



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Síndrome de Burnout y Clima organizacional en una empresa de  
Call Center del distrito de Lima, 2020”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Psicología**

**AUTORAS**

Aguilar La Rosa, Gretta (ORCID: [0000-0002-6918-5539](https://orcid.org/0000-0002-6918-5539))

Moreno Barreto, Aylin Rocío (ORCID: [0000-0002-6376-752X](https://orcid.org/0000-0002-6376-752X))

**ASESORA**

Mgtr. Carranza León, Graciela (ORCID: [0000-0001-8079-0775](https://orcid.org/0000-0001-8079-0775))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, mucho de nuestros logros se los debemos a ellos, entre los que se incluye este. Nos formaron con reglas y valores, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos. Gracias querida familia.

En memoria de Carlos Moreno. Un beso hasta el cielo.

### **Agradecimiento**

La ayuda que nos han brindado ha sido sumamente importante, estuvieron a nuestro lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándonos. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fueron muy motivadoras y esperanzadoras, donde nos decían que lo lograríamos perfectamente. Nos ayudaron hasta donde les era posible, incluso mucho más que eso Mamá.

Las amamos Sonia y Rocío.

Y también queremos dar un agradecimiento muy especial para nuestro querido profesor Edwin Castro Chirinos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Carátula.....</b>	<b>I</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>II</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>III</b>
<b>Índice de Contenidos.....</b>	<b>VI</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>VII</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>VIII</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>IX</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

- Tabla 1: Estadístico descriptivo de las variables y dimensiones de estudio.
- Tabla 2: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones y variable de estudio.
- Tabla 3: Correlación Rho de Spearman entre total de la variable Síndrome de Burnout y Clima Organizacional.
- Tabla 4: Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de desgaste emocional.
- Tabla 5: Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de despersonalización.
- Tabla 6: Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de realización personal.
- Tabla 7: Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach del Cuestionario de Burnout de Maslach.
- Tabla 8: Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach del Cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO).
- Tabla 9: Evidencia de validez basado al contenido mediante el criterio de jueces del Cuestionario de Burnout de Maslach a través del coeficiente V de Aiken.
- Tabla 10: Evidencia de validez basado al contenido mediante el criterio de jueces de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) a través del coeficiente V de Aiken.
- Tabla 11: Niveles de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout.
- Tabla 12: Niveles de frecuencia de la variable Clima Organizacional.
- Tabla 13: Niveles de frecuencia de la dimensión Desgaste emocional.
- Tabla 14: Niveles de frecuencia de la dimensión Despersonalización.
- Tabla 15: Niveles de frecuencia de la dimensión Realización personal.

## Resumen

La presente investigación tuvo como fin establecer la relación entre Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020. El estudio fue de tipo correlacional, no experimental – transversal, no probabilístico de tipo intencional. La muestra fue de 200 teleoperadores a quienes se les aplicó el Cuestionario de Burnout de Maslach - (1986) y Escala de Clima Organizacional (EDCO) – (1999). Los resultados que se obtuvieron entre la variable Síndrome de Burnout y Clima Organizacional indican una correlación de 0,104 y una significancia de 0,141; por lo cual no existe relación estadísticamente significativa.

En cuanto a los objetivos específicos según los resultados de la variable clima organizacional y la dimensión desgaste emocional indica una correlación de 0,057 y una significativa 0,425. Paralelamente con clima organizacional y despersonalización se observa una correlación de 0,067 y una significativa 0,346. Del mismo modo se aprecia en clima organizacional y realización personal indica una correlación de 0,093 y una significativa 0,188. Por lo tanto, se acepta las hipótesis nulas y se rechaza las hipótesis alternas de la investigación, es decir, no existe relación estadísticamente significativa entre los resultados mencionados.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Clima organizacional, Call Center.

## **Abstract**

The present research aimed to establish the relationship between Burnout Syndrome and Organizational Climate in a Call Center company in the district of Lima, 2020. The study was correlational, non-experimental - cross-sectional, non-probabilistic, intentional. The sample consisted of 200 telemarketers to whom the Maslach Burnout Questionnaire - (1986) and the Organizational Climate Scale (EDCO) - (1999) were applied. The results obtained between the variable Burnout Syndrome and Organizational Climate indicate a correlation of 0.104 and a significance of 0.141; for which there is no statistically significant relationship.

Regarding the specific objectives, according to the results of the organizational climate variable and the emotional exhaustion dimension, indicates a correlation of 0.057 and a significant 0.425. In parallel with the organizational climate and depersonalization, a correlation of 0.067 and a significant 0.346 is observed. In the same way, it is appreciated in organizational climate and personal fulfillment indicates a correlation of 0.093 and a significant 0.188. Therefore, the null hypotheses are accepted and the alternative hypotheses of the research are rejected, that is, there is no statistically significant relationship between the mentioned results.

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational climate, Call Center.

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas a nivel mundial han tenido en cuenta al ser humano como su principal motor en cuanto la producción, de manera que sin ellos sería inalcanzable producir algún tipo de crecimiento económico dentro de la empresa.

Martínez (2010) afirmó que el síndrome es el desgaste profesional de los individuos que laboran en diferentes áreas de servicios públicos, manteniendo una relación directa con los usuarios. En un mundo globalizado donde los avances tecnológicos e industriales hacen que la demanda supere los límites de las competencias y capacidades que tiene el trabajador, de tal manera que facilita la aparición del estrés, provocando síntomas físicos, mentales y sociales que puedan perjudicar la salud. El síndrome de burnout establece una reacción extrema al estrés crónico y su impacto al clima organizacional donde se caracteriza la existencia de síntomas como despersonalización, realización personal y agotamiento emocional, ocasionando severos daños en el estilo de vida de los colaboradores (Gutiérrez, 2020).

