



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**El burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call
center de una empresa privada, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en psicología

AUTOR:

Silva Martínez Alejandro Daniel (ORCID: 0000-0001-9003-632X)

ASESORA:

Dra. Calizaya Vera Jessica Martha (ORCID: 0000-0003-2448-3759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a mis padres quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional y motivaron a siempre persistir en el cumplimiento de mis metas para tener un mejor futuro. A mi hermana Alexandra por siempre acompañarme y apoyarme, mis abuelos por estar siempre brindándome palabras de aliento para que no decayera y siguiera adelante. A mi estimada asesora Calisaya quien en todo momento se mostró dispuesta a resolver mis dudas y finalmente culminar mi investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme gozar de buena salud, gracias a cada miembro de mi familia ya que cada uno por su parte aportó siempre en las mejores decisiones de mi vida además de mostrarme que siempre hay un nuevo amanecer donde todo puede estar mejor.

Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	viii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	19
Tabla 2. Correlación entre burnout y la satisfacción laboral	19
Tabla 3. Correlación entre burnout y la dimensión desarrollo individual	20
Tabla 4. Correlación entre burnout y la dimensión reconocimiento	20
Tabla 5. Correlación entre burnout y la dimensión motivación intrínseca	21
Tabla 6. Niveles de síndrome de burnout	21
Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. El estudio fue descriptivo – correlacional y diseño no experimental, contando con una muestra de 156 colaboradores pertenecientes al rubro de call center quienes tuvieron que adaptarse a la modalidad de trabajo remoto debido a la coyuntura por la pandemia por el coronavirus. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach burnout inventory (MBI) en una adaptación al contexto peruano realizado por Llaja, Sarria y García (2007) la cual cuenta con 22 ítems, considerándose como dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de realización personal, con una escala de medición ordinal, el alfa de cronbach fue 0.805; el segundo instrumento fue la escala de satisfacción laboral SL – ARG, la cual cuenta con 43 ítems, considerándose como dimensiones el desarrollo individual, reconocimiento y motivación intrínseca, con una escala de medición Ordinal, el alfa de Cronbach fue 0.914. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue ($\rho = -0,170$) lo cual indicó que existe una correlación negativa débil y un nivel de significancia ($0,036 < 0,05$). lo que indica que es significativo. Se concluyó que el burnout se relaciona de manera inversa con la satisfacción laboral por lo que, de existir un mayor nivel de burnout, habrá un nivel menor de satisfacción laboral.

Palabras Clave: burnout, satisfacción laboral, despersonalización, realización personal, desarrollo individual, reconocimiento, motivación intrínseca.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between burnout and job satisfaction in employees of a call center of a private company, Lima 2020. The study was descriptive - correlational and non-experimental design, with a sample of 156 employees belonging to the call center category who had to adapt to the remote work modality due to the situation due to the coronavirus pandemic. The instruments used were the Maslach burnout inventory (MBI) in an adaptation to the Peruvian context carried out by Llaja, Sarria and García (2007) which has 22 items, considering emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal fulfillment as dimensions. With an ordinal scale, Cronbach's alpha was 0.805; The second instrument was the SL - ARG job satisfaction scale, which has 43 items, considering individual development, recognition and intrinsic motivation as dimensions, with an Ordinal measurement scale, Cronbach's alpha was 0.914. The results obtained through Spearman's Rho correlation coefficient was ($\rho = -0.170$) which indicated that there is a weak negative correlation and a level of significance ($p = 0.036 < 0.05$). which indicates that it is significant. It was concluded that burnout is inversely related to job satisfaction, so if there is a higher level of burnout, there will be a lower level of job satisfaction.

Keywords: burnout, job satisfaction, depersonalization, personal fulfillment, individual development, recognition, intrinsic motivation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mayoría de empresas, se han visto afectadas de manera económica debido al brote del COVID-19, el cual no les permite realizar sus actividades con normalidad, perjudicando su permanencia en el mercado ocasionando que sus colaboradores pierdan sus puestos de trabajo. Según el Instituto Peruano de Economía (2020) Debido a la paralización se ha observado una reducción en ingresos para los colaboradores, más del 60% de empresas formales no pueden funcionar debido a la cuarentena afectando a 1.7 millones de trabajadores formales además cerca de 7,000 empresas han optado por la suspensión perfecta de sus colaboradores. Respecto a ello el Instituto Nacional de Estadística e informática menciona que el empleo en las personas ha ido en deceso, siendo en varones un 51.9% siendo que 187 mil 200 varones quedaron desempleados, en el caso de las mujeres es de un 48.1% siendo 173 mil 500 mujeres desempleadas. Debido a ello, han salido a flote nuevos métodos para el funcionamiento de la empresa y sus labores como medio de adaptación a las circunstancias, teniendo en cuenta a sus colaboradores para la adaptación del trabajo remoto, con el objetivo de mantenerse vigentes en el mercado y retener a sus clientes.

Cuadra (2017) menciona en su artículo “Home office call centers” que de acuerdo a un reporte en los Estados Unidos un 34% de empresas buscó invertir en el trabajo desde casa ya que, gracias a los avances de la tecnología, sus colaboradores pueden trabajar desde casa con conexión a internet y una computadora. Sin embargo, existen empresas que se adaptaron por el brote del COVID 19, realizando su trabajo de manera remota, en muchos casos sin que las organizaciones se preocupen en la adaptación de sus colaboradores a estas nuevas modalidades de trabajo o a las dificultades que pudiesen presentarse.

Payssé (2020) Refiere que muchos trabajadores dedicados a call center no cuentan con una cultura de trabajo en casa ni un lugar exclusivo para la realización del mismo, además de que en algunos casos no se encuentran solos en casa y conviven con personas que también cumplen con el aislamiento obligatorio, es por ello que no solo consiste en adaptarse a las nuevas

modalidades de trabajo sino también a fusionarlas con las responsabilidades del hogar. Debido a la posibilidad de presentarse consecuencias graves a nivel físico o psicológico por los motivos mencionados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que el realizar trabajo remoto desde casa, puede ser un factor que podría generar una sensación de aislamiento en el individuo, debido a las prolongadas jornadas de trabajo y la fusión entre la vida laboral y la vida familiar, siendo horarios de trabajo excesivos y continuos sin descanso prolongados hasta altas horas de la noche.

Bump (2020) Menciona a través de datos conseguidos confidencialmente que los desafíos actuales entre los trabajadores que realizan sus labores de manera remota son el no sentir una conexión con su ambiente laboral, un 22 % resultó que el poder desconectarse luego del trabajo les resulta complicado, un 19% resultó que la soledad es un factor muy frecuente en su labor remota. Esto a la larga puede generar un desgaste preocupante en el individuo y podría manifestarse un fenómeno conocido como el síndrome de burnout, un fenómeno que a la larga se manifiesta en los colaboradores al encontrarse bajo altos niveles de estrés, las altas demandas de trabajo.

Cavero (2020) menciona en su artículo “teletrabajo: gestión y consecuencias” que están comenzando a realizar estudio sobre los efectos negativos del trabajo remoto teniendo en cuenta una encuesta realizada por linkedin la cual indica que un 86% de trabajadores que realizan sus labores de manera remota presentan resultados negativos en salud con un incremento de ansiedad además de afectar las horas de sueño. Es por este motivo que la satisfacción laboral que tenía el colaborador puede verse afectada y esto dé como resultado un agotamiento y desgaste en la motivación de la realización de sus labores afectando sus ideales y la intención del cumplimiento de logros.

Al respecto Gil (2001) menciona que quemarse por el trabajo consiste en una reacción debido a la exposición de estrés que atraviesa un trabajador compuesto por sentimientos y actitudes negativas hacia sus labores como profesional, resultado de encontrarse agotado emocionalmente. (pp. 2-5). A nivel nacional, se puede observar la relevancia de la satisfacción laboral en nuestro país ya que de ello depende el desempeño de los colaboradores, su motivación y

compromiso por ayudar a que la empresa siga en crecimiento, pero a diferencia del entorno laboral del que los colaboradores podían gozar de manera personal con sus compañeros, ese apoyo mutuo o las reuniones presenciales en las que se podía contar con la simpatía de sus compañeros a diferencia de la situación actual la cual se desarrolla en general a través de una pantalla, por lo cual se siente muy limitada y no logra emular una reunión presencial en su totalidad.

Según Cavero (2020) en su artículo titulado “El teletrabajo: gestión y consecuencias” para el diario Gestión, menciona que aquellas cosas simples como estirar las piernas en su lugar de trabajo o salir por un momento para tomarse un descanso y luego volver con mucha más energía para retomar sus labores, poder compartir algo de complicidad con los compañeros de trabajo durante el día laboral o una reunión y lo poco natural que es vivir algunas de las cosas antes mencionadas a través de una pantalla LCD, son cosas que desgastan y diferencian entre el mundo real y el virtual (pp. 3-5). A nivel local, permite mejorar el posicionamiento en el mercado a las empresas promoviendo resultados y estrategias eficaces.

Por ello es que se tomó en cuenta la motivación de los trabajadores para evitar un agotamiento o desgaste en el cumplimiento de labores o la aparición del síndrome de burnout generando un efecto negativo a nivel físico o psicológico debido a las horas de trabajo dedicadas dependiendo de los horarios programados.

