



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILO DE MANEJO DE  
CONFLICTOS EN TRABAJADORES DE CALL CENTER DEL  
CERCADO DE LIMA, 2016**

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

**AUTORA**

**PARDO CHAU JACQUELINE IVETTE**

**ASESOR**

**MG. JUAN KANEKO AGUILAR**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola  
Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia  
Secretario

Lic. Alex Pacaya Taminche  
Vocal

Esta investigación va dedicado a los pilares de mi vida, mi motivación diaria, mi ejemplo a seguir, por su apoyo incondicional y por hacer de mí una mujer de valores “Mis padres” y “Dios” por enseñarme el camino y a no rendirme a pesar de las adversidades.

Agradezco al Dr. Juan Kaneko Aguilar por haber aportado sus conocimientos para la realización de este trabajo de investigación Así mismo a la Lic. Giovana Benel por haberme dado las facilidades para realizar la investigación en la entidad.

## Declaración de la autenticidad

Yo Jacqueline Ivette Pardo Chau, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 46958047, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y estilo de manejo de conflictos en trabajadores de Call Center del Cercado de Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que presento en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicada) o falsificación (presentar como mías la idea de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Los Olivos, octubre de 2016

---

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Síndrome de Burnout y Estilo de manejo de Conflictos en trabajadores de call center del Cercado de Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología.

Jacqueline Ivette Pardo Chau

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	IV
PRESENTACIÓN.....	V
ÍNDICE	
RESUMEN	
ABSTRACT	

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos previos	5
1.2.1. Internacionales	5
2.2.1. Nacionales	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1. Síndrome de Burnout	8
1.3.1.1. Definición de Burnout	8
1.3.1.2. Síntomas de Burnout	9
1.3.1.3. Modelos Explicativos	10
1.3.1.4. Causas del Burnout	12
1.3.2. Manejo de Conflictos	13
1.3.2.1. Definición de Conflicto	13
1.3.2.2. Enfoques del Conflicto	15
1.3.2.3. Etapas del Conflicto	16
1.3.2.4. Concepto de estilos de Manejo de conflictos	17
1.3.2.5. Teoría de Doble Interés	18
1.3.2.6. Burnout y Manejo de conflictos	19
1.3.3. Marco Conceptual	20
1.4. Formulación del Problema	21
1.5. Justificación	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo General	22
1.7.2. Objetivos Específicos	22

II. METODO	
2.1. Diseño de Investigación	23
2.2. Identificación de variables	24
2.2.1. Operacionalización de Variables	24
2.3. Población, Muestra y Muestreo	25
2.3.1. Población	25
2.3.2. Muestra	25
2.3.3. Muestreo	26
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	26
2.4.1. Prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI)	26
2.4.2. Prueba de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI)	29
2.5. Métodos de Análisis de datos	32
2.6. Aspectos Éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXOS	50

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Estadísticos Descriptivos del Síndrome de Burnout.....	34
Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de Los Estilos de Manejo de Conflictos...	35
Tabla 3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smimov.....	37
Tabla 4. Correlación entre Síndrome de Burnout y Estilos de Manejo de Conflictos.....	38
Tabla 5. Correlación entre las Dimensiones de Burnout y Estilos de Manejo de Conflictos .....	39

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y los Estilos de Manejo de Conflictos en los empleados del Call center del Distrito de Lima en el año 2016. Se realizó una investigación de tipo Descriptivo – correlacional y diseño No experimental – transversal; para ello se trabajó con una muestra de 123 trabajadores entre hombres y mujeres. Para esta investigación se aplicó dos cuestionarios, el de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de Conflict Mode Instrument (TKI). Los resultados que se obtuvieron en los trabajadores del Call Center fueron que el Síndrome de Burnout total tiene una correlación negativa y muy significativa con el estilo complaciente ( $r=-0.253$ ), colaborador ( $r=-0.452$ ) y el estilo evasivo ( $r=-0.338$ ); además tiene una relación negativa y significativa con el estilo de compromiso ( $r=-0.194$ ).

***Palabras claves:*** *Síndrome de Burnout, Estilos de manejo de conflictos, Call center*

## ABSTRACT

This research aims to analyze the correlation between the burnout syndrome and Styles Conflict Management in employees Call center District of Lima in 2016. He conducted research descriptive - correlational design no experimental - cross; for it we worked with a sample of 123 men and women workers. For this research two questionnaires, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Conflict Mode Instrument (TKI) was applied. The results obtained in the Call Center workers were that the total Burnout Syndrome has a negative and significant correlation with the accommodating style ( $r = -0,253$ ), partner ( $r = -0,452$ ) and the elusive style ( $r = -0,338$ ); also it has a significant negative relationship with the style of commitment ( $r = -0,194$ ).

**Keywords:** *Burnout syndrome, conflict management styles, Call center*