



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de
salud del distrito de Lince, Lima-2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTOR:

Taype Huamani, Kimberly Milagros (ORCID. 0000-0002-7813-8726)

ASESOR:

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo (ORCID.0000000159722639)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis de investigación dedicada principalmente a Dios, por darme una vida sana y estar siempre conmigo, guiándome con su sabiduría. También a mis padres y hermanas, por su apoyo constante y por llenar mi vida con sus valiosos consejos. Finalmente, a mi compañero por brindarme su motivación, confianza y apoyo a lo largo del proceso para la conclusión de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis seres queridos por su apoyo, por acompañarme y guiarme en el proceso y culminación de este trabajo muy importante en mi área profesional.

También al profesor Alex Grajeda por su enseñanza para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

Y a la Universidad Cesar Vallejo por aceptarme y darme la oportunidad para continuar y concluir una etapa más de mi carrera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGIA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variable y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	20
REFERENCIAS.....	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Teleoperadores de EsSalud en el distrito de Lince	16
Tabla 2 Descripción de nivel de Síndrome de Burnout	20
Tabla 3 Descripción de nivel de Rumiación	21
Tabla 4 Descripción de niveles de Síndrome de Burnout según sexo	22
Tabla 5 Descripción de niveles de Rumiacion según sexo	23
Tabla 6 Descripción de niveles de Síndrome de Burnout según rango de edad	24
Tabla 7 Descripción de niveles de Rumiacion según rango de edad	25
Tabla 8 Correlación entre rumiacion y las dimensiones del burnout	26
Tabla 9 Correlación entre burnout y las dimensiones de rumiacion	27

RESUMEN

La investigación realizada entre síndrome de burnout y rumiación, se trabajó mediante correlaciones y en condiciones naturales, con 180 teleoperadores de ambos sexos, que tenían entre 20 y 35 años. Para este trabajo el objetivo se encaminó en la descripción de la correlación del burnout y la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. La relación entre la variable Síndrome de burnout y la variable rumiación. Los colaboradores respondieron al Burnout Inventory de Maslach, y el Test de Respuestas Rumiativas NolenHoeksema y Morrow, 1991). Se obtuvo una Rho fue de ,421 evidenciando una correlación directa entre las variables. El tamaño del efecto fue de ,177, siendo un efecto grande.

Palabras clave: síndrome de burnout, rumiación, teleoperadores.

ABSTRACT

The research carried out between burnout syndrome and rumination, was worked through correlations and under natural conditions, with 180 telemarketers of both sexes, who were between 20 and 35 years old. For this work, the objective was directed at the description of the correlation of burnout and rumination in health teleoperators of the Lince district, Lima-2021. the relationship between the burnout syndrome variable and the rumination variable. The collaborators responded to Maslach's Burnout Inventory, and the Rumiative Response Test (NolenHoeksema and Morrow, 1991). A Rho was 0.421, showing a direct correlation between the variables. The effect size was 0.177, being a large effect.

Keywords: burnout syndrome, rumination, telemarketers.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los que forman parte un ambiente laboral han presentado ciertas actitudes negativas a nivel psicológico, cognitivo y de comportamiento manifestadas a causa de la exposición a largos periodos de estrés laboral (Solís y González, 2015), los cuales impactan gradualmente en el estado socioemocional del empleado. En ese sentido, el denominado Síndrome de Burnout tiene como fundamentos el agotamiento emocional, despersonalización, disminución de las obras (Maslach y Jackson; 1981)

En la actualidad, el síndrome de burnout es un tema al que no se le da gran importancia. En los ambientes laborales ignoran que existan señales y factores que tienen relación directa con la problemática en los teleoperadores de salud, como son; órdenes dudosas, requerimientos contradictorios y solicitudes excesivas (Altamirano, 2018).

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que es de gran importancia que los empleados realicen sus labores en excelentes condiciones laborales tanto a nivel físico, social y psicológico, con la finalidad de tener un bienestar mental con el trabajador. Así también, mantener al mínimo la influencia en el comportamiento, las cuales tienen como consecuencia falta de presencia laborar o ausencia de labor, imperfección y carencia de producción todo referido al rendimiento laboral (Albornoz, 2018).

Se expresa que, si una organización presenta un ambiente laboral adecuado, habrá un impacto positivo en la prevención de accidentes laborales y tendrá como evidencia un bienestar psicológico de los empleados. (Chiavenato, 2011).

En los integrantes del ambiente laboral aparecen respuestas psicológicas y emotivas que son poco controladas por el individuo que lo presenta, como es la aparición de ira o histeria de manera intensa seguida de impulsividad que es un punto importante ya que puede llegar hasta la autoagresión (Linehan, 2003).