Según Ripani (2020) menciona en su artículo titulado “Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial” que, si bien hay flexibilidad en los horarios para la realización de trabajo remoto, se hace complicado el pactar de qué hora a qué hora se va a realizar dicho trabajo, por ello si bien puede tener efectos positivos también puede generar un efecto contrario. Es por ello que, Yslado, Norabuena, Lolo, Zarzosa, Padilla, Pinto, Rojas (2019) mencionan que es indispensable estudiar la correlación entre burnout y satisfacción laboral para así poder generar nuevos conocimientos que podrían ser muy útiles para el bienestar psicológico de los trabajadores lo cual logrará incidir en un mejor desempeño de sus funciones con mayor productividad y eficiencia. (pp. 2-9).

En la presente investigación se estableció como problema general: ¿Qué relación existe entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020?

El presente estudio tuvo como justificación, ofrecer una relevancia social significativa, debido a que gracias a los resultados de este estudio, las empresas brindarán un mayor reconocimiento a sus colaboradores para asegurar su compromiso total en desempeño, ayudando en su adaptación al trabajo y evitar que no se sientan con las ganas necesarias de persistir opten por abandonar sus labores y opten por realizar actividades ajenas a su trabajo, lo cual no permitirá mejorar sus ingresos, mantener una confianza y estabilidad en los clientes, posicionándose en el mercado. A través de los resultados obtenidos se dará a conocer la necesidad de realizar investigaciones sobre el tema y servirá como aporte para futuras investigaciones, además del planteamiento de soluciones para satisfacer a los trabajadores favoreciendo tanto en nivel de ventas como maximizar y mejorar el clima laboral. El estudio aporta información relevante además de la revisión de trabajos previos relacionados al tema.

Como objetivo general se obtuvo: Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Como objetivos específicos se obtuvieron: a) Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo individual en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. b) Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. c) Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión motivación intrínseca en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. d) Identificar los niveles de burnout en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. e) Identificar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.

De acuerdo a la problemática y objetivos, se obtuvo como hipótesis general: Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.

Como hipótesis específicas se plantearon: a) Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo individual en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. b) Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. c) Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión motivación intrínseca en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Paredes (2019) en su estudio “Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada” para la obtención del grado de maestría, señaló detectar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su personal administrativo. Siendo descriptivo – correlacional, estando conformado por una población de 638 colaboradores utilizándose el cuestionario desarrollado por Gil, M. (2003) CESQT-DP, para satisfacción laboral se hizo uso del material elaborado por Grajales y Araya (2003), dando como resultados una relación moderada inversa y estadísticamente significativa ($\rho = -0.314$, $p < .01$) en otras palabras que mientras exista un mayor nivel de una variable se reducirá el nivel de la otra.

Talledo y Ugaz (2019) en su investigación “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2019” para la obtención del título profesional en administración de empresas. Tuvo como objetivo mostrar cómo incidía de manera negativa el estrés en la satisfacción laboral. Siendo un estudio correlacional no experimental contando con 20 participantes. Optando por usar para la obtención de datos la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson (2004) y el Job satisfaction index de Spector (1985). Dando como resultados una correlación negativa entre ambas variables ($r = -.486$) siendo significativa (.035 es inferior a .05). Es por ello que se debe tener en cuenta los niveles de estrés en los colaboradores ya que, de no ser así, terminará por afectar la satisfacción laboral de los mismos.

Atalaya (2018) en su investigación “Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal”, para la obtención del doctorado, cuyo propósito establecer la relación existente entre satisfacción laboral y el burnout en trabajadores. Dicho estudio fue correlacional contando con 616 colaboradores, empleando la escala de satisfacción SPC. Se obtuvo como conclusión que, el 74.5% de los colaboradores de la empresa obtuvieron nivel medio en satisfacción, y el 14.1% presentó un alto nivel de satisfacción. Respecto a la relación de variables se obtuvo que la satisfacción laboral fue relativa significativa estadísticamente con la variable de agotamiento burnout. Los resultados arrojaron una relación baja negativa y significativa

estadísticamente ($\rho = -0,226$, $p < .01$), De igual manera se halló una relación inversa entre las variables, además se obtiene que existe una relación significativa estadísticamente entre desempeño de tareas y el burnout en su dimensión de agotamiento. Es por ello que las empresas deben brindar más reconocimiento a sus trabajadores para mejorar el ambiente laboral.

Bedoya y Barrientos (2018) En su investigación “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud. Ayacucho, 2018). Para la obtención de grado académico de maestro en gestión pública, teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables, siendo una investigación descriptiva correlacional no experimental, haciéndose uso del cuestionario Maslach Burnout inventory y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Contando con una muestra de 169 colaboradores. Con respecto a los resultados se obtuvo un valor de correlación de $-0,329$ siendo un nivel de correlación negativa débil, y un nivel de significancia de $0,0 < 0,05$. Demostrando que existe relación entre ambas variables.

Tipán (2018) en su investigación “Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo en la empresa CORENA S.A en la ciudad de Quito”, para la obtención del grado de licenciado. Siendo un estudio relacional, no experimental, el cual utilizó test para la medición del nivel de burnout y un cuestionario para la medición de la satisfacción laboral, Este estudio fue realizado en una población de 30 personas, dando como resultado final que el burnout tiene relación inversa proporcional con satisfacción laboral ($\rho = -0,072$, $p < 0,025$), siendo que si una incrementa la otra disminuye, por ello es vital evaluar constantemente al personal para evitar que se genere un bajo desempeño en el ámbito laboral.

Figuroa (2018) en su investigación titulada ““Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil” tuvo como finalidad medir satisfacción laboral y burnout en sus colaboradores y a través de los resultados obtenidos se pudiesen plantear soluciones, siendo un estudio de enfoque cuantitativo con una población de 50 colaboradores, resultando que los colaboradores de la pyme se sienten descontentos con respecto a lo laboral y con respecto al burnout este se cumple

en un 22% estando en nivel bajo, por ello es de suma importancia realizar esta evaluación periódicamente para verificar si ha habido cambios favorables en sus colaboradores debido a las medidas tomadas posteriormente a la evaluación.

Alegre (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana”, para la obtención del título de licenciados, señalaron precisar la conexión entre satisfacción laboral y el burnout en sus colaboradores call center en una empresa. Consistió en un estudio descriptivo correlacional, no experimental, compuesto por 81 capacitadores como población, teniendo como resultado que, hay conocimiento de elementos conectados directamente con satisfacción laboral efecto de la ausencia de motivación, lo cual inicia el síndrome de burnout. Acerca de la relación entre las variables fue significativa ($\rho = -0.268$, $p < .01$) entre la satisfacción laboral y las dimensiones de burnout (Relación personal, agotamiento emocional y despersonalización).

Qattan (2017) En su investigación “The Effect of Work-Related Stress and Burnout on Nursing Performance and Job Satisfaction: a Study of Hospitals in Saudi Arabia” para la obtención del doctorado en filosofía, siendo una investigación cuantitativa de análisis transversal y correlacional, teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés relacionado con el trabajo, burnout, desempeño y satisfacción laboral, contando con 567 enfermeras pertenecientes al sector privado, público y agencias gubernamentales. Obteniéndose como resultado una relación negativa entre las variables burnout y la satisfacción laboral (-0.32 , $p < .01$) por lo que, de incrementarse el nivel de burnout, el nivel de satisfacción laboral disminuye.

Kwon, Park (2017) En su investigación “Las influencias del agotamiento en la satisfacción laboral en los maestros de salud escolar (enfermera escolar): se centró en los efectos mediadores del autoliderazgo” el cual se realizó para determinar la relación entre el agotamiento y la satisfacción laboral y su impacto, contando con 131 maestros enfermeros en Corea, obteniéndose una correlación negativa entre ambas variables ($r = -.748$, $p < .001$) siendo que el agotamiento afecta negativa y significativamente la satisfacción laboral.

Juño (2017) En su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Independencia 2017” Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional no experimental y de corte transversal teniendo una población de 250 colaboradores y una muestra de 100 colaboradores con los que se trabajó utilizándose el cuestionario de clima organizacional – SPC y el cuestionario de satisfacción laboral (CSLTD). Obteniéndose como resultados una correlación alta ($Rho = 0.88$) y una relación significativa ($p = 0.000 < 0.05$). Siendo que si existe un adecuado clima organizacional habrá una mejor satisfacción laboral en los colaboradores.

Haddad (2017) en su investigación “A Quantitative Examination of the Relationship between Perceived Burnout and Job Satisfaction in Certified Public Accountant”, para la obtención del grado de doctor, con la intención de examinar la correlación percibida entre burnout y satisfacción de trabajo en los contadores públicos del estado de California, indicando como resultado final una relación significativa entre variables ($\rho = .586, p < .05$), debido a ello es recomendable que las empresas diseñen estrategias para promover la satisfacción en el área de trabajo y retener a los colaboradores felices.

Fecorotti y Mendes (2015) en su investigación “Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operadores de dos call centers del área metropolitana” en Caracas Venezuela, para la obtención del grado de licenciado en relaciones industriales, teniendo como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y el burnout. Siendo un estudio de tipo correlacional no experimental, contando con 70 colaboradores de call center de dos empresas, muestra obtenida a través de un muestreo no probabilístico intencional. Haciéndose uso de la escala de satisfacción laboral del ministerio de trabajo y el MBI Maslach en su versión española. Se obtuvo como resultados una correlación de Pearson de $-0,469$ teniendo una relación negativa y moderada, siendo que a mayor nivel de satisfacción laboral menor probabilidad habrá de que aparezca el síndrome de burnout.