En una investigación a nivel nacional, se puede observar que el 60% de colaboradores se encuentran predispuestos a desarrollar el tan mencionado Síndrome de Burnout de manera progresiva (elEconomistaAmérica.com, 2018).

La Psicología Organizacional hace un favorable aporte a las diversas organizaciones de servicio y producción, llevando a cabo planteamientos sobre temas relacionados a actividades que realizan los colaboradores que permite conocer el diagnóstico e intervención planificado. Por otro lado, la atención se enfoca en el ser humano y su resistencia ante el trabajo bajo presión, centrándose en el contexto social, cuya fortaleza y actitud son la base para afrontar con mejor éxito el desgaste producido ante la alta demanda de la productividad.

Pereira (2014), aseguró que el clima organizacional consolida el buen trato hacia el cliente, sin embargo, cuando los trabajadores se encuentran doblegados en condiciones inadecuadas, largas jornadas de trabajo, inapropiado clima organizacional o clientes demandantes, en la mayoría de situaciones se ve comprometido el aspecto emocional, llegando a desarrollarse el famoso síndrome de burnout.



El clima organizacional ha demostrado como la perspectiva de los colaboradores en su relación al ambiente laboral, donde influye en la satisfacción y desencadena en su productividad. Pavía (2014), establece que el clima organizacional hace mención a la estimación que tiene cada trabajador en la organización con relación al sitio donde ejecuta diversas funciones, si existe solidaridad, motivación y compañerismo.

En esta línea de investigación, la formulación del problema fue construido de la siguiente manera, ¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020? Y cómo problemas específicos se manifiestan de la siguiente manera, ¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Desgaste Emocional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020?; ¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020?; ¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020?

La investigación que se realizó describe la situación de los teleoperadores de una empresa de Call Center en el distrito de Lima, la cual tiene como propósito brindar estrategias en la coordinación de recursos humanos de la organización para la mejora del comportamiento, reduciendo aquello que pueda conducir a una patología. De igual forma permite conocer si existe relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Organizacional, medir el nivel del problema y examinar los resultados obtenidos para las posibles estrategias de solución.

De todo lo mencionado, es así como se ha planteado el siguiente objetivo general: Establecer la relación entre Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020. Como objetivos específicos se planteó: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desgaste Emocional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020; Delimitar la relación entre Clima Organizacional y Despersonalización en una empresa de Call Center del distrito de Lima 2020; y Delimitar la relación entre Clima Organizacional y Realización Personal en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020.

De igual forma la hipótesis general se representó de la siguiente manera: Existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en una empresa de Call Center del distrito de Lima 2020; Existe relación directa entre

Clima Organizacional y Desgaste Emocional en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020; Existe relación directa entre Clima Organizacional y Despersonalización en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020; y Existe relación directa entre Clima Organizacional y Realización Personal en una empresa de Call Center del distrito de Lima, 2020.

## **II. MARCO TEORICO**

Gutiérrez (2019), investigó el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Quito - Chile. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, con una población próxima a 101 integrantes de diversas edades y de ambos sexos (hombres y mujeres). Por medio de un estudio estadístico (Chi – cuadrado), se pudo concluir que existe una correlación entre dichas variables, teniendo como resultado un valor de 0,06; por lo cual las variables de estudio son altamente significativas y dependientes.

Por otro lado, Huayhua (2018) tuvo como objetivo de Investigación – establecer la influencia entre Síndrome de Burnout, Clima Laboral y Desempeño Organizacional de los servidores asistenciales de una institución de salud, teniendo como tipo de estudio correlacional, descriptivo, no experimental de tipo transversal. La muestra fue de 135 trabajadores donde los resultados que obtuvieron en la investigación evidencian un nivel elevado de Burnout donde el 41% son servidores asistenciales, la impresión del clima organizacional se evidencia con un 96% y el 86% manifiestan un óptimo desempeño organizacional en los servidores asistenciales. Se evidencia que su significancia de  $p < 0,00$  es menor al  $p < 0,05$ . En conclusión, existe una relación entre dichas variables.

Según Mamani (2018), en su estudio se tuvo como finalidad disponer la relación acerca del estrés y clima laboral de los colaboradores de la empresa global sales solutions. Su población consta de 196 colaboradores donde se utilizó una encuesta para esta investigación que constaba de 38 ítems, asimismo para verificar la confiabilidad y validez se realizó mediante el Alfa de Cronbach, pruebas de normalidad y de Spearman. En la investigación se pudo comprobar que el Estrés guarda relación de manera significativa con el Clima Laboral ( $r=$

0,932 y  $p < 0,001$ ) de los colaboradores de la empresa global sales solutions – Ate, 2018.

Ponce, et al (2020), en su investigación se buscó estudiar la comparación del Síndrome de Burnout en choferes de Lima Metropolitana (particulares, privados y públicos). La investigación fue empírica con enfoque cuantitativo, teniendo como colaboradores a 898 conductores entre las edades de 18 y 70 años, de sexo masculino. Teniendo como resultado que el estudio revela que el 37% del total de los conductores que fueron evaluados se ubican en la fase aguda del Síndrome de Burnout, los conductores que ofrecen los servicios públicos denotan un índice mayor de despersonalización y agotamiento emocional, en relación a los del servicio privado.