En ese sentido, los malestares que se asocian al padecer de burnout pueden continuar o hacerse más profundos por la alta frecuencia de malos pensamientos o rumiación (Hernández, 2002). Esta debe entenderse como la excesiva concentración de pensamientos y emotividad negativas experimentadas por las personas (Cova et al. 2007), convirtiéndose en una forma

de regulación de las emociones y con regular estabilidad temporal (Cova et al. 2009). Por lo general, son pensamientos de tipo intrusivo, involuntarios y que se asocian a sintomatología depresiva (Nolen-Hoekseman, 1991).

El brooding (denominación de formas negativas rumiantes) esta muy relacionada con depresiones y estrés postraumático y, como señalan García et al. (2017) también con el burnout.

Por todo lo expuesto se plantea como problema ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021?

Asimismo, en base a todo ello, se indica la relevancia de la investigación en principio a nivel teórico ya que supone volver a estudiar los conceptos teóricos en los que se fundamentan las variables en estudio como son el Síndrome de Burnout y la Rumiación a la vez que se exploran y recuerdan las teorías más importantes relacionadas a ellas, dándoles una nueva relevancia al relacionarlas con una problemática actual y urgente. Asimismo, le tiene una justificación metodológica ya que se utilizarán procesos y estructuras previamente establecidas para la comprobación de las hipótesis, así como el empleo de instrumentos de validación internacional corroborando su importancia y utilidad. También es relevante el estudio a nivel tecnológico ya que, como se ha mencionado, se hace uso de instrumentos metodológicos, pero también tecnológicos para llegar a una mejor comprensión de resultados. Finalmente, se tiene una justificación social, quizás en la que se debe dar la mayor relevancia ya que las consecuencias del síndrome de burnout, pese a ser estudiado con fuerza en los años recientes, es un fenómeno que requiere de toda la atención en la medida que causa gran impacto negativo en las personas, pero, además, que cuya prevención generará que cada vez más ambientes laborales cuenten con todas las condiciones propicias para un buen desempeño de los trabajadores.

De otro lado el objetivo general es Determinar la relación entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021, y los objetivos específicos son: Primero: Determinar los niveles del síndrome de burnout en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Segundo: Determinar los niveles de rumiación en los teleoperadores de

salud del distrito de Lince, Lima-2021. Tercero: Determinar los niveles de síndrome de burnout y rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021 según sexo. Cuarto: Determinar los niveles de síndrome de burnout y rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021 según edad. Quinto: Determinar las relaciones entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Sexto: Determinar las relaciones entre la rumiación y las dimensiones del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021

Con respecto a las hipótesis estas son: Hipótesis general: Existe correlación directa y significativa entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Hipótesis específicas: HE1: Existen correlaciones significativas entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. HE2: Existen correlaciones directas y significativas entre la rumiación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. HE3: Existen correlaciones inversas y significativas entre la rumiación y la dimensión autorrealización del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021

II. MARCO TEÓRICO

Velázquez et al. (2020), realizaron un trabajo de investigación con 1330 universitarios estatales de una universidad limeña. Para la investigación se utilizó la prueba de Desregulación Emocional, con una validez entre 0.29 y 0.78 y una confiabilidad 0.80, Escala de Respuestas Rumiativas α 0.92 y con validez de constructo adecuada. y una Test sobre ideación suicida de tipo positiva y negativa con un α 0.80. Se obtuvieron resultados significativos tomando el rango de edad entre docentes y adultos en los cuales los adolescentes tuvieron un mayor rango de idealización suicida (765116,00). Con respecto a rumiación esta tuvo correlaciones directas con las otras dos variables, no se marcaron diferencias por condición sexual ni por edades y se menciona que los estudiantes de humanidades la presentan en mayor rango.

Huertas y Santolalla (2019), realizaron una investigación con enfermeras y enfermeros Chimbotanos, utilizando las prueba de Font Roja y la de Maslach, con α s de ,85 y ,81, respectivamente; obtienen como resultados que más del 90 por ciento se encuentra en el promedio de Burnout y poco más del 8% en niveles altos. Finalmente encontraron que el burnout y la satisfacción en el trabajo se relacionaron directamente pero de manera baja.

Salazar (2018) trabajando con enfermeras del Hospital María Auxiliadora, ubicado en Lima encuentra que muy altos porcentajes en niveles bajos de agotamiento y despersonalización y que más de cuarenta por ciento se encuentra con baja realización. En su resultado principal indica que el burnout y las estrategias que se usan para afrontar situaciones estresantes se encuentran relacionadas.

Arias et al. (2017) realizaron una investigación con la finalidad de hallar cual es la presencia del Burnout en trabajadores del sector salud arequipeño tomando en cuenta ciertas variables demográficas. Se encontró que mas del 5% estaba en niveles bajos, mas de 30 % poseen despersonalización alta, 25.8% no se sienten realizados y el agotamiento emocional se encuentra en una magnitud baja en el 23%.

Huamán (2016) investiga y describe el burnout y las estrategias de afronte en personal de enfermería del INEN, institución dedicada a las enfermedades

neoplásicas, encontrando que el setenta por ciento se encuentra en nivel medio de burnout, diez por ciento bajo y veinte por ciento alto.