Para comprender la naturaleza y presencia del síndrome de burnout. Deci y Ryan (1985) Proponen la teoría de la autodeterminación, la cual refiere que los

individuos se ven motivados a satisfacer aquellas necesidades principales de autonomía, relación y competencia y que el incumplimiento de estas necesidades se relaciona con la aparición del burnout (p. 11). Considerando lo mencionado, El burnout vendría a ser la resultante del no cumplimiento de aquellas necesidades básicas de un individuo.

Maslach, Jackson, Leiter (2016) mencionan que el síndrome de burnout se basa en un desgaste distinguido por agotamiento emocional, despersonalización y reducción en la realización personal en individuos que laboran directa y constantemente con personas (p. 4). Con respecto a lo antes mencionado se entiende que el burnout consistiría en un síndrome que se presenta en aquel individuo que realiza una labor muy agotadora de manera directa con personas generándose un agotamiento en el mismo afectando su percepción de trabajo. Por otra parte, los autores plantearon en el estudio del burnout tres dimensiones.

Respecto al agotamiento emocional, mencionan que consiste en una reacción por la que atraviesa un individuo debido al constante contacto que mantiene en la atención de personas y no poder aportar más de sí mismo. (p. 4). Teniendo en cuenta la definición expuesta se entiende como la reacción en un individuo al estar en constante contacto directo en la atención de personas y querer dar más de sí mismo relacionado al ámbito afectivo.

Hacen mención con respecto a la despersonalización, siendo compuesta por actitudes negativas dirigida a aquellos individuos a los que atiende, dirigiendo sentimientos de culpa hacia ellos. (p. 4). Respecto a lo mencionado se puede considerar que la despersonalización son posibles actitudes negativas dirigidas de un individuo a otras personas a las cuales culpa de alguna forma por sus problemas.

Mencionan sobre la reducción de realización personal que consistiría en una inclinación a hacer una valoración negativa de sí mismo en relación a sus destrezas y en la manera en que atiende a las personas. (p. 4). Es por ello que la definición expuesta vendría a ser que la reducción de la realización personal consiste en una evaluación personal negativa que hace un individuo sobre sus habilidades laborales y la forma en que se expresa con las personas que atiende.

Para la comprensión de la naturaleza de la satisfacción laboral. Herzberg (1954) Propone la teoría de los dos factores, la cual es una de las principales que explica la satisfacción laboral viéndolo desde factores de contextos, aquellos como higiene o insatisfacción incidiendo la política de organización y dirección, por otro lado, están los factores de contenido, como motivadores de satisfacción refiriéndose a los niveles inferiores de las necesidades trazadas por Maslow. Los factores motivadores contienen la obtención de reconocimiento, posibilidad de desarrollo, responsabilidad por el trabajo que se hace, creatividad en el trabajo, promoción y respeto hacia los demás. (p. 5). Teniendo en cuenta lo mencionado, la satisfacción laboral vendría a ser el resultado en un trabajador que goza de diversos incentivos los cuales incrementan su motivación.

Para el estudio de la satisfacción laboral se consideraron las siguientes dimensiones. Respecto al desarrollo individual. Saracho (2005) Menciona que la denominación de desarrollo individual está relacionada al desarrollo profesional ya que ambas están ligadas a la misma persona. El desarrollo individual consiste en aquel aprendizaje que no está relacionado a un trabajo en específico sino a la mejora de las competencias personales y profesionales del individuo lo cual le permite ser más competente. (p. 90). De acuerdo a la definición expuesta se entiende que el desarrollo individual consiste en el crecimiento y mejora en las habilidades y destrezas de un individuo para actividades personales o labores específicas lo cual lo hace más capaz y eficiente.

Respecto al reconocimiento. Morales (2003) Considera que el reconocimiento de un individuo consiste en el valor del prestigio que obtiene del desempeño en sus funciones laborales, siendo una percepción de la empresa hacia el individuo por la labor realizada. (p. 59). Con respecto a ello, el reconocimiento vendría a ser la valoración hacia un individuo por los logros alcanzados de parte de la empresa para que la labora.

Con respecto a la motivación intrínseca. Cox (2008) Menciona que es aquella que surge del mismo individuo permitiendo un involucramiento voluntario en actividades de su agrado personal en ocasiones puede darse por la incitación de la experiencia. (p. 120). Cox menciona que la motivación intrínseca es aquella

motivación que proviene de un individuo para la realización de alguna actividad sin la intención de esperar algo a cambio y es de su agrado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue de tipo descriptiva. En relación a ello, Hernández (2010) menciona que los estudios de tipo descriptivo tienen como objetivo detallar las características o peculiaridades de individuos, objetos, comunidades o grupos que se puedan analizar (p.80).

Diseño

Contó con un diseño correlacional, a lo que Ortiz (2003) Menciona que se refiere a aquella investigación en la que no se interfiere en ninguna variable y se hace uso de técnicas para hallar posibles relaciones de causalidad entre dichas variables (p. 44). Esta relaciona las variables burnout y satisfacción laboral para conocer qué función tiene una sobre otra.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout.

Definición conceptual: Consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional resultante de la exposición de un individuo en largos períodos de trabajo Patlán (2013) Tratándose del agotamiento en un trabajador debido a la alta demanda de sus funciones el cual puede ser el principal factor para el abandono del mismo.

Definición operacional: La presente variable fue medida a través del Maslach burnout inventory (MBI) en una adaptación al contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007) la cual cuenta con 22 ítems, siendo dividida en 3 dimensiones, en primer lugar, está el agotamiento emocional, el cual se define como una reacción por la que atraviesa un individuo al estar en constante contacto en la atención de personas y no poder dar más de sí mismo. Los ítems son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. En segundo lugar está la despersonalización, la cual está definida como aquellas actitudes negativas que dirige un individuo hacia las personas a las que atiende dirigiendo sentimientos de culpa hacia los mismos.

Los ítems son 5, 10, 11, 15 y 22. Por último está la reducción de realización personal, la cual es definida como una evaluación negativa que hace un individuo sobre sí mismo respecto a sus habilidades laborales y en la forma en que las desempeña. Los ítems son 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El inventario es de tipo Likert del 0 al 5 (nunca 1, Algunas veces al año 2, algunas veces al mes 3, algunas veces a la semana 4, diariamente 5). Escala de medición Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual: Consiste en la casualidad entre lo que un individuo profesional busca alcanzar o lograr a través del esfuerzo y lo que realmente obtiene, mientras mayor sea la casualidad, mayor será la satisfacción. Escribano (2006). Tratándose de la respuesta o reacción en un individuo tras la realización de sus actividades laborales y el cumplimiento de las mismas.

Definición operacional: La variable fue medida a mediante la escala de satisfacción laboral SL – ARG, la cual cuenta con 43 ítems dividido en 7 factores, de los cuales para esta investigación se consideraron para desarrollo individual, el cual está definido como aquel desarrollo del individuo en lo personal y profesional, mejorando sus competencias personales y profesionales. Los ítems son 1, 7, 8, 14, 15, 21, 22, 28, 29, 35, 36, 41; Para reconocimiento, el cual está definido como el valor que obtiene un individuo por parte de la organización de acuerdo al desempeño de sus funciones laborales. Los ítems son 2, 3, 5, 9, 10, 12, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30, 31, 33, 37, 39, 42, 43; Para motivación intrínseca, la cual consiste en el involucramiento voluntario de un individuo en aquellas acciones que son de agrado y aporte para generar experiencia. Los ítems son 4, 6, 11, 13, 18, 20, 25, 27, 32, 34, 38, 40. El inventario es de tipo Likert del 0 al 5 (totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, Indiferente 3, de acuerdo 4, totalmente de acuerdo 5). Escala de medición Ordinal.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Con respecto a la población, esta consiste en una agrupación de objetos (personas, organizaciones, comunidades, entre otros) que comparten

características en común en función a la investigación. (Gómez, 2006). Por ello la población estuvo conformada por 257 colaboradores de ambos géneros entre los 18 y 60 años, pertenecientes a una empresa privada localizada en el distrito de San Borja dedicados al rubro de call center quienes tuvieron que adaptarse a la modalidad de trabajo remoto debido a la coyuntura.

Criterios de inclusión

- Se consideraron como criterios de inclusión el sexo siendo masculino, femenino u otro
- La edad de los participantes entre 18 y 60 años
- Que estuvieran dispuestos a participar de manera voluntaria expresando su conformidad por medio del consentimiento informado
- contar con equipo tecnológico para la resolución del protocolo.

Criterios de exclusión

- Se consideró que los colaboradores hayan ingresado a suspensión perfecta al momento de recolectar información para la investigación
- Que laboren en el área de ventas de call center, que no se encuentren actualmente laborando bajo la modalidad de trabajo remoto
- Que no expresen su conformidad por medio del asentimiento informado y que no completen los protocolos de manera correcta o incompleta.

Muestra

Esta consiste en la agrupación de unidades de observación de una población previamente seleccionada bajo condiciones establecidas con anterioridad con la finalidad de obtención de datos (INEGI, 2011). Por ello una fracción de la población fue de 175 colaboradores de call center del área de cobranzas de una empresa privada. Dicha muestra se consiguió mediante la fórmula del programa estadístico G*Power 3.1.9.4, usando una correlación de 0.268. debido a la coyuntura por el coronavirus y por motivos de despido, solo se pudo contar con la participación de 156 colaboradores. (anexo 5).

