



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES
DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

DIEGO ARMANDO REYES ORMEÑO

ASESOR:

JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LIMA - PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mis padres y familiares más cercanos, quienes con su paciencia y tolerancia apoyaron al logro de esta investigación.

i

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas aquellas personas que me ofrecieron su apoyo incondicional y ánimo para poder continuar con la investigación.

A mis asesores por su valioso aporte en este trabajo quienes siempre estuvieron pendientes de los más mínimos detalles de esta investigación. A la Ingeniera en la asesoría estadística para obtener resultados confiables.

A quienes me ayudaron en la ardua tarea de recopilar información para esta tesis.

PRESENTACIÓN

En los últimos años las organizaciones toman en cuenta aspectos como clima laboral, motivación, satisfacción laboral, que benefician la productividad tanto de sus trabajadores como de la empresa. También se toma en cuenta factores que están directamente relacionados con el personal que trabaja en la institución como su personalidad o habilidades sociales para desempeñarse mejor en su trabajo.

La presente investigación aborda la problemática que actualmente ha tomado mayor relevancia durante la jornada laboral, cuando el nivel de exigencia provoca tensión, nos referimos al síndrome de Burnout que se manifiesta en agotamiento emocional, despersonalización, y falta de realización personal. Este cuadro llamado comúnmente “Quemarse en el trabajo” nos ocasiona grandes consecuencias negativas en nuestra vida a nivel individual, familiar e institucional.

Existen pocas investigaciones hechas sobre el tema especialmente que efectos tiene este síndrome en teleoperadores que tienen una relación constante con clientes. Por ello mi interés de abordar este tema, uno de los principales objetos es determinar si existen diferencias a nivel del Síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa privada de telecomunicaciones según edad, tiempo de servicio. La preocupación central se basa en algunos de estos síntomas del síndrome de Burnout que estaría causando en los trabajadores dificultades en sus relaciones interpersonales, en el trato al cliente, y por supuesto merma su rendimiento laboral.

Este proceso de investigación aborda el tema del planteamiento del problema de investigación, la formulación de la pregunta, la definición de objetivos, justificación y antecedentes.

Posteriormente se enfoca el aspecto teórico sobre el síndrome de Burnout donde se detallan los modelos teóricos y el marco conceptual del síndrome de Burnout que servirá como marco de referencia para el presente trabajo.

Después desarrolla el marco metodológico, en donde se puede observar las hipótesis, variables, la muestra, el instrumento de evaluación, técnicas de recolección y los estadísticos a emplear para analizar los datos.

Y finalmente se describen y discuten los resultados obtenidos de la variable abordada.

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Índice	v
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Planteamiento (descripción) del Problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	18
1.4 Antecedentes	19
1.4.1 Internacionales	19
1.4.2 Nacionales	21
1.5 Objetivos	24
1.5.1 General	24
1.5.2 Especifico	24
Capítulo II.- MARCO TEÓRICO	26
2.1 Modelos explicativos del Burnout	26
2.1.1 Modelo de competencia social de Harrison	26
2.1.2 Modelo de Golembewski, Munzender y Carter	27

2.1.3	Modelo psicosocial de Maslach y Jackson	27
2.1.4	Modelo Estructural de Gil y Peiró	29
2.2	Síntomas del síndrome de Burnout	30
2.3	Fases del Síndrome de Burnout	32
2.4	Consecuencias	35
2.5	Estrategias de intervención o afrontamiento	37
2.6	Marco conceptual	39
2.6.1	Burnout	39
Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO		44
3.1	Hipótesis	44
3.1.1	General	44
3.1.2	Específicos	44
3.2	Variables – Operacionalización	44
3.2.1	Definición Conceptual - nominal	44
3.2.2	Definición Operacional	45
3.3	Metodología	45
3.3.1	Tipo de estudio	45
3.3.2	Diseño	45
3.4	Población y muestra	46
3.5	Método de investigación	47
3.6	Técnicas e instrumento de recolección de datos	47
3.6.1	Inventario de Burnout	48
3.6.2	Validez y confiabilidad del instrumento de medición	50
3.7	Métodos de análisis de datos	51

