



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT
DE MASLACH EN TELEOPERADORES DE DOS EMPRESAS DE
TRUJILLO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGIA

AUTOR:

MUÑOZ LUNA VICTORIA, MARIA ELOISA

ASESORES:

MG. SANTA CRUZ ESPINOZA, HENRY

MG. CORONADO MATTA, SUSANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMETRÍA

TRUJILLO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Henry Santa Cruz Espinoza

Presidente del Jurado

Mg. Susana Coronado Matta

Secretaria del Jurado

Mg. Tomás Caycho Rodríguez

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por haber derramado bendiciones sobre mi vida y por haberme guiado en el camino a seguir para cumplir mis objetivos propuestos.

A mis padres, quienes estuvieron apoyándome constantemente en mi desarrollo profesional y son mi ejemplo de vida; enseñándome la lucha ante la adversidad y empeñarme a ser mejor persona.

A mi hermana que con sus palabras supo darme fuerzas y valor para seguir adelante.

A mi hija que es mi fuerza, mis ganas de seguir adelante y cumplir las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a los Directores de la Empresa Grupo Telesant y de la Empresa Ric Soluciones S.R.L., por su apoyo y autorización para realizar la recolección de datos con sus respectivos trabajadores.

Agradezco de forma especial a mi asesora temática, Magíster Susana Coronado Matta, quien con sus enseñanzas y dedicación supo guiarme en la realización de esta investigación. Considero que usted fue mi mejor elección, porque aparte de ser una excelente profesional, me ha demostrado ser una excelente persona, con principios éticos y morales, por lo cual la considero como un modelo a seguir.

A mi asesora metodológica, la Magíster Henry Santacruz Espinoza, quien me brindó los conocimientos necesarios para llevar a cabo este estudio, y asimismo por estar siempre presente por cualquier medio a la hora de resolver mis dudas sobre el proceso de investigación.

Y, finalmente, agradezco a todos los docentes que colaboraron en mi formación profesional y en la elaboración y realización de la presente investigación.

María Eloisa Muñoz Luna Victoria

DEDICATORIA DE AUTENCIDAD

Yo María Eloisa Muñoz Luna Victoria con D.N.I. N° 70659342, 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 Académico Profesional 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.

Trujillo, 13 febrero del 2016

María Eloisa Muñoz Luna Victoria

PRESENTACION AL JURADO

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo”, con la finalidad de determinar las Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout en personal del rubro del telemarketing en dos empresas de Trujillo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

INDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA DE AUTENCIDAD.....	v
PRESENTACION AL JURADO	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Definición	18
1.3.2. Historia	20
1.3.3. Características	22
1.3.4. Signos y Síntomas del síndrome de Burnout	23
1.3.5. Causas.....	24
1.3.6. Consecuencias	25
1.3.7. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	27
1.3.8. Escalas que evalúa el Inventario de Burnout de Maslach	27
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Objetivos.....	29
1.6.1. Objetivo General	29
1.6.2. Objetivos Específicos	30
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables operacionalización	31
2.3. Población y muestra	32
2.3.1. Población	32

2.3.2.	Muestra	33
2.3.3.	Muestreo	34
2.3.4.	Criterios de Selección	34
2.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.4.1.	Instrumento	36
2.4.2.	Validación y confiabilidad del instrumento	36
2.5.	Métodos de análisis de datos	39
2.6.	Aspectos éticos	40
III.	RESULTADOS	40
3.1.	Validez de constructo	40
3.2.	Confiabilidad	47
3.3.	Normas percentilares	48
IV.	DISCUSIÓN	51
V.	CONCLUSIÓN	57
VI.	RECOMENDACIONES	58
VII.	REFERENCIAS	59

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL PERSONAL DE LAS DOS EMPRESAS DE TELEMARKETING EN TRUJILLO.	325
TABLA 2 DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL PERSONAL DE LAS DOS EMPRESAS DE TELEMARKETING EN TRUJILLO SEGÚN EL SEXO.....	325
TABLA 3 DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA DE LOS TRABAJADORES DEL PERSONAL DE LAS DOS EMPRESAS DE TELEMARKETING EN TRUJILLO SEGÚN LA EDAD.....	32
TABLA 4 ÍNDICE DE CORRELACIÓN ÍTEM-TEST CORREGIDO DE LA ESCALA EN GENERAL DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS).....	40
TABLA 5 ÍNDICE DE CORRELACIÓN ÍTEM-SUBTEST CORREGIDO DE LAS SUBESCALAS EN DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS).....	44
TABLA 6 ÍNDICE DE CORRELACIÓN ÍTER-ESCALAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS).....	45
TABLA 7 PRUEBA DE KMO Y PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT DEL PROCEIMIENTO ANALISIS FACTORIAL EXPLORATORIO DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH ...	46
TABLA 8 DISTRIBUCION DE LOS ITEMS SEGÚN SUS CARGAS FACTORIALES EN LOS 4 COMPONENTES DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MG-GS)	47
TABLA 9 PRUEBA DE KMO Y PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT DEL PROCEDIMIENTO ANALISIS FACTORIALCONFIRMATORIO DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH....	48
TABLA 10 PRUEBA DE KMO Y PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT DEL PROCEIMIENTO ANALISISFACTORIALCONFIRMATORIO DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH ...	49
TABLA 11 ESTADISTICOS DE CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS)	50
TABLA 12 NORMAS PERCENTILARES ESPECIFICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS) VARONES	51
TABLA 13 NORMAS PERCENTILARES DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS) VARONES	52
TABLA 14 NORMAS PERCENTILARES DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-GS) MUJERES.....	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo terminar las Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en los trabajadores de dos Empresas de Trujillo, el tipo de investigación fue Tecnológica, la muestra se conformó por un total de 356 trabajadores. Para ello se aplicó el Inventario Burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI- GS). Se encontró que existe una consistencia interna de .87 en la escala de agotamiento emocional, .64 en la escala de cinismo y .79 en la escala de eficacia profesional, obteniendo puntajes altos y en la validez de constructo se obtuvieron puntajes por encima del .20, encontrando que el Inventario Burnout de Maslach-GS es válido y confiable para los trabajadores de dichas Empresas en el 2015.

Palabras claves: Síndrome de burnout., trabajadores.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory in workers of two companies in Trujillo, the kind of research was Technology, the sample comprises a total of 356 workers. We applied the Maslach Burnout Inventory - General Services (MBI-GS). We found that there is an internal consistency of .87 in the emotional exhaustion scale, on the scale of .64 and .79 on the cynicism scale professional effectiveness, and obtaining high scores in the Construct validity score of higher than .20, finding that Maslach Burnout Inventory-GS is valid and reliable for workers of these companies in 2015

Keywords: burnout syndrome., Workers.