Muestreo

Con respecto al muestreo, este consiste en la selección de un fragmento de un grupo en el cual se puede hacer una estimación sobre la totalidad (Zúñiga, 1957). Debido a ello se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que se seleccionó a la población de colaboradores de call center pertenecientes al área de cobranzas ya que son quienes trabajan directamente en atención con personas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se hizo uso de una encuesta consistiendo en un instrumento el cual recaba información estructurada de una población. Asimismo, es beneficioso para contrastar hipótesis, pero no para generar nuevas hipótesis o teorías. (Martín, 2011).

El primer instrumento es el denominado **Maslach Burnout Inventory (MBI)** desarrollado por Maslach, C., Jackson, S. (1981) teniendo como fin evaluar sus dimensiones. Asimismo, Llaja, Sarria y García (2007) realizaron la adaptación de la escala a un contexto peruano. El cuestionario cuenta con 22 ítems de tipo Likert. Evaluando 3 factores e ítems siendo estos: Agotamiento emocional 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, Despersonalización 5, 10, 11, 15 y 22. Reducción de realización personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El tiempo para la resolución del cuestionario es de 10 a 15 minutos aproximadamente.

En un principio la escala estuvo conformada por cuatro factores, siendo descartado el factor de implicancia por el trabajo quedando en total 22 ítems. Se trabajó con una población compuesta por 1958 trabajadores obteniéndose una varianza de 41.6% y una confiabilidad de .658 (Maslach, Jackson, Leiter, 2016). Con respecto a la adaptación realizada en un contexto peruano estuvo conformada por 313 participantes siendo sometida a 15 jueces expertos para la adaptación del contenido de los ítems que la conformarían, aunque según los comentarios de los jueces preferentemente se debía mejorar la semántica de cada ítem, no obstante, se mantuvieron en su mayoría (Baldoceca, 2018).

En la presente investigación se llevó a cabo la validez de contenido a través del estadístico coeficiente V de Aiken, solicitándose la evaluación de tres jueces

expertos para los criterios de pertinencia, claridad y relevancia, obteniéndose resultados de significancia de 0.93. Por lo cual los criterios son válidos. (Anexo 11)

En cuanto a la confiabilidad, en la versión español realizada por Nicolás Seisdedos, la cual fue publicada por la editorial TEA en el año 1997, se realiza un estudio teniendo una muestra conformada por 1316 participantes en donde se obtuvo 0.90 Cansancio emocional, 0.79 Despersonalización, 0.71 Realización personal. La versión adaptada en un contexto peruano fue estudiada a través del alfa de Cronbach en 313 participantes obteniéndose 0.80 de agotamiento emocional evidenciando puntajes confiables; con respecto al área de despersonalización se obtuvo 0.56 siendo una de las escalas menos confiables. Respecto al área de realización personal, la confiabilidad fue de 0.72 por lo que evidencia puntajes confiables (Baldoce, 2018).

Se realizó un estudio piloto con 30 colaboradores y se llevó a cabo la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0.805 siendo considerado como confiabilidad alta. (anexo11)

El segundo instrumento es el denominado **Escala de satisfacción laboral SL – ARG**, desarrollada por Ruíz (2013) teniendo como finalidad la medición de la actitud del colaborador frente a sus funciones laborales. El cuestionario cuenta con 43 ítems siendo de tipo Likert siendo desde 1 punto “totalmente en desacuerdo” hasta 5 puntos “Totalmente de acuerdo. Evaluando 7 factores e ítems siendo estos: Condiciones de trabajo 1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41, Beneficios laborales 2, 9, 16, 23, 30 y 42, Supervisión 3, 10, 17, 24, 31 y 37, Relaciones humanas 4, 11, 18, 25, 32 y 38, Capacitación 5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43, Comunicación 6, 13, 20, 27, 34 y 40, y Puesto de trabajo 7, 14, 21, 28 Y 35. El tiempo para la resolución del cuestionario es de 20 minutos aproximadamente.

Para la validación del instrumento original se contó con 6 jueces expertos quienes realizaron las modificaciones pertinentes permitiendo establecer 44 ítems (Sívori, 2013). Por otra parte, la validez de constructo se logró mediante el análisis de correlación haciendo uso del estadístico de Pearson (r), evidenciando

la validez de 43 ítems debido a que las correlaciones resultaron altamente significativas ($p < 0,01$).

El presente trabajo efectuó la validez de contenido mediante el estadístico coeficiente V de Aiken a través del juicio de expertos para los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, donde se obtuvo resultados una significancia de 0.93. Por lo cual los criterios son válidos. (anexo 11).

La confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El primer factor Condiciones de trabajo obtuvo 0.881, Remuneraciones y beneficios laborales obtuvo 0.692, Supervisión 0.906, Relaciones humanas 0.876, Promoción y capacitación 0.826, Comunicación 0.689, Puesto de trabajo 0.799. Finalmente se obtuvo un índice general de 0.878, lo cual permite afirmar que el instrumento es confiable.

En el presente proyecto se llevó a cabo la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0.914 siendo considerado como confiabilidad muy alta. (anexo 11).

3.5. Procedimientos

Se estableció comunicación con el jefe de área de call center para solicitar el permiso para la recolección de datos para el piloto, luego se pidió que facilitara los correos de sus colaboradores para posteriormente enviar el formulario para la evaluación virtual haciendo mención del consentimiento informado virtual que estaría presente en la parte inicial del formulario sobre su conformidad y disponibilidad en la participación en la investigación. A su vez se realizó el envío de formatos de criterio de jueces para la validación de instrumentos quedando en condiciones adecuadas para su aplicación, luego se realizó la adaptación de los protocolos de los instrumentos a formato de formulario a través de la herramienta google Forms para compartirlo posteriormente a través del Gmail de los colaboradores. Luego del registro de las respuestas se realizó el procesamiento estadístico respectivo.

Para obtener los datos para la investigación se solicitó a la Escuela de Psicología, la aprobación de la solicitud a enviar a la empresa para obtener el permiso pertinente para la recolección de datos de sus colaboradores de call

center pertenecientes al área de cobranzas. Luego de ello se contactó con el jefe encargado para que facilite el correo de los colaboradores haciéndose mención del consentimiento informado con el cual mostrarán su conformidad y autorización para participar en la investigación. Se compartirán los formularios a través de los correos de los trabajadores de call center del área de cobranzas y se realizará el proceso estadístico respectivo, analizándose los datos obtenidos y luego establecer la discusión, las conclusiones y las recomendaciones y posteriormente sustentar el informe de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En una primera fase para el análisis de jueces expertos se trabajó con la V de Aiken y se trabajó con el alfa de Cronbach para la determinación de la confiabilidad. Se trabajó con la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk debido a que el p valor es menor a 0,05 siendo una distribución no paramétrica. Con el uso de la regla de normalidad y debido a que fue una correlación bivariada no paramétrica, con respecto a ello Mohd y Bee (2011) sostienen que en la actualidad la prueba de Shapiro-Wilk es eficaz para emplear en todos los tipos de distribución y tamaño de muestra. Se trabajó con el Rho de Spearman para hallar la correlación entre las variables. Esto se realizó mediante el análisis de datos, y se obtuvo información la cual fue colocada en una base de datos de Excel para luego hacer una tabulación y codificación para posteriormente ser transportado al programa SPSS 25 para realizar el análisis estadístico descriptivo mediante los estadísticos de porcentajes, frecuencia, desviación y media. Respecto a ello Pedroza, Baterretxea, Fernández, Basteiro y Cueto mencionan que el estudio de normalidad es muy recurrente, enfocándose en la distribución empírica aproximándose a la función de distribución teórica al ser aplicada en variables continuas, mostrándose todos los parámetros muestrales (2015, p.4).

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, Osorio (2000) menciona que es imperioso considerar el respeto por la persona-sujeto de investigación comprendiendo su ser en su totalidad teniendo en cuenta sus circunstancias culturales, sociales, étnicas o económicas

Respecto a los objetivos del presente estudio se tomaron en cuenta criterios de investigación para la precisión de la información científica, preservar los derechos y garantías de los individuos pertenecientes a la investigación de igual modo preservar los derechos de pertenencia intelectual según la Asociación Americana de Psicología (APA, 2018).

Por otra parte, se respetó el derecho de autonomía del participante a través del consentimiento informado, respecto a ello, Martin (2008) menciona que los individuos, antes de aceptar participar, se les debe informar sobre las circunstancias que podrían incidir en su participación, es por ello que se les solicita su consentimiento, generalmente por escrito.

De igual forma es fundamental preservar los derechos y bienestar de los involucrados, procurando y reforzando la consideración de todos los seres humanos. Siendo que a pesar de que los objetivos de una investigación son una parte fundamental, no deben estar por delante de los derechos de las quienes estén involucrados en la investigación, de acuerdo con la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro- Wilk

Variable	Estadístico	n	p
Burnout	,692	156	,000
Satisfacción laboral	,618	156	,000

Nota. n: muestra; p: significancia

Tabla 1, se aprecia que en las variables burnout y satisfacción laboral, el nivel de significancia es menor ($p < 0.05$). Por lo tanto, los datos no se ajustan a una distribución normal. De esta manera se decide analizar con estadísticos no paramétricos, la cual correspondería a utilizar el coeficiente correlacional de Spearman. Por otro lado, Mohd y Bee (2011) sostienen que en la actualidad la prueba de Shapiro-Wilk es eficaz para emplear en todos los tipos de distribución y tamaño de muestra.