Grados (2018), su investigación se enfocó en analizar la influencia entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales. Tuvo como método de estudio hipotético deductivo, de tipo cuantitativo – transversal, con un diseño correlacional descriptivo, con una muestra probabilística de tipo aleatorio simple estratificada y una población de 159 participantes. Como resultado, se observa que existe una significancia ( $p < 0,000$ ) entre las variables de estudio.

La Organización Mundial de la Salud (2019), establece al Síndrome de Burnout o “Síndrome de estar quemado”, como la respuesta del estrés crónico en el área laboral. Asimismo, se caracteriza por la aparición de síntomas como despersonalización, realización y agotamiento personal; el cual lleva a desencadenar severos daños en la vida cotidiana de los colaboradores. De igual forma Gutiérrez (2020), afirma que el Síndrome de Burnout se ha transmutado en una condición muy frecuente que altera de gran manera al colaborador en su calidad de vida, dicha condición llega a dañar con el transcurrir del tiempo el estado físico y mental cuando no se efectúa una adecuada intervención profesional.

La labor organizacional como tal es desencadenante del estrés, aunque en algunas circunstancias es de vital importancia una medida que beneficie a los colaboradores en la solución de desafíos, tareas y conflictos, teniendo en cuenta que cuando el nivel de estrés se conserva o intensifica hasta un nivel donde no se pueda manejar, los métodos utilizados se convertirán en infructuosos y es ahí donde se producirá el tan mencionado Síndrome de Burnout. Así mismo el estrés

es la reacción del organismo ante diversas situaciones donde se conoce como un sentimiento de fatiga mental o físico, que es causado por la exigencia de determinados estímulos que pueden manifestarse en distintas situaciones, circunstancias y/o pensamientos que produzcan en el individuo un sentimiento de desesperación, frustración, tensión física o emocional.

Según Freudenberger (1974) sostiene que el Síndrome de Burnout es una fijación que va direccionada a la frustración y constantemente prevalece el agotamiento, teniendo como resultado un esfuerzo mayor de tal manera que se hace desgaste de las energías de cada colaborador, por otro lado, se hace mención que Burnout sostiene que la persona se mantiene afianzada al área laboral, lo cual conlleva a una desestabilidad en sus funciones laborales y dando como resultado a la baja motivación.

Por otro lado, Maslach y Jackson (1981), mencionan que Burnout es un resultado prolongado de las dimensiones del estrés (interpersonal y emocional) reiterados en el área laboral, orientando en sus dimensiones: despersonalización, agotamiento o cansancio emocional y realización personal, cuando este se ubica en un nivel bajo. Cabe resaltar que las profesiones que se ven afectadas por el agotamiento emocional están estrechamente relacionadas al Burnout, llegando a generar la disminución en los vínculos sociales, afectando su entorno y a ellos mismos.

Burke (1987), hace referencia que el Síndrome de Burnout está compuesto por distintas fases de acoplamiento hacia el estrés en el empleo, la cual se encuentra determinada por el déficit de la posición profesional, desgaste emocional, sentido de culpabilidad de no alcanzar lo esperado el cual se enlaza con el estrés laboral crónico para obtener las metas que el área lo requiera, por lo cual, hay alteraciones en la economía y en las circunstancias que lo determinen, en estos acontecimientos se provoca un desgaste físico y emocional, expresando sentimientos de distancia y frialdad, desaprobando sus virtudes y no efectuando una actividad laboral óptima en sus distintas funciones que ejecuta, localizándose con un inestable desenvolvimiento usual.

Por otro lado, se hace mención de distintas teorías que respaldan a dichos autores. La teoría de síndrome general de adaptación de Selye (1952), nombra tres fases de estrés: Fase de alarma la cual se produce cuando el individuo se percata de una amenaza que podría llegar a ser física o psicológica, con la

finalidad de obtener la adaptación donde se permita enfrentar el estrés; fase de resistencia este aparece cuando la fase de alarma es constante, donde el cuerpo reacciona adaptándose a las presiones designadas cuando originalmente se percibió como una amenaza y la fase de agotamiento se manifiesta a través del estrés del individuo por un periodo de tiempo extenso, debido a que hizo uso de sus reservas entrando así a dicha fase; por lo cual si dicho estrés perdura, el individuo puede llegar a sufrir de fatiga, derrame cerebral, hipertensión e incluso podría provocar la muerte.

Maslach y Jackson (1982), identifican 3 dimensiones; cansancio emocional, el cual se define como la escasez del recurso emocional y el sentir que no se puede desarrollar de una manera óptima; despersonalización es el desenvolvimiento de la conducta negativa dirigida a los receptores del servicio que brindan y por último realización personal que es la apreciación de occlusión de diversas alternativas del lucro personal.

De igual manera se comprende por clima organizacional como la percepción de los diversos aspectos que están vinculados al colaborador en relación a su ambiente laboral; así mismo se cita a Bordas – (2016) donde establece al clima laboral como la apreciación que utilizan los colaboradores acerca de una empresa, determinando su ambiente laboral a raíz de un cúmulo de aspectos relacionados al individuo, al equipo de trabajo y la misma organización.

Los autores Litwin y Stringer (1968), mencionan la teoría del clima organizacional lo cual se encargaron de conceptualizar a través de la perspectiva perceptual donde infieren que es un cúmulo de propiedades que giran en torno al trabajo, siendo estas susceptibles de percibirse de manera directa o indirecta en los colaboradores de dicha empresa, la cual influye en su motivación y comportamiento. La teoría se encarga de explicar la importancia de los aspectos sobre la conducta de los participantes de la compañía en la que ejercen, de igual forma, dichos autores especifican los determinantes ambientales – situacionales que intervienen en el comportamiento y apreciación del individuo.