Capítulo IV.- RESULTADOS	52
4.1 Descripción – interpretación	52
4.2 Discusión	72
CONCLUSIONES	76
SUGERENCIAS	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	84

LISTA DE TABLAS

Tabla N ° 1	52
Descripción de la muestra según edad y tiempo de servicio.	
Tabla N° 2	53
Estadísticos descriptivos.	
Tabla N ° 3	54
Niveles generales de Burnout.	
Tabla N ° 4	55
Dimensión Agotamiento emocional.	
Tabla N ° 5	56
Dimensión Despersonalización.	
Tabla N ° 6	57
Dimensión Realización personal.	
Tabla N ° 7	58
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión agotamiento emocional del Burnout según edad.	
Tabla N ° 8	59
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión despersonalización del Burnout según edad.	
Tabla N ° 9	60
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión realización personal del Burnout según edad.	
Tabla N ° 10	61
Niveles de Burnout de acuerdo a edad.	

Tabla N ° 11	62
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión agotamiento emocional del Burnout según tiempo de servicio.	
Tabla N ° 12	63
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión despersonalización del Burnout según tiempo de servicio.	
Tabla N ° 13	64
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión realización personal del Burnout según tiempo de servicio.	
Tabla N ° 14	65
Diagrama de cajas de las Frecuencias y porcentajes de los niveles de Burnout según tiempo de servicio.	
Tabla N° 15	66
Prueba de la Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)	
Tabla N° 16	67
T de student	
Tabla N° 17	68
T de student según edad	
Tabla N° 18	69
T de student	
Tabla N° 19	70
T de student según tiempo de servicio	

LISTA DE FIGURAS

Figura N ° 1	54
Niveles generales de Burnout.	
Figura N ° 2	55
Dimensión Agotamiento emocional.	
Figura N ° 3	56
Dimensión Despersonalización.	
Figura N ° 4	57
Dimensión Realización personal.	
Figura N ° 5	58
Diagrama de cajas: nivel de la dimensión agotamiento emocional del Burnout según edad.	
Figura N ° 6	59
Diagrama de cajas: nivel de la dimensión despersonalización del Burnout según edad.	
Figura N ° 7	60
Diagrama de cajas: nivel de la dimensión realización personal del Burnout según edad.	
Figura N ° 8	61
Niveles de Burnout de acuerdo a edad.	
Figura N ° 9	62
Diagrama de cajas: nivel de la dimensión agotamiento emocional del Burnout según tiempo de servicio.	
Figura N ° 10	63
Diagrama de cajas: nivel de la dimensión despersonalización del Burnout según tiempo de servicio.	

Figura N ° 11

64

Diagrama de cajas: nivel de la dimensión realización personal del Burnout según tiempo de servicio.

Figura N ° 12

65

Diagrama de cajas: nivel de Burnout según tiempo de servicio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación llamado “Síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa privada de telecomunicaciones” es una investigación de tipo descriptivo comparativo, el diseño a utilizar es no experimental. Cuyo objetivo fundamental es establecer las diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa privada de telecomunicaciones. La variable evaluada fue el síndrome de Burnout en teleoperadores en tres sub escalas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal mediante el inventario “Burnout” de Maslach tomando como muestra a 81 teleoperadores. Los resultados muestran que el 51 % de los teleoperadores tiene un nivel promedio de Síndrome de Burnout, con una media de 52.56. El análisis por dimensiones reveló que el 51% tiene un nivel promedio de agotamiento emocional, el 51% tiene un nivel promedio de despersonalización y el 49% tiene un nivel promedio de realización personal.

Palabras clave: burnout, teleoperadores.

ABSTRACT

This research paper called "Burnout Syndrome in TSR of a private telecommunications company" is a comparative descriptive research, design to use is not experimental. Whose main objective is to establish the differences in the levels of burnout syndrome in TSR of a private telecommunications company. The variable evaluated was the Burnout syndrome in TSR in three subscales: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment through inventory "Burnout" Maslach as taking shows to 81 telemarketers. The results show that 51% of the TSR has an average level of burnout syndrome, with an average of 52.56. The dimensional analysis revealed that 51% have an average level of emotional exhaustion, 51% have an average level of depersonalization and 49% have an average level of fulfillment.

Keywords: burnout, telemarketers.