Tabla 2

Correlación entre burnout y la satisfacción laboral

Variable	Estadístico	satisfacción laboral
Burnout	Rho de Spearman	-,170*
	Sig. (Bilateral)	,036
	n	156

Tabla 2, se observa que existe una correlación negativa débil (rho -,170) entre burnout y satisfacción laboral. Por su parte, Hernández, et al. (2016) indica que los valores que se encuentre de -0.10 es una correlación negativa de nivel débil. Por lo tanto, indica que existe una correlación inversa y significativa entre ambas variables, ya que el nivel de significancia resultó menor a 0,05 ($,036 < 0,05$).

Tabla 3

Correlación entre burnout y la dimensión desarrollo individual

Variable	Estadístico	Desarrollo individual
Burnout	Rho de Spearman	-,044
	Sig. (Bilateral)	,588
	n	156

En la tabla 3, se observa que no existe una correlación (Rho= -,044) entre burnout y desarrollo individual. Por otro lado, el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($,588 > 0,05$), siendo que no existe relación entre el burnout y el desarrollo individual, por lo que acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 4

Correlación entre burnout y la dimensión reconocimiento

Variable	Estadístico	Reconocimiento
Burnout	Rho de Spearman	-,170*
	Sig. (Bilateral)	0,034
	n	156

En la tabla 4, se visualiza que existe un coeficiente de correlación negativa débil (Rho= -,170) entre burnout y reconocimiento. Por su parte, Hernández, et al. (2016) mencionan que los valores que oscilen de -0.10 es una correlación negativa de nivel débil. Además, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($,034 < 0,05$), lo cual revelaría que existe una correlación inversa y significativa entre ambas variables.

Tabla 5

Correlación entre burnout y la dimensión motivación intrínseca

Variable	Estadístico	Motivación intrínseca
Burnout	Rho de Spearman	-,175*
	Sig. (Bilateral)	,028
	n	156

En la tabla 5, se observa que existe un coeficiente de correlación negativa débil de (Rho-,175) entre burnout y motivación intrínseca. Por otro lado, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($,028 < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por su parte, Hernández, et al. (2016) refiere que los valores que se encuentren de -0.10 , se considera una correlación negativa de nivel débil.

Tabla 6

Niveles de síndrome de burnout

Niveles de burnout	f	%
Bajo	12	8,3%
Medio	48	30,7%
Alto	96	61,0%
Total	156	100%

Nota. f=frecuencia %=porcentaje

Como se observa en la tabla 6, los niveles de síndrome burnout muestran que, el 61,1% (96 colaboradores) presentan un nivel de burnout alto, mientras que el 30,6% (49 colaboradores) revelan un nivel medio de burnout y el 8,3% (12 colaboradores) se encuentran en un nivel de burnout bajo.

Tabla 7

Niveles de satisfacción laboral

<i>Niveles satisfacción laboral</i>	f	%
Bajo	17	10,90%
Medio	124	78,80%
Alto	15	10,30%
Total	156	100%

Nota. f=frecuencia %=porcentaje

En la tabla 7, se evidencia que el nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa call center, es de 10,30% (15 colaboradores), en el nivel medio se encuentran 124 colaboradores con un 78,80% y finalmente el nivel bajo se obtuvo a 17 colaboradores con un 10,90%.

V. DISCUSIÓN

La importancia de esta investigación respecto al síndrome de burnout y cómo afecta en el desempeño de los colaboradores y cuál es el impacto que ha tenido durante la coyuntura debido a la pandemia por el COVID 19 en la realización de sus labores de manera remota. Por ello, Yslado et al., (2019) mencionan que, es imprescindible realizarse investigaciones relacionadas y generar conocimientos los cuales serán útiles para el bienestar psicológico de los colaboradores y así haya una mejor eficacia en el cumplimiento de sus labores. En relación a ello, Nieto et al., (2015) mencionan que cuando un colaborador excede su tiempo brindado al cumplimiento de sus funciones laborales y del estrés que puede o está acostumbrado a manejar, sobrepasando sus límite físico o mental, generando la aparición del burnout, por lo que el trabajador llega a un punto de bloqueo, afectando su desempeño y eficacia en la organización. Además, mencionan que, de seguir elevándose los niveles de estrés en el colaborador, empezará a presentar dificultades para conciliar el sueño, niveles altos de ansiedad, e ira. Asimismo, Vinuesa et al., (2020) mencionan que los trabajadores se han visto afectados debido a la coyuntura por el COVID 19, debido a la preocupación de propagar el virus o contagiar a sus familiares o personas de su entorno, siendo un ambiente con niveles altos de estrés y adicional a ello las grandes demandas de trabajo en casa, con horarios prolongados contribuyen a la aparición del burnout.

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el burnout y la satisfacción laboral en una muestra de 156 colaboradores dedicados al rubro de call center en el área de cobranzas de una empresa privada, el cual se llevó a cabo teniendo en consideración los objetivos específicos, Gonzales (2015) señala que, el burnout genera que exista una menor satisfacción laboral evitando que el colaborador esté cómodo y feliz con respecto a sus funciones y puesto de trabajo.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020; encontrándose una correlación negativa débil ($\rho = -.170$). A partir de los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis alterna general la cual

propuso la existencia de la relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Guardando relación con estudios relacionados, siendo que Talledo y Ugaz (2019) encontraron una correlación negativa similar entre ambas variables siendo significativa ($.035 < .05$), al igual que Paredes (2019) quien obtuvo una relación negativa moderada estadísticamente significativa, demostrando que el desgaste laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral. Asimismo (Alegre y Lozada, 2017) quienes de igual manera estudiaron la correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral, la cual resultó ser negativa y significativa ($\rho = -0.268, p < .01$) indicando una conexión con la disminución de la satisfacción laboral producto de la ausencia de la motivación. De igual manera, Atalaya (2018), obtuvo que, existe una correlación negativa y significativa estadísticamente ($\rho = -0.226, p < .01$) entre la satisfacción laboral y el burnout, además de hallarse una relación negativa entre las dimensiones agotamiento y cinismo del burnout y una relación positiva con la dimensión eficacia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observó en efecto existe una relación entre el burnout y la satisfacción laboral, sin embargo, no todas las dimensiones de la satisfacción laboral mostraron tener un efecto con respecto al burnout como se esperaba, siendo que al realizarse la respectiva revisión de los resultados, se obtuvo que solo el reconocimiento y la motivación intrínseca se veían afectados, siendo que para que exista un buen desempeño del colaborador, este debe estar conectado a un buen nivel de satisfacción laboral y apoyo por parte de la organización (Medina, 2000), es decir que mientras exista un nivel mayor de reconocimiento y motivación intrínseca, habrá una menor posibilidad de la aparición del burnout.

Con respecto al primer objetivo específico, se planteó determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo individual en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Obteniendo como resultado que no existe una correlación ($Rho = -.044$) entre burnout y desarrollo individual. A diferencia de ello Haddad (2017) obtuvo una relación positiva estadísticamente significativa entre eficacia profesional percibida y la satisfacción laboral ($Rho = .586, p < .05$) lo cual demostró que aquellos colaboradores que se sienten eficaces en el trabajo experimentan un

nivel mayor de satisfacción laboral, a diferencia de aquellos que se sienten ineficaces.

Lo obtenido en la presente investigación podría ser explicado teniendo en cuenta que la eficacia del colaborador puede depender del mismo. Es posible que debido a ello haya resultado una relación nula entre el burnout y el desarrollo individual ya que el desarrollo o eficacia profesional del colaborador puede depender del mismo individuo y del uso de sus propios recursos y no de la posible aparición del síndrome de burnout para que se sienta insatisfecho en el trabajo. Respecto a ello Cornachione (2006) menciona que, el desarrollo de un individuo no es lineal y que depende en gran parte del contexto histórico y social del individuo, de esa manera determinan el desarrollo individual.

Con respecto al segundo objetivo específico para el cual se planteó determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Obteniendo como resultado que existe un coeficiente de correlación negativa débil ($Rho = -.170$). En relación a ello, Alegre (2017) obtuvo como resultado que, existe una relación baja y estadísticamente significativa (-0.477 , $p < .001$), Asimismo, Bedoya (2018) obtuvo en su investigación una relación negativa débil ($-0,122$). Lo cual demostraría que el reconocimiento es un factor determinante para que los colaboradores puedan mantener una satisfacción laboral adecuada en su trabajo y funciones laborales. Respecto a ello Dolan (2000) menciona que toda persona necesita ser reconocido o apreciado por las acciones o labores que realiza en distintos ámbitos, entre ellos el laboral, ya que ello favorece como motivador y genera un mejor desempeño por parte de los colaboradores.

Con respecto al tercer objetivo específico para el cual se planteó determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión motivación intrínseca en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Obteniendo como resultado que existe un coeficiente de correlación negativa débil de ($Rho = -.175$). En relación a ello Bedoya (2018) obtuvo en su investigación una relación negativa débil ($-0,171$) entre realización personal y beneficios laborales en los colaboradores, por lo que de existir altos

niveles de satisfacción laboral existirá una mayor tendencia a que existan sentimientos de ilusión por el trabajo, lo cual demostraría que la motivación o el nivel de agrado que tiene un individuo por el cumplimiento de sus funciones laborales están conectados con la satisfacción laboral. En relación a ello, Gonzales (2007) menciona que la percepción que tiene el individuo con respecto a sus funciones laborales determinan sentimientos positivos o negativos hacia el mismo, siendo que la motivación intrínseca se relaciona con los sentimientos de identidad con la tarea que desarrolla y los sentimientos de autonomía en el colaborador.