Así mismo, dichos autores hacen mención de la creencia de las nueve dimensiones que refieren al clima que prevalece en un trabajo, con relación a cada dimensión con las propiedades que tiene la organización, tales como:

estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Herzberg (1959), propuso la teoría de los dos factores que mencionan el clima laboral, apoyándose en la pirámide Maslow (satisfacción de necesidades) de esta forma se unifican dos factores que predominan en el clima laboral; motivacionales y de higiene. Asimismo, el factor higiene se caracteriza por ser elementos ambientales que requieren ser constantemente evaluados para la prevención de la insatisfacción de los colaboradores. Entre otros factores se puede encontrar el tipo de supervisión, el salario, el lugar de trabajo, etc.

Herzberg eligió el factor higiene para evidencia el temple preventivo, siendo la empresa quien tiene el control a diferencia del individuo. Sin embargo, los factores motivacionales se manifiestan de manera interna en la compañía, los cuales se relacionan con la satisfacción y las diversas oportunidades que le pueden ofrecer al empleador. Por lo cual se comprende que a raíz de esta teoría el líder organizativo tiene el deber de motivar a los trabajadores generando un adecuado clima laboral para el crecimiento de las diferentes labores dentro de la compañía, donde se comprometa el reconocimiento profesional, crecimiento personal, desarrollo personal y las necesidades de autorrealización

Según Acero, et al. (1999) mencionan ocho dimensiones, como: relaciones interpersonales, siendo el nivel que los colaboradores se apoyan mutuamente; estilo de dirección, grado en el que los superiores brindan participación y apoyo a sus trabajadores; sentido de pertenencia, donde los colaboradores se vinculan con la empresa; retribución el cual se obtiene la igualdad en cuanto a la remuneración y los beneficios destinados de la empresa; disponibilidad de recursos es el cual la empresa brinda los equipos, información, para ser más placentero el trabajo; estabilidad es el grado en el cual los trabajadores visualizan en el trabajo las posibilidades en cuanto al criterio justo para la toma de decisiones; claridad y coherencia en la dirección es la transparencia de los directivos en relación al futuro laboral y valores colectivos el cual se visualiza de manera interna entre los colaboradores.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio presentó un enfoque cuantitativo puesto que se midieron las características del objeto observable y real. Esta medición fue presentada por datos numéricos los cuales se analizaron a través del método estadístico básico con la finalidad de demostrar y fijar teorías actualizadas (Arias, 2012). Así mismo, el tipo de estudio fue básico ya que tuvo como finalidad que los conocimientos teóricos puedan ofrecer medidas de solución beneficiando a la sociedad (Murillo, 2009).

De igual forma, es un diseño no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon las variables, es decir, solo se observaron los fenómenos para estudiarlos, efectuándose en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Finalmente, su nivel es correlacional ya que se buscó dar a conocer el grado de relación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

**Definición conceptual:** Acero (1999) establece el clima organizacional como un cúmulo de peculiaridades que representan a una compañía, diferenciándola de otras organizaciones; siendo estas de estadía relativa en el tiempo e inducen en el comportamiento de sus colaboradores.

**Definición operacional:** La variable será medida a través de un cuestionario que consta de siete dimensiones las cuales son: relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, coherencia en la dirección y valores colectivos.

**Indicadores:** La realización personal es la capacidad en que los colaboradores participan entre si con relaciones amables; estilo de dirección es la relación en el cual los jefes colaboran y hacen participar a sus trabajadores; sentido de pertenencia el grado de vinculación con la empresa; retribución son

los beneficios y remuneración propuestas por la empresa para los colaboradores; disponibilidad de recursos es la calidad de equipos, información y dependencia para la elaboración de sus actividades en la empresa; estabilidad es el grado en el cual los colaboradores tienen una perspectiva clara dentro de la empresa y estimación a los trabajadores que mantiene o se despiden con criterio justo; claridad y coherencia en la dirección es la medida tomada para que las metas y programas sean de manera resistente con las políticas de la empresa, visualizando de manera clara; valores colectivos sería la capacidad que se obtiene en el medio interno, responsabilidad, respeto y cooperación.

**Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Según Maslach (2017), indica que el Síndrome de Burnout es la respuesta extensa al estrés en el área laboral, que se origina debido a la tensión crónica dando como consecuencia la relación conflictiva entre los colaboradores.

**Definición operacional:** La variable será medida a través de un cuestionario que consta de 3 dimensiones las cuales son: desgaste emocional, despersonalización y realización personal.

**Indicadores:** Desgaste emocional es el estado causado por una sobrecarga de esfuerzo; despersonalización es la alteración de la impresión de cada persona, de tal forma que el individuo se siente “dividido” por el cuerpo o procesos mentales; realización personal es la percepción de cada individuo por ser independiente, autónomo y capaz de afrontar nuevos obstáculos.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

La población se conformó por doscientos (200) colaboradores entre mujeres y varones, cuyas edades están comprometidas entre 18 y 35 años de edad, que laboran en una empresa de Call Center, dedicada al rubro de comercio que tiene como ubicación: Av. Nicolás de Piérola 589, 15001 – Cercado de Lima.



### **Criterios de inclusión**

- ✓ Teleoperadores de ambos géneros.
- ✓ Trabajadores de diferentes turnos (Mañana, tarde y noche).
- ✓ Trabajadores con grado de instrucción (Secundaria completa).
- ✓ Colaboradores entre los 18 a 35 años de edad.

