE EMOCIONAL (V2)																PROMEDIOS				
Agotamiento emocional (D4_V2)				Despersonalización (D5_V2)				Falta de realización personal (D6_V2)												
Estado de ánimo		Monotonía laboral		Nivel de fatiga		Distanciamiento laboral		Indiferente laboral		Nivel de apatía		Nivel de autoestima		Productividad laboral		VARIABLE 1	VARIABLE 2	D4_V2	D5_V2	D6_V2
P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	CONTROL DE GESTION	DESGASTE EMOCION	Aqg_Emo	Dorpor	Falt_Lee_porr
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	1	5	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	1	5	4	1	4	1	1	5	4	1	5	5	4	4	3	4	3	4
3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	3	2	2	4	2	2	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	2	4	4	1	4	2	1	5	4	2	4	5	2	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3
2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4
2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3
3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	5	3	4	3	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	1	4	1	4	4	4	5	4	4	3