Con respecto a los niveles de burnout, se obtuvo que un 61,0% de los colaboradores presentan un nivel alto de burnout y un 10,30% presentan un nivel alto de satisfacción laboral, con lo cual se comprueba que el burnout estaría vinculado con el nivel de satisfacción laboral. A diferencia de ello, Bedoya y Barrientos (2018), obtuvieron como resultados en su investigación que el 3,6% de los encuestados tuvieron un nivel alto de burnout y el 52,7% obtuvo un nivel alto de satisfacción laboral, por lo que sí existe una relación entre ambas variables, pero en una menor intensidad., lo que demostraría que, si no se incrementa la satisfacción laboral, los niveles de burnout podrían incrementarse. Por lo que se comprende que, de existir un mejor nivel de satisfacción laboral, menor será el porcentaje de aparición del síndrome de burnout.

El presente estudio se desarrolló durante la pandemia del coronavirus y en trabajadores que debido a ello accedieron al cumplimiento de sus funciones laborales de manera remota, por lo que los resultados obtenidos son bajo las circunstancias antes mencionadas. Por lo que es posible que existan variaciones los mismo de realizarse en otros contextos que no sean en tiempos de pandemia o en una muestra mayor a la que se usó en esta investigación, al igual que de realizarse en una población que no labore como call center, como es el caso de investigaciones relacionadas que ha sido dirigidas a docentes o personal de enfermería, sin embargo, los resultados no tuvieron mucha variación con los previos, ya que fueron realizados en colaboradores que trabajan directamente en atención a personas.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada. Observándose, luego del análisis de los resultados obtenidos, que existe una relación negativa débil entre ambas variables ($\rho = -.170$), lo cual demuestra que la importancia que la satisfacción laboral tiene en los colaboradores y como la aparición del burnout o el incremento de los niveles del mismo puede incidir en la disminución de la misma, trayendo consecuencias negativas para el colaborador y la organización para la que labora. Es por ello que un colaborador con un nivel adecuado de satisfacción laboral, tendrá una perspectiva positiva hacia su trabajo permitiendo que tenga una buena valoración del mismo. Debe incidir en burnout más que en satisfacción.
2. Con respecto a lo planteado en el primer objetivo específico, se obtuvo que no existe una relación entre ambos ($Rho = -.044$), siendo que el desarrollo individual se ve influenciado por diversos factores que provienen del individuo que de la aparición del burnout para que sea afectado, estos podrían ser tanto personales como laborales.
3. Con respecto a lo planteado en el segundo objetivo específico, obteniendo una relación negativa débil ($Rho = -.170$), por lo que, el reconocimiento que recibe un colaborador por parte de la organización en la que labora, incrementa su nivel de satisfacción por el trabajo, y de no recibirlo podría incidir en la aparición o incremento del burnout, siendo perjudicial para el colaborador y la organización.
4. Con respecto a lo planteado en el tercer objetivo específico, obteniendo una relación negativa débil ($Rho = -.175$), por lo que, de existir mayores niveles de motivación o agrado en el individuo por el cumplimiento de sus labores, existirá un mayor nivel de satisfacción laboral, y de no ser así podría influir en el incremento de los niveles de burnout o la aparición del mismo.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico, se obtuvo que el 61,1% de colaboradores presentan un nivel alto de burnout, por lo que su satisfacción

laboral se está viendo afectada debido a la situación por la coyuntura y el trabajo remoto.

6. Con respecto al quinto objetivo específico, se obtuvo que el 10,30% de los colaboradores presentan un alto nivel alto de satisfacción laboral y el 78,80% presentan un nivel medio de satisfacción laboral, por lo que se puede observar que el síndrome de burnout afecta en gran parte la satisfacción laboral en los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haberse especificado los resultados obtenidos en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Que las organizaciones consideren dentro de la elaboración de sus directivas para el manejo del personal la evaluación sostenida de los niveles de burnout.
2. Evaluar de manera constante la satisfacción laboral en sus colaboradores para asegurar un adecuado nivel del mismo y evitar que los niveles de burnout incrementen y esto afecte a los colaboradores y a la organización.
3. Proponer alternativas que consideren el desempeño de los colaboradores para que tengan un mayor reconocimiento por las funciones que desempeñan dentro de la organización.
4. Proponer estrategias que puedan generar un incremento de motivación y que los colaboradores sientan un mayor agrado por el cumplimiento de sus funciones laborales.
5. Implementación acciones en las organizaciones que orienten a la evaluación de la satisfacción laboral como factor protector para el desarrollo del trabajo, siendo estrategias sostenidas en el tiempo para la salud mental de sus colaboradores.
6. Realizar investigaciones utilizando las variables promoviendo estudios longitudinales fuera del contexto COVID 19 y si existe alguna variación, además de promoverse estudios que comprometan a una mayor cantidad de personas y conocer el impacto que pueda estar teniendo en ellos.

REFERENCIAS

- Alegre, R. (2017). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3336>
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9456>
- Baldoceda Cerdán, E. D. (2018). *Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200>
- Bedoya, Y., Barrientos, R. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud. Ayacucho, 2018. [Tesis para la obtención del grado de maestría, Universidad Privada César Vallejo]. Repositorio: <https://bit.ly/3m3ypMI>
- Beltrán, H., & Quecano, L. (2018). *Manual de normas APA*. <https://bit.ly/3g89hSg>
- Bump, P. (2020). *40 estadísticas de trabajo remoto*. <https://blog.hubspot.com/marketing/remote-work-stats>
- Cavero, A. (2020). *El teletrabajo: gestión y consecuencias*. <https://gestion.pe/opinion/el-teletrabajo-gestion-y-consecuencias-armando-cavero-empleo-noticia/>
- Cox, R. (2008). *Psicología del deporte: conceptos y sus aplicaciones*. Editorial Médica Panamericana. <https://bit.ly/2MhllxT>
- Cornachione Larrínaga, M. (2006). *Psicología del Desarrollo. Adulthood*. Editorial Brujas. <https://bit.ly/2W5ns2p>
- Cuadra, D. (2017). *Home office call centers, el futuro de las interacciones B2B y B2C*. <https://www.callcenternews.com.ar/culture/852-hccb>

- Deci, E., Ryan, R. (1985). *Handbook of self-determination research*. <https://bit.ly/3g4YhEY>
- Dolan, S. L., & Martín, I. (2000). Los 10 mandamientos para la dirección de personas. <https://bit.ly/3raxXjm>
- Escribano, O. (2006). *Gestión clínica en cirugía* (Vol. 8). Arán Ediciones. <https://bit.ly/3gWFDQU>
- Fecorotti, A., Mendes, V. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operadores de dos call centers del área metropolitana*. [Tesis para la obtención de título de licenciado en relaciones industriales, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio: <https://bit.ly/3kgTHpC>
- Figueroa, M (2018). *Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio: <http://192.188.52.94:8080/handle/3317/11757>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://bit.ly/3fU0Qtm>
- González, L. F. A. E. S. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno. <https://bit.ly/36IPDud>
- Gonzalez, I. V. (2007). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. Lex Nova. <https://bit.ly/2J10h6m>
- Gil, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. En línea: <https://bit.ly/306Btjy>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. D.F, México: McGraw-Hill. <https://bit.ly/2IEyyZ6>

- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *ISSN*, 1729-4827. <https://bit.ly/3eB8CaT>
- Haddad, T. (2017). *A Quantitative Examination of the Relationship between Perceived Burnout and Job Satisfaction in Certified Public Accountant*. [Doctor's Degree, Liberty University]. Repository: <https://bit.ly/2LSQHjG>
- INEI (2020) *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana* [informe técnico]. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf
- INEGI. (2011). *Diseño de la muestra en proyectos de encuesta*. <https://bit.ly/3eBRHWd>
- Instituto peruano de economía (2020). *Informe IPE impacto del COVID – 19 en la economía peruana*. <https://www.ipe.org.pe/portal/informe-ipe-vii-impacto-del-covid-19-en-la-economia-peruana/>
- Juño, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo]. Repositorio: <https://bit.ly/3dJXkCi>
- Kwon, OY., Park, KS. (2017). *The Influences of Burnout on Job Satisfaction on School Health Teachers (School Nurse): Focused on the Mediating Effects of Self-leadership*. <https://bit.ly/3hWkJCi>
- Martin, D., & Martin, W. (2008). *Psicología experimental: Cómo hacer experimentos en psicología*. Cengage Learning Editores. <https://bit.ly/2NKRhkw>
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). CIS. <https://bit.ly/2B0IDww>
- Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M. (2016). *Maslach burnout inventory manual third edition*. Editorial Mind garden. <https://bit.ly/2AXgIMt>
- Medina Tornero, M. E., & Ruiz Luna, M. J. (2000). *Políticas sociales para las personas mayores en el próximo siglo*. <https://bit.ly/3giSLjC>

- Mohd., N. y Bee. Y. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33.
- Morales, C. N., Cabrera, L. N., & Peña, M. M. J. (Eds.). (2015). Los efectos del trabajo en el personal sanitario. Dykinson. <https://bit.ly/3r81ZnN>
- Morales, I. M. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero de la Comunidad Valenciana: Una aproximación a las narraciones y los discursos*. Universitat de València. <https://bit.ly/3drVWmw>
- Mundial, A. M. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://bit.ly/3dKKDW2>
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa. <https://bit.ly/3dB173I>
- OIT (2020) *COVID 19: Proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_738766/lang--es/index.htm
- Osorio, J. G. (2000). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. *Medicina (Buenos Aires)*, 60(2), 255-258. https://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf
- Pardinas, F. (1989). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Siglo XXI. <https://bit.ly/2YBCOOe>
- Paredes, B. (2019). *Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019*. [Tesis de maestría, Universidad peruana unión]. Repositorio: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2964>
- Patlán, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://bit.ly/30fXUmB>