### **Criterios de exclusión**

- ✓ No se consideró a gerentes, subgerentes, administrativos y operario de limpieza, debido a que el trabajo de investigación va dirigido netamente a los teleoperadores activos de dicho Call Center.
- ✓ Colaboradores que tengan menos de un mes laborando en dicho Call Center.

### **Muestra**

La muestra se consideró censal, ya que se seleccionó el 100% de la población, debido a que la cantidad de participantes es pequeña y manejable.

Ramírez (1997), refirió que la muestra censal se relaciona a las unidades de investigación que logran ser parte de la muestra. A su vez, López (1998) hizo mención que la muestra censal es toda la sección que llega a representar la totalidad de la población.

### **Muestreo**

Se emplea el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Otzen (2017), refiere que este muestreo es el que permite que los elementos sean seleccionados a criterio del investigador.

### **Unidad de análisis**

200 teleoperadores de un Call Center.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron dos cuestionarios para cuantificar la información.

El inventario de Burnout de Maslach, cuyos autores son Maslach Cristina y Jackson Suan (1986), adaptado por Vizcardo en el año – 2017. La administración es colectiva e individual con una duración de 10 a 15 minutos, conformado por 22 ítems con la finalidad de evaluar 3 dimensiones (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización), como tipo de escala se tiene Likert de 7 puntos (0=Nunca, 1=Alguna vez al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4=Una vez por semana, 5=Algunas veces por semana, 6=Todos los días), donde la calificación obtiene un puntaje bajo cuando es menor de 34.

Las propiedades psicométricas de dicha prueba, tiene como consistencia interna los siguientes índices: 0.90 en Agotamiento emocional (CE), 0.79 en despersonalización (DP) y 0.71 en realización personal (RP). En el Perú, una investigación de García, Herrero y León (2007), obtuvo niveles de fiabilidad altos de 0.81 para realización personal, 0.88 para agotamiento emocional y 0.79 para despersonalización.

La validez de contenido se definió por medio de la evaluación de juicios de expertos (Ver Anexos). Se empleó la V. de Aiken, que dio como resultado 1.00. Así mismo la fiabilidad del cuestionario aplicado en esta investigación se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna que determina el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto al “Cuestionario de Burnout de Maslach”, se obtuvo una valoración de 0.999.

Por otro lado, la escala de Clima Organizacional (EDCO) tiene como autor a Acero en el año 1999 y fue adaptado por Mamani en el año 2019.

La administración es de manera colectiva e individual con una duración de 40 minutos conformado por 35 ítems con la finalidad de evaluar 8 dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos).

Como tipo de escala se tiene Likert de 5 puntos dividida en respuestas positivas (5=siempre, 4=casi siempre, 3=algunas veces, 2=muy pocas veces, 1=nunca), y negativas (1=siempre, 2=casi siempre, 3=algunas veces, 4=muy pocas veces, 5=nunca) donde la calificación se realiza mediante la sumatorio de ítems positivos y negativos.

Se llegó a obtener un Alpha de Cronbach de 0.89 y un Coeficiente Omega de 0.90, así mismo se visualizan coeficientes de Cronbach que varían entre 0.88 a 0.90, lo que manifiesta una alta fiabilidad. Se puede concluir, que dicho instrumento refleja una buena validez de constructo ( $p < 0,914$ ) y consistencia interna.

La validez de contenido se definió a través de la evaluación de juicios de expertos (Ver Anexos). Se empleó la V. de Aiken. Dicha técnica se basa en calcular el coeficiente, que dio como resultado 1.00. Así mismo la fiabilidad del cuestionario aplicado en esta investigación se logró mediante el análisis de consistencia interna que determina el coeficiente de Alpha de Cronbach. Respecto al “Escala de Clima Organizacional”, se consiguió una valoración de 0.904.

### **3.5 Procedimientos**

Se contactó con el representante del Call Center “Konecta Perú”, con la finalidad de brindarle información de la investigación a realizar. Luego de una aceptación telefónica, se procedió con el envío de la carta de autorización, vía correo electrónico para obtener la firma del representante. Seguidamente, se envió el enlace de los cuestionarios (Escala de Clima Organizacional (EDCO) y Cuestionario de Burnout de Maslach) vía WhatsApp para su socialización y llenado de datos a través de formularios de Google. Una vez completada la fase de recolección de datos se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2013 para el procesamiento de la base de datos, en el cual se adjuntó todas las respuestas de los colaboradores, para ser estudiados mediante métodos estadísticos planteados.

El procedimiento que se sigue para esta investigación es seleccionar los datos del cuestionario de Burnout de Maslach y la escala de Clima Organizacional (EDCO) para lo cual se detallaron las instrucciones que se deben llevar a cabo. Se diseñó un formulario de Google con los cuestionarios de investigación de modo que las personas que fueron evaluadas marquen directamente las respuestas en un solo momento y con una duración de 45 minutos.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera individual a los teleoperadores quienes colaboraron voluntariamente. Cabe resaltar la estricta confidencialidad respecto a los datos brindados de dichos colaboradores con la finalidad de hacer frente a las falsificaciones de las respuestas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se hizo uso del análisis psicométrico luego de que se exportaron los datos al programa estadístico informático SPSS 25, con la finalidad de evaluar la consistencia interna de los instrumentos, por medio del Alpha de Cronbach. Seguidamente, se realizó la validez de contenido a través de la aplicación de la Validez de Aiken, por lo cual, se tuvo en cuenta la valoración de los jueces de juicio de experto en relación a los ítems.

Posteriormente, para la asociación de las variables se aplicó el análisis bivariado (coeficiente de correlación de Rho de Spearman y tabla de niveles de frecuencia, estadístico descriptivo de las variables y dimensiones de estudio, Kolmogórov-Smirnov).

