



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN
TELEOPERADORES DE 25 A 35 AÑOS DEL ÁREA DE CALL CENTER
DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2015.**

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

AUTORA:

Deisy Paola Beltrán Nahuish

ASESOR:

Mg. Nancy Cuenca Robles

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

Lima - Perú

2015

Mg. Sandra Céspedes Vargas Machuca

Presidenta

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola

Secretario

Mg. Karina Sánchez

Vocal

Este trabajo va dedicado a mis padres, docentes, amistades y a todas aquellas personas que contribuyeron en mi aprendizaje e hicieron de él un estilo de vida.

Deisy

Agradecimientos

Mi agradecimiento sincero cada persona que ha sido motivación y guía en el desarrollo y culminación de ésta investigación.

A mi familia por darme su atención, cariño, fortaleza y haberme brindado su confianza y apoyo constante.

Mi agradecimiento sincero a la Empresa de Telemarketing del distrito de Miraflores, cuyos integrantes apoyaron y colaboraron desinteresadamente durante la elaboración del presente trabajo de investigación

Agradezco también, a todos aquellos catedráticos que han sido formadores en mi aprendizaje y me han orientado brindándome sus conocimientos y apoyo humano: MG. Juan Carlos Montero Ordinola, MG. Nancy Cuenca Robles y Dr. José Vallejos Saldarriaga, con quienes no hubiese sido posible la realización de esta investigación. Muchas gracias por su orientación en todo momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Deisy Paola Beltrán Nahuish, identificada con DNI N° 45884647, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Noviembre del 2015

Deisy Paola Beltrán Nahuish

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad "César Vallejo", para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presentó la tesis titulada: "Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en Teleoperadores de 25 a 35 años del Área de Call Center de una Empresa Privada del distrito de Miraflores, en el año 2015." La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación que existe entre la variable 1 Síndrome de Burnout y la variable 2 Bienestar Psicológico.

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

La autora.

Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Resumen	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Psicología Positiva	19
1.3.2. Concepciones Teóricas del Bienestar Psicológico	19
1.3.2.1.1. Modelo de María Casullo del Bienestar Psicológico	20
1.3.2.2. Dimensiones de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos	22
1.3.3. Síndrome de Burnout	23
1.3.3.1.1. Etiología del Burnout como respuesta al estrés laboral	23
1.3.3.1.2. Dimensiones	26
1.3.3.1.3. Síntomas	27
1.3.3.1.4. Etapas	27
1.3.4. Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout	29
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	34

II. MÉTODO	
2.1. Diseño de Investigación	37
2.2. Operacionalización de Variables	37
2.3. Población, Muestra y Muestreo	39
2.4. Criterios de Selección	39
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	39
2.5.1. Técnica de Recolección de Datos	40
2.5.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos	41
2.6. Método de análisis de datos	45
2.7. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	
Anexo 1 Instrumentos	75
Anexo 2 Consentimiento Informado	77
Anexo 3 Cargo	78
Anexo 3 Índice de Consistencia Interna – Maslach Burnout Inventory	79
Anexo 4 Índice de Consistencia Interna – BIEPS – A	80

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico	37
Tabla 2	Análisis de Fiabilidad para Síndrome de Burnout	43
Tabla 3	Análisis de Fiabilidad para Bienestar Psicológico	47
Tabla 4	Estadísticos Descriptivos para Síndrome de Burnout en Teleoperadores.	50
Tabla 5	Estadísticos Descriptivos para Bienestar Psicológico en Teleoperadores	50
Tabla 6	Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico según género	51
Tabla 7	Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico según grado de instrucción	51
Tabla 8	Prueba de normalidad para las variables: Síndrome de Burnout y Bienestar psicológico, mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov.	52
Tabla 9	Análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre los niveles de Síndrome de Burnout y dimensiones del Bienestar Psicológico.	54
Tabla 10	Relación entre los componentes del Síndrome de Burnout con la dimensión aceptación del bienestar psicológico.	55
Tabla 11	Relación entre los componentes del síndrome de burnout con la dimensión autonomía del bienestar psicológico.	56
Tabla 12	Relación entre los componentes del Síndrome de Burnout con la dimensión vínculo del bienestar psicológico.	56
Tabla 13	Relación entre los componentes del síndrome de burnout con la dimensión proyecto del bienestar psicológico.	57
Tabla 14	Relación de los componentes del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico con el Género	58
Tabla 15	Relación de los componentes del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico con la Edad	59

Tabla 16 Relación de los componentes del síndrome de burnout
y las dimensiones del bienestar psicológico con el
Grado de instrucción

60

Resumen

El propósito de esta investigación fue conocer los niveles de Burnout y Bienestar Psicológico así como establecer la relación entre estos dos constructos y variables sociodemográficas en Teleoperadores de 25 a 35 años del Área de Call Center de una Empresa Privada del distrito de Miraflores

Se realizó una investigación correlacional de corte transversal a través de un análisis Cuantitativo en una muestra de 140 teleoperadores de ambos sexos, en el cual se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la detección del síndrome de Burnout a través de sus componentes, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y la Escala de Bienestar Psicológico en Adultos (BIEPS-A), para medir el nivel de Bienestar Psicológico a través de sus dimensiones, Aceptación, Autonomía, Vínculos y Proyectos.

Los resultados señalan niveles altos del Síndrome de Burnout así como de Bienestar Psicológico y que existe relación significativa entre ambos, sin embargo no se detectaron diferencias de acuerdo a género, ni en edad más si en grado de instrucción; sin embargo las tendencias de las correlaciones indican que a medida que aumenta la edad disminuye el síndrome de burnout, revelando que el agotamiento emocional y la falta de realización personal, son los componentes del burnout que comprometen en mayor medida al bienestar psicológico, pues las dimensiones de este constructo aumentan a medida que el nivel de agotamiento emocional y la falta de realización personal disminuye.

Palabras claves: *síndrome de Burnout, bienestar psicológico, teleoperadores de call center.*

Abstract

The purpose of this research was to determine the levels of burnout and psychological wellbeing and to establish the relationship between these two constructs and socio-demographic variables in Telemarketers 25 to 35 years Área Call Center of Private Enterprise of Miraflores.

A correlational cross-sectional research was conducted through a quantitative analysis of a sample of 140 telephone operators of both sexes, in which the questionnaire Maslach Burnout Inventory (MBI) was applied to the detection of the Syndrome of Burnout through their components, emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment and Psychological Well-Being Scale in Adults (BIEPS-A) to measure the level of psychological well-being through its dimensions, Acceptance, Autonomy, links and projects.

The results show high levels of burnout syndrome as well as psychological well-being and that there is significant relationship between the two, however no differences were detected according to gender, age or more if level of education; however trends correlations indicate that as age increases decreases burnout syndrome, revealing that emotional exhaustion and lack of personal accomplishment, are the components of burnout that compromise more to the psychological well-being, because the dimensions this construct increase as the level of emotional exhaustion and lack of personal accomplishment decreases.

Keywords: burnout syndrome, psychological, call center telemarketer's welfare.