- Payssé, M. (2020). *Consejos de teletrabajo para operadores de contact center*. <https://blog.inconcertcc.com/consejos-de-teletrabajo-para-operadores-de-contact-center/>
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas psychologica*, 14(1), 245-254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5321646>
- Qattan, A. (2017) *The Effect of Work-Related Stress and Burnout on Nursing Performance and Job Satisfaction: a Study of Hospitals in Saudi Arabia*. [Tesis para la obtención del doctorado, The University of Sheffield]. <http://etheses.whiterose.ac.uk/20208/>
- Ripani, L. (2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago de Chile: RIL, 269. <https://bit.ly/3gzdze0>
- Talledo, F., & Ugaz Molleda, P. A. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center*. *Ate*, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf
- Tipán, K. (2018). *El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14518>
- Uribe, F. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa. <https://bit.ly/3gYP82i>

- Vinueza, A. F., Aldaz, N. R., Mera, C. M., Pino, D. P., Tapia, E. C., & Vinueza, M. F. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. SciELO Preprints. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico* (Lima), 19(4), 41-49. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf>
- Zúñiga, E. (1957). *Manual de evaluación en extensión*. USDA. <https://bit.ly/31rKswj>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia de la tesis.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE UNA EMPRESA PRIVADA, LIMA 2020.

AUTOR: SILVA MARTÍNEZ ALEJANDRO DANIEL.

Problema general	Objetivo	Variables		
¿Qué relación existe entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020?	Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.	Síndrome de Burnout		
		Dimensiones	Ítems	Rangos
		Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	nunca 0, pocas veces 1 al año o menos, una vez al mes o menos 2, unas pocas veces al mes 3, una vez a la semana 4, pocas veces a la semana 5, todos los días 6
		Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	
		Reducción de realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
Hipótesis	Objetivos específicos	Satisfacción laboral		
		Dimensiones	Ítems	Rangos
		Desarrollo individual	1, 7, 8, 14, 15, 21, 22, 28, 29, 35, 36 y 41	totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, Indiferente 3, de acuerdo 4, totalmente de acuerdo 5
		Reconocimiento	2,3, 5, 9, 10, 12, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30, 31, 33, 37, 39, 42, 43	
Existe relación inversa y significativa entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.	Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo individual en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020			
	Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.			
	Determinar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en su dimensión motivación intrínseca en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.			

Identificar los niveles de burnout en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.

4, 6, 11, 13, 18,
20, 25, 27, 32, 34,
38, 40

Motivación intrínseca

Identificar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020.

Tipo y diseño de investigación

Tipo descriptiva: Hernández (2010) menciona que los estudios de tipo descriptivo tienen como objetivo detallar las características o peculiaridades de individuos, objetos, comunidades o grupos que se puedan analizar (p.80).

Diseño correlacional: Ortiz (2003) menciona que se refiere a aquella investigación en la que no se interfiere en ninguna variable y se hace uso de técnicas para hallar posibles relaciones de causalidad entre dichas variables (p. 44).

Población y muestra

Población: Es una agrupación de objetos de estudio que comparten características en común en función a la investigación. (Gómez, 2006). Por ello la población estuvo conformada por 257 colaboradores.

Muestra: Compuesta por 175 colaboradores de una empresa privada. Dicha muestra se consiguió mediante la fórmula del programa G*power 3.1.9.7. El cual se obtuvo a través del programa estadístico G*Power 3.1.9.4, usando una correlación de 0.268. Debido a la coyuntura y factores de salud y despido se trabajó con una muestra de 156 colaboradores.

Muestreo: Consiste en la selección de un fragmento de un grupo en el cual se puede hacer una estimación sobre la totalidad (Zúñiga, 1957). Debido a ello se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que se seleccionó a la población de colaboradores de call center pertenecientes al área de cobranzas ya que son quienes trabajan directamente en atención con personas.

Instrumentos

Variable: Síndrome de Burnout.

Instrumento: Maslach burnout inventory (MBI) adaptado a un contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007). con 22 ítems de tipo Likert. Evaluando 3 factores e ítems siendo estos: Agotamiento emocional 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, Despersonalización 5, 10, 11, 15 y 22. Reducción de realización personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El tiempo para la resolución del cuestionario es de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Variable: Satisfacción laboral

Instrumento: Escala de satisfacción laboral SL- ARG. con 43 ítems siendo de tipo Likert siendo desde 1 punto "totalmente en desacuerdo" hasta 5 puntos "Totalmente de acuerdo. Evaluando 7 factores e ítems siendo estos: Condiciones de trabajo 1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41, Beneficios laborales 2, 9, 16, 23, 30 y 42, Supervisión 3, 10, 17, 24, 31 y 37, Relaciones humanas 4, 11, 18, 25, 32 y 38, Capacitación 5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43, Comunicación 6, 13, 20, 27, 34 y 40, y Puesto de trabajo 7, 14, 21, 28 Y 35. El tiempo para la resolución del cuestionario es de 20 minutos aproximadamente.

ANEXO 2: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Burnout	Estado de agotamiento físico, emocional y mental a consecuencia de que el trabajador está expuesto durante largos períodos de tiempo a múltiples demandas en el trabajo. Patlán (2013).	Puntuaciones del Maslach burnout inventory (MBI) adaptado a un contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007).	Agotamiento emocional	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)	Ordinal
			Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento (5, 10, 11, 15 y 22)	
			Reducción de realización personal	sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21)	
Satisfacción laboral	Consiste en la casualidad entre lo que un individuo profesional busca alcanzar o lograr a través del esfuerzo y lo que realmente obtiene, mientras mayor sea la casualidad, mayor será la satisfacción. Escribano (2006).	Puntuaciones de la escala de satisfacción laboral SL- ARG.	Desarrollo individual	Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente. (1, 7, 8, 14, 15, 21, 22, 28, 29, 35, 36, 41)	Ordinal
			Reconocimiento	Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario. (2, 3, 5, 9, 10, 12, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30, 31, 33, 37, 39, 42, 43)	

Motivación
intrínseca

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. (4, 6, 11, 13, 18, 20, 25, 27, 32, 34, 38, 40)

ANEXO 3: Instrumentos

Inventario de burnout de Maslach (MBI) adaptado a un contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007).

INSTRUCCIONES:

Conteste las frases indicando la frecuencia con que UD. Ha experimentado ese sentimiento:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
-------	----------------------	----------------------	---------------------------	-------------

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy activo.							
13.	Me siento frustrado en mi trabajo							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurra a algunas personas a las que le doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							

17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy permiso.							
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Escala de satisfacción laboral SL- ARG.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Totalmente de acuerdo TA

De acuerdo DA

Indiferente I

En desacuerdo ED

Totalmente en desacuerdo TD

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					

19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	TD
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Sección 2 de 3

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.
Por favor lea detenidamente y responda las siguientes preguntas marcando la opción con la que se identifique más.
A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- * Nunca
- * Algunas veces al año
- * Algunas veces al mes
- * Algunas veces a la semana
- * Diariamente

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Nunca

Algunas veces al año

Algunas veces al mes

Sección 3 de 3

Escala de satisfacción laboral SL – ARG

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.
Por favor lea detenidamente y responda las siguientes preguntas marcando la opción con la que se identifique más.

1. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación. *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

<https://forms.gle/MePPmtSs11j3HUoP9>

ANEXO 4: Carta de presentación firmado por la Coordinadora de la Escuela para el piloto



“Año de la Universalización de la Salud”

Los Olivos, 05 de octubre de 2020

CARTA INV. N° 1855 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. Carlos Aizcorbe Mariselli
Resultados y Soluciones Integrales SAC
San Borja, Lima, Perú

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **Silva Martínez Alejandro Daniel** con DNI N° 70352639 estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula N° **6700283155** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Psicología titulado: “El Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores de un Call Center de una empresa privada, Lima 2020” Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así proseguir con la investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO 5: Carta de autorización firmada por la autoridad de la empresa donde se ejecutó el estudio piloto



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 26 de junio de 2020

CARTA INV.351 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Carlos Aizcorbe Mariselli
Resultados y soluciones integrales SAC
San Borja, Lima, Perú

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **Silva Martínez Alejandro Daniel** con DNI N° 70352639 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **6700283155** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020", Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

RESULTADOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SAC
RECIBIDO

FECHA:



RESULTADOS Y SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.
CARLOS AIZCORBE M.
GERENTE

ANEXO 6: Carta de presentación firmado por la Coordinadora de la Escuela para la aplicación de la muestra final



“Año de la universalización de la salud”

Los Olivos, 26 de junio de 2020

CARTA INV.351 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Carlos Aizcorbe Mariselli
Resultados y soluciones integrales SAC
San Borja, Lima, Perú

Presente.-



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **Silva Martínez Alejandro Daniel** con DNI N° 70352639 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **6700283155** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: “El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020”, Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO 7: Carta de autorización firmada por la autoridad de la empresa donde se ejecutó la muestra final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos, 05 de octubre de 2020

CARTA INV.N°1855 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. Carlos Aizcorbe Mariselli
Resultados y Soluciones Integrales SAC
San Borja, Lima, Perú

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **Silva Martínez Alejandro Daniel** con **DNI N° 70352639** estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula **N° 6700283155** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Psicología titulado: "El Burnout y la Satisfacción Laboral en trabajadores de un Call Center de una empresa privada, Lima 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así proseguir con la investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

RESULTADOS INTEGRALES SAC
REGRIBIDO

.....