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación consideró las propuestas de los principios éticos que se manifestaron en la declaración de Helsinki que servirá para la realización y orientación de investigaciones en personas, conociendo los requisitos para la medida de salvaguardar a los individuos (Manzini, 2000). De igual forma el código de Nuremberg investiga la protección de la integridad de los seres humanos, donde afirma que la participación de los sujetos debe ser de forma voluntaria.

El Colegio de Psicólogos del Perú (1980), tiene como norma respetar la dignidad del ser humano, ya que una de su prioridad es proteger sus derechos, teniendo como finalidad ampliar el conocimiento de las conductas humanas y sobre todo la comprensión que tienen las personas a nivel personal, posteriormente contribuye a tener un buen bienestar dentro de la humanidad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Estadístico descriptivo de las variables y dimensiones de estudio**

	Total, de Clima Organizacional	Total, de Síndrome de Burnout	Desgaste Emocional	Despersonalizaci ón	Realización Personal
Media	146,02	66,50	22,26	7,59	32,20
Desviación estándar	19,242	16,566	11,388	5,893	6,462
Asimetría	-,642	1,208	,748	,669	-,330
Curtosis	,823	1,225	-,113	-,437	,931

*N* = 200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se aprecia que en la media del total de clima organizacional es 146,02 (DE=19.242) y en el total de Síndrome de Burnout es 66.50 (DE=16.566). De igual manera para desgaste emocional la media es 22.26 (DE=11.388), despersonalización 7.59 (DE=5.893) y para realización personal 32.30 (DE=6.462). Por otra parte, se aprecia que todas las puntuaciones en asimetría y curtosis en las dimensiones de Síndrome de Burnout y totales de ambas variables se encuentran dentro del rango de -1.5 a +1.5.

**Tabla 2****Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones y variable de estudio**

	Clima organizacional	Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Despersonalización	Realización personal
Estadístico de prueba	,119	,176	,154	,125	,148
Sig. asintótica(bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se analiza la prueba KS tanto para las dimensiones desgaste emocional, despersonalización y realización personal de la variable Síndrome de Burnout, así como la variable clima organizacional. Así se aprecia que, para todos los casos, el estadístico KS tuvo asociado un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual indica que los puntajes en estas dimensiones y variables siguen una distribución diferente a la normal.

**Tabla 3****Correlación Rho de Spearman entre total de la variable Síndrome de Burnout y Clima Organizacional**

	Clima Organizacional
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación ,104
	Sig. (bilateral) ,141
	N 200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, según los resultados que se obtuvieron indican que la correlación es de 0,104 y la significancia de 0,141; por lo cual no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

**Tabla 4**

**Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de desgaste emocional**

		DESGASTE EMOCIONAL
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,057
	Sig. (bilateral)	,425
	N	200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, según los resultados obtenidos indica que la correlación es de 0,057 y la significancia de 0,425; por lo cual no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desgaste emocional.

**Tabla 5**

**Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de despersonalización**

		Despersonalización
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,067
	Sig. (bilateral)	,346
	N	200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, según los resultados obtenidos indica que la correlación es de 0,067 y la significancia de 0,346; por lo cual no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desgaste emocional.

**Tabla 6**

**Correlación de Rho Spearman de la variable Clima organizacional y la dimensión de realización personal**

		Realización personal
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,093
	Sig. (bilateral)	,188
	N	200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, según los resultados obtenidos indica que la correlación es de 0,093 y la significancia de 0,188; por lo cual no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desgaste emocional.

## **V. DISCUSIÓN**

Los resultados expuestos, permiten estimar con fundamento por los colaboradores que integraron la muestra, que se adquirieron referencias de la impresión por la perspectiva que los mismos tienen respecto al Síndrome de Burnout y Clima Organizacional que experimentan dentro de la empresa; de igual forma la relación que existe entre dichas variables.

Al identificar la relación entre la variable de Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de un Call Center, indica una correlación de 0,104 ; es decir, no existe una correlación estadísticamente significativa, lo cual equivale a una categoría “baja”, señalando que los teleoperadores experimentan un bajo estrés laboral; dicha información coincide con Grados (2018), donde afirma que hay un bajo nivel de Síndrome de Burnout en los colaboradores con respecto al Clima Organizacional de una empresa privada con una correlación de 0,483; con una significancia estadísticamente.

Una de las teorías que se ha utilizado en esta investigación como base para la variable de Síndrome de Burnout es la teoría de Freudenberg (1974), debido a que dicho autor fue uno de los primeros que investigó acerca del Síndrome de Burnout. En su teoría hace mención de una fijación la cual se encuentra



direccionada a la frustración y constantemente permanece el agotamiento, teniendo como resultado un esfuerzo mayor, de tal forma que se hace desgaste de las energías de cada colaborador. Cabe resaltar, que no existe coincidencia con los resultados obtenidos, por lo cual los teleoperadores no llegan a cumplir por lo propuesto por el autor.

Para la variable de clima organizacional se utilizó la teoría de base de Litwin y Stringer (1968), donde el autor menciona que el clima organizacional es un conjunto de características que giran en torno al trabajo. Para ello hace mención de nueve dimensiones con relación a las propiedades que tiene la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Respecto a la correlación de la variable Clima organizacional y la dimensión desgaste emocional, indica que tiene una correlación de 0,057, por lo cual no existe relación estadísticamente significativa, dicha información concuerda con Yslado (2018), donde determina que no existe significancia con la variable clima laboral, por lo cual se ve reflejado que el estado al que él colaborador llega es debido a una sobrecarga de esfuerzo, con una correlación de 0,380.