.....
Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

.....
RESULTADOS Y SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C.
CARLOS AIZCORBE M.
GERENTE

ANEXO 8: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitido por Escuela de Psicología

Variable: Burnout



"Año de la universalización de la salud"

CARTA -601- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 26 de junio de 2020

Autor:

- Dra. Victoria Llaja Rojas

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al **Sr. Silva Martínez Alejandro Daniel**, con **DNI 70352639** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700283155**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Variable: Satisfacción laboral



"Año de la universalización de la salud"

CARTA -345 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 26 de junio de 2020

Autor:

- Alex Sívori Ruíz Gómez

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al **Sr. Silva Martínez Alejandro Daniel**, con **DNI 70352639** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700283155**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO 9: Autorización de uso de instrumentos por parte del autor original

Variable: Burnout

Lima 29 de junio del 2020

Dra.

Roxana Cárdenas Vila

Coordinadora de la escuela de psicología

EP de psicología – Filial Lima Campus Lima Norte

Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a usted para saludarla y a la vez dar respuesta a su carta, dando mi autorización al Sr. Alejandro Daniel Silva Martínez, estudiante de su casa de estudio; para que haga uso del instrumento de mi autoría en su trabajo de investigación: El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. El cual tiene fines académicos.

De igual forma hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

GRACIAS POR LA ATENCIÓN

- Atentamente



DR. VICTORIA LLAJA ROJAS
Neuropsicóloga
C.P.S.P. 0776 R.N.E. 048

Dra. Victoria Llaja Rojas

Variable: Satisfacción laboral

Lima, 29 de junio del 2020

Dra.

Roxana Cárdenas Vila

Coordinadora de la escuela de psicología

EP de psicología – Filial Lima Campus Lima Norte

Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a usted, para saludarla y a la vez dar respuesta a su carta, dando autorización al Sr. **Alejandro Daniel Silva Martínez**, estudiante de su casa de estudios; para que haga uso del instrumento de mi autoría en su trabajo de investigación titulado: "**El burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un call center de una empresa privada, Lima 2020**"., el cual tiene fines académicos.

De igual forma hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Gracias por la atención

Atentamente



Alex Sívori Ruíz Gómez
CPSP 11917

ANEXO 10: Consentimiento informado

Consentimiento informado

De aceptar la participación en esta investigación, debe indicar si desea participar de manera voluntaria de la misma.

Gracias por su valioso apoyo.

¿Desea usted participar voluntariamente de la investigación?

Sí acepto

No acepto

De haber respondido "Sí acepto", por favor colocar el Nro de DNI como evidencia de haber sido informado sobre los fines de la presente investigación.

The image shows two screenshots of a survey form. The top screenshot is the form itself, and the bottom screenshot shows the results of the survey.

Form Screenshot:

en el departamento de Lima.
Debido a la coyuntura por la que atravesamos y el cumplimiento de distanciamiento obligatorio, se le invita a participar de esta investigación de manera virtual completando el siguiente formulario virtual. Es importante hacer de su conocimiento que los datos recogidos serán tratados de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de esta investigación.
En caso tenga alguna duda con respecto a la evaluación puede solicitar la aclaración respectiva contactando al siguiente correo:
Alex.daniel97.silvamartinez@gmail.com - Autor de la investigación.
***Obligatorio**

Consentimiento informado
De aceptar la participación en esta investigación, debe indicar si desea participar de manera voluntaria de la misma.
Gracias por su valioso apoyo.

Desea usted participar voluntariamente de la investigación? *

Sí acepto
 No acepto

De haber respondido "Sí acepto", por favor colocar el Nro de DNI como evidencia de haber sido informado sobre los fines de la presente investigación. *

Results Screenshot:

BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas Respuestas 157

Consentimiento informado

Desea usted participar voluntariamente de la investigación?
157 respuestas

100%

● Sí acepto
● No acepto

De haber respondido "Sí acepto", por favor colocar el Nro de DNI como evidencia de haber sido informado sobre los fines de la presente investigación.
157 respuestas

72474015

ANEXO 11: Resultados del estudio piloto

Tabla 8

Evidencia de confiabilidad del cuestionario de síndrome de burnout.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	22

Tabla 9

Evidencias de Validez basada en el contenido del (CEP) Pertinencia, Relevancia y Claridad a través del juicio de expertos y por medio del coeficiente V de Aiken para el cuestionario de síndrome de burnout.

Ítem	1º Juez			2º Juez			3º Juez			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	93%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	93%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

En la tabla se muestran los resultados de Validez basado en el contenido mediante el coeficiente V de Aiken del criterio Pertinencia, Relevancia y Claridad, en el cual se aprecia que 2 jueces coinciden aceptando los 22 ítems en su totalidad, por el contrario, el jurado 3 manifiesta su desacuerdo en los ítems 10 y 11. Mencionando que no tienen claridad, sin embargo, los resultados obtenidos son ≥ 0.90 , por consiguiente, el criterio según Escurra (1988) es considerado valido.

Tabla 10

Evidencia de confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	43

Tabla 11

Evidencias de Validez basada en el contenido del (CEP) Pertinencia, Relevancia y Claridad a través del juicio de expertos y por medio del coeficiente V de Aiken para el cuestionario de satisfacción laboral.

Ítem	1º Juez	2º Juez	3º Juez	Aciertos	V. de	Acceptable
21	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	9	100%	Sí
24	1	1	1	9	100%	Sí
25	1	1	1	9	100%	Sí
26	1	1	1	9	100%	Sí
27	1	1	1	9	100%	Sí
28	1	1	1	9	100%	Sí
29	1	1	1	9	100%	Sí
30	1	1	1	9	100%	Sí
31	1	1	1	9	100%	Sí
32	1	1	1	9	100%	Sí
33	1	1	1	9	100%	Sí
34	1	1	1	9	100%	Sí
35	1	1	1	9	100%	Sí
36	1	1	1	9	100%	Sí
37	1	1	1	9	100%	Sí
38	1	1	1	9	100%	Sí
39	1	1	1	9	100%	Sí
40	1	1	1	9	100%	Sí
41	1	1	1	9	100%	Sí
42	1	1	1	9	100%	Sí
43	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

En la tabla se presenta la de validez basado en el contenido mediante el coeficiente V de Aiken del criterio, Pertinencia, Relevancia y Claridad, en el cual se aprecia que 2 jueces coinciden en acuerdo con los 43 ítems, lo contrario del juez 3 que manifiesta que el ítem 15 no tiene claridad, sin embargo, los resultados obtenidos son ≥ 0.90 , según criterios de Escurra (1988) son considerados válidos.

ANEXO 12: Escaneo criterios de los jueces expertos de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) ADAPTACION POR LLAJA, SARRIA Y GARCIA (2007)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GREGORIO ERNESTO TOMÁS QUISPE

DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA-NORTE	2017-2020	DTC
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. 7840

Lima, 27 de Junio del 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) ADAPTACION POR LLAJA, SARRIA Y GARCIA (2007)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Betty Doris Silva Tuesta

DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1985-1990
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Empresa	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	CAJA SEÑOR DE LUREN	JEFE DE RECURSOS	SAN ISIDRO	2005-2008	Supervisión de planilla de personal, fuerza laboral, contabilizar cursos de capacitación y rotación de personal.
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lic. Doris Silva Tuesta
Psicóloga Organizacional
CPsP 3304

Lima, 25 de Junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) ADAPTACIÓN POR LLAJA, SARRIA Y GARCÍA (2007)

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VALENCIA FLOR DE MARIA

DNI: 07383222

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN MARTIN DE PORRES	LIC. EN PSICOLOGÍA	1982 - 1988
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	Mtra. en DOCENCIA UNIVERSITARIA	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE	E.P. PSICOLOGIA LIMA - NORTE	2012 - 2020	DOCENCIA A TIEMPO COMPLETO
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mg. Flor de María Ruiz Valencia
 Psicóloga
 Orientadora en Sexualidad Humana
 C.Ps.P. N° 3451

Lima, 27 de junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GREGORIO ERNESTO TOMÁS QUISPE

DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1990-1996
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA-NORTE	2017-2020	DTC
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Gregorio Ernesto Tomás Quispe
 PSICOTERAPEUTA
 C.Ps.P. 7349

Lima, 27 de Junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GREGORIO ERNESTO TOMÁS QUISPE

DNI:09366493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP	PSICOLOGÍA	1985-1990
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Empresa	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	CAJA SEÑOR DE LUREN	JEFE DE RECURSOS	SAN ISIDRO	2005-2008	Supervisión de planilla de personal, fuerza laboral, contabilizar cursos de capacitación y rotación de personal.
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Lic. Doris Silva Tuesta
 Psicóloga Organizacional
 CPsP 3304

Lima, 25 de junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgt. RUIZ VALENCIA, FLOR DE MARIA

DNI: 07383222

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN MARTIN DE PORRES	LIC. PSICOLOGA	1982 - 1988
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO	Mtra. en DOCENCIA UNIVERSITARIA	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE	E.P.DE PSICOLOGIA LIMA-NORTE	2012 - 2020	DOCENCIA UNIVERSITARIA A TIEMPO COMPLETO.
02					
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Flor de Maria Ruiz Valencia
 Psicóloga
 Orientadora en Sexualidad Humana
 C.Ps.P. N° 3451

Lima, 27 de junio del 2020