Por otro lado, la dimensión despersonalización y la variable Clima organizacional, indicó una correlación de 0,067; por lo cual, no existe relación estadísticamente significativa, es decir, a mayor clima organizacional que presente la empresa de Call Center, se evidenciará más despersonalización; dicha información coincide con Díaz (2014), donde afirma que existe diferencias estadísticas significativas en la despersonalización, es decir, el colaborador llega a desarrollar actitudes poco adecuadas hacia los destinatarios del servicio que prestan, con una correlación positiva media de 0,501.

Finalmente, la variable Clima organizacional y la dimensión realización personal, revela que su correlación es de 0,093 y que no existe relación significativa estadísticamente, es decir, a mayor clima organizacional que presente la empresa de Call Center, se evidenciará más realización personal; dicha información coincide con Díaz (2014), que refiere una falta de significancia estadística, es decir, existe una auto-evaluación desfavorable del propio trabajo, siendo esta una correlación baja.

Cabe resaltar que durante la elaboración y aplicación de la investigación se estuvo expuesto a toda la coyuntura del COVID-19, donde se obtuvo diversas limitaciones produciendo así una alteración en función a la recolección de datos y los resultados obtenidos, en dicha investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. No se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (0,141), por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, teniendo una correlación de 0,104. Se da como conclusión que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables Síndrome de Burnout y clima organizacional en los teleoperadores del Call Center del distrito de Lima, 2020.
2. No se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (0,425), por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, teniendo una correlación de 0,057. Se da como conclusión que no existe relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión desgaste emocional en los teleoperadores del Call Center del distrito de Lima, 2020.
3. No se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (0,346), por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, de igual forma existe una correlación de 0,067. Se da como conclusión que no existe relación significativa estadísticamente entre la variable clima organizacional y la dimensión despersonalización en los teleoperadores de Call Center del distrito de Lima, 2020.
4. No se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (0,188), por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, de igual forma existe una correlación de 0,093. Se da como conclusión que no existe relación significativa estadísticamente entre la variable clima organizacional y la dimensión realización personal en los teleoperadores del Call Center del distrito de Lima, 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda elaborar una investigación científica de manera presencial con las variables utilizadas en la presente investigación, para verificar con mayor precisión los datos otorgados de los teleoperadores y así tener un mejor manejo de la población en la entrega y llenado de los instrumentos. Debido a que en la investigación indica una correlación de 0,104 y una significancia 0,141. Por lo que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, esto se debe a los cambios imprevistos de la coyuntura actual del COVID – 19.
2. Se recomienda fortalecer el Clima organizacional mediante la integración de charlas psicológicas que estén orientadas al manejo de estrés dirigido a los teleoperadores del Call Center del distrito de Lima para la mejora de la empresa.
3. A partir de los hallazgos encontrados se recomienda a la empresa, trabajar en mejorar el clima organizacional y así mismo enfocarse en la disminución de las dimensiones del Síndrome de Burnout (desgaste emocional, despersonalización, realización personal).
4. Se recomienda a futuros investigadores científicos tener como referencia la presente investigación, ya que existe no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable Síndrome de Burnout y Clima Organizacional, por lo cual se busca el beneficio del Call Center del distrito de Lima.

## REFERENCIAS

- Acevedo Pérez, I. (2002). *Aspectos éticos en la investigación científica. Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18. <https://bit.ly/3mBuyGG>
- Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. Palibrio..* <https://bit.ly/34vfUdS>
- Alvarado Gallardo, C. M. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval.* <https://bit.ly/2J7hpaL>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidas G. Arias Odón.* <https://bit.ly/38kHtb0>
- Azofeifa Mora, C. A. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del Ministerio de agricultura y ganadería.* <https://bit.ly/38pzhWX>
- Barona, E. G. (1996). *Salud, estrés y factores psicológicos. Campo Abierto. Revista de Educación*, 13(1), 51-69. <https://bit.ly/2WtSS2G>
- Bologna, E. (2013). *Estadística para psicología y educación.* Editorial Brujas. <https://bit.ly/3ao51OO>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica de clima organizacional.* Madrid. <https://bit.ly/3h6ahYG>
- Burboa, M. G. P., experimental de El Fuerte, E. N., Ortega, A. A., Mosqueda, M. J. S. H., & CIFE, C. U. *Juicio de expertos para la validación de un proyecto formativo.* <https://bit.ly/34vrV2Q>

- Burke, R. (1987). *Burnout in police work :An examination of de cherniss model. Group and Organizations Management*, 12(2), 174-188.
- Buss, A. & Perry, M. (1992). *The aggression questionnaire. Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.* <https://bit.ly/3rgBht2>
- Chávez, L. y Quispe, J. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015.* <https://bit.ly/3arZlxE>
- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2).* Univ Pontifica Comillas. <https://bit.ly/38pWHeC>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).* <https://bit.ly/38qeNNC>
- Díaz Tinoco, A. (2014). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao-2013.* <https://bit.ly/37CM0q9>
- Durán, M. M. (2010). *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. <https://bit.ly/3rgqSOE>
- elEconomistaAmérica.com. (2018, 15 marzo). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout.* elEconomista.es. <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de->

[Burnout.html#:~:text=El%2060%25%20de%20trabajadores%20en,so%20Luis%20Olavarr%C3%ADa%2C%20coordinador%20de](#)

Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://bit.ly/38Z8rGF>

García García, J. M., Herrero Remuzgo, S., & León Fuentes, J. L. (2007). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla*. *Apuntes de psicología*, 25 (2), 157-174. <https://bit.ly/37A4o2C>

Gestión, D. (2015). *Gestion*. pe. <https://gestion.pe>

Grados Tejeda, L. G. (2018). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima*. *Pensamiento psicológico*, 16(2), 99-110. <http://bit.ly/35UTHGR>

Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. <https://bit.ly/3nBuoQX>

Gutiérrez Carrillo, M. E. (2020). *“Clima Organizacional Y Su Influencia Con El Síndrome De Burnout En Los Colaboradores De Dilipa, En El Año 2019”* (Bachelor's thesis, Universidad Tecnológica Indoamérica). <https://bit.ly/3bQCOKp>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/38Btdeb>

Hernández, V. (2018). *Observancia de los derechos humanos laborales e incidencia en el clima organizacional en Ciudad Juárez, México*. Instituto de Ciencias Sociales y Administración. <https://bit.ly/2LOfkkn>

- Hinojosa Sandoval, C. S. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña*. <https://bit.ly/3p9NLkl>
- Huayhua Cahuana, G. N. (2018). Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018. <https://bit.ly/39JZJeB>
- Jesús, B. M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. <https://bit.ly/2Wzy35X>
- Lazarus y Folkman, (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España. Recuperado de: <https://bit.ly/2WwVP2l>
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. *Punto cero*, 9(08), 69-74. <https://bit.ly/2Kq38X4>
- López-Barajas Zayas, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica*.
- Luceño Moreno, L. Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E.M. (2004). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. <https://bit.ly/2WKjCfz>
- Mamani Enciso, A. C. (2018). *Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions–Ate, 2018*. <https://bit.ly/37yx3VO>
- Mansilla Izquierdo, F. (2011). *Consecuencias del estrés de rol. Consequences of role stress*. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(225), 361-370. <https://bit.ly/38qf0Ao>
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Teoría y práctica*. <https://bit.ly/38eT37e>



- Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo*. Epidemiología. España: Rev. Psico Online. <https://bit.ly/3h6t3iD>
- Manya Lara, Y. X. A., & Obeso Ríos, G. C. (2020). *Síndrome de Burnout y agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo*. <https://bit.ly/39KU6N3>
- Manzini, J. (2000). *Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. Acta bioethica, 6(2), 321-334. <https://bit.ly/2J5AfPo>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Gabinete psicológico.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Ciencia & trabajo, 19(58), 7-13. <https://bit.ly/2KFI3ZJ>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). *Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental*. Med Clin (Barc), 146(8), 359-66. <https://bit.ly/2KEWA71>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Fondo de cultura económica. <https://bit.ly/2KMfx7S>
- Orlandoni, G. (2010). *Escalas de medición en Estadística*. Telos, 12(2), 243-243. <https://bit.ly/38o5CqG>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International journal of morphology, 35(1), 227-232. <https://bit.ly/37B8UhG>

- Padilla, J. C. (2007). *Escalas de medición. Paradigmas*, 2(2), 104-125.  
<https://bit.ly/3aroyh9>
- Peiró Silla, J. (2001). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*.  
Prevención, Trabajo y Salud: Revista del Instituto Nacional de, 49.  
<https://bit.ly/2LLIKA4>
- Ponce, Mayaute, M. E., Brioso, A. S., Tovar, J. A., Zapata, A. C., Coz, E. D., ...  
& Narro, R. S. (2020). *Síndrome de burnout en conductores de lima metropolitana*. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 9(1), 23-23. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/search>
- Quispe Gamio, S. K. J. R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. <https://bit.ly/2LTR54V>
- Reyes, M. (2005). *Diferencias en los niveles del Síndrome de Burnout entre un grupo de docentes de educación básica regular y de educación especial de dos colegios estatales de la ciudad de Lima*. Lima: Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres (paper). <https://bit.ly/3pbtMC0>
- Salgado, C. (octubre, 2009), “*Bases del enfoque internacional de la comunicación*”. *Teoría interraccional de comunicación*.  
<https://bit.ly/3h3UmtT>
- Sánchez, I. P. (2014). *Comunicación en las relaciones profesionales*. ADGG0408. IC Editorial. <https://bit.ly/2WvKIH9>
- Sánchez, M., & Bastienne, B. (2018). *El estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY–Claro, Lince 2018*.  
<https://bit.ly/3h23j74>
- Selye H. (1952), “*The Story on the adaptation Syndrome*”. Montreal: Acta, inc., Medical Publisher. Printed In Canadá. <https://bit.ly/3re6D3B>

- Selye, H. (1954). *Stress*. Barcelona: Científico médica. (Publicación original: 1950). <https://bit.ly/37ALVTJ>
- Selye, H. (1956). *The stress of the live*. Nuevo york. MacGraw - Hill. <http://bit.ly/3mCUDVG>
- Stevens, S. S. (1946). *Sobre la Teoría de las Escalas de Medición*. *Science*, 103(2684), 677-680. <https://bit.ly/2JawQ1U>
- Torrades, S. (2007). *Estrés y burn out*. *Offarm*, 26(10). <http://bit.ly/3r8A4E6>
- Vaca, C. A. M., Vaca, L. O. M., & Quintero, J. N. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Visitación Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*, 2016. <https://bit.ly/3h8NpHV>
- Yslado Mendez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Ramirez Asis, E. H., & García Figueroa, M. E. (2020). *Clima laboral y síndrome de burnout en profesores universitarios, Huaraz, Perú*, 2018. <https://bit.ly/37AKYe3>

## ANEXOS