En tanto en el ámbito internacional

Castillo et al. (2019) trabajando con 161 profesionales de la salud colombianos en una clínica particular, acerca de sus estilos de afronte y el burnout, encuentra que casi 27% presento alto agotamiento emotivo, casi 32% presentaron altos niveles en despersonalización y casi 27% se percibían con realización personal de categoría baja..

Fuentes (2017) describe los niveles de burnout y asimismo cómo se distribuye el engagement en profesionales de salubridad, organizadores de juntas médicas con empleados estatales de Córdoba - Argentina, adscritos a medicina legal. Se encontró que el burnout y el engagement se relacionarán intensamente y negativamente. Asimismo se encontraron niveles principalmente altos en todas las dimensiones que indican burnout.

García et al. (2017), trabajando con profesionales intensivistas de un hospital chileno, encontraron relaciones positivas del brooding y el burnout. La rumiación reflexiva se relacionó positiva y débilmente con el burnout; y, finalmente el burnout tiene un efecto de tipo negativo y grande con el bienestar en los trabajadores evaluados.

Caballero et al. (2016) buscan el nivel de relación entre Burnout y calidad de vida, en un centro laboral dedicado a la salud. Se trabajó en Bogotá con 62 trabajadores de dicha institución a los que se administró el MBI ($\alpha .9$). y el CVP-35 ($\alpha ,81$). Dichos investigadores refieren que casi cuarenta por ciento presentan niveles altos y moderados de síndrome del quemado. Asimismo manifiestan una r negativa del cansancio emotivo con las motivaciones intrínsecas del personal y directamente con la cantidad de carga laboral del trabajador.

A continuación, se exponen las teorías fundamentales para la presente investigación y los conceptos de las variables.

El síndrome de burnout encuentra un repertorio conceptual amplio, es así que en muchas ocasiones se puede llegar a confundir con otros constructos teóricos, como con el de estrés laboral. Así, Maslach (2003) diferencia al síndrome de burnout como una condición que genera de manera exclusiva

efectos negativos en el trabajador, mientras que el estrés laboral es una condición que puede generar efectos positivos o negativos en el trabajador. Por tanto, es pertinente revisar las teorías existentes sobre la problemática del síndrome de burnout. En primer lugar, se puede mencionar la teoría tridimensional de (Maslach y Jackson, 1981). La explicación previa a esta teoría considera a la sobrecarga laboral y los roles no delimitados que tiene que cumplir el trabajador como una primera etapa para generar el síndrome de burnout. Al alterarse la variable anteriormente descrita, el trabajador implementa contingencias de regulación, estas pueden ser constructivas en el caso de distanciarse objetivamente del problema presente, de lo contrario pueden ser estrategias contraproducentes como las distintas dimensiones existentes del burnout (Golembiewski et al., 1983). Es así que se conceptualiza las siguientes dimensiones El agotamiento emocional, esto hace referencia a sensaciones como sentirse sobre exigido en la labor, también connota perder los recursos producto de las demandas interpersonales (Schaufeli y Salanova, 2014). Por otro lado, la despersonalización hace mención a perder la sensibilidad en el trato asistencial, esto es efectuar tratos de carácter cínicos (Maslach y Leiter, 2016). Por último, la realización personal conceptualiza como la tendencia en el trabajador a evaluar.

En segundo lugar, se puede mencionar la teoría de competencias social de Harrison (1983), desde este enfoque teórico se postula lo beneficioso de las habilidades de competencia y eficacia percibida necesarias en el trabajador, estas le permitirán una mejor adaptación ante las demandas socio laborales del contexto específico en donde labora, sobre todo en entornos laborales asistenciales. Distintos elementos en el contexto laboral, como la ambigüedad de rol, disposición de recursos, sobre carga laboral, entre otros, obstaculizan la motivación y la eficacia del trabajador. López (2017) indica que esta concepción se encuentra enmarcada en las teorías sociocognitivas del yo.

En tercer lugar, se puede mencionar la teoría de conservación de recursos (Hobfoll, 1988), se explica desde esta perspectiva la existencia de recursos valorados por el trabajador, como por ejemplo la seguridad laboral, la energía, la confianza, capacidad adquisitiva de alimentos y elementos costosos, entre otros. Al generarse la sensación de pérdida de aquellos recursos, el individuo tiende a tener vulnerabilidad para comportarse con características del

burnout (Shirom, 2003). Además, Shirom, (1989) entiende al burnout como una reacción a un estrés prolongado, caracterizado por la pérdida de recursos energéticos intrínsecos en un tiempo extendido.

En cuarto lugar, se puede mencionar la teoría del intercambio social, se explica desde este enfoque que la inequidad que el trabajador detecta entre los servicios dados a la empresa y los beneficios que ésta le proporciona acabarán produciendo los sentimientos del burnout (Schaufeli y Buunk, 2004).

En tanto, respecto a la variable Rumiación, la Teoría de los Estilos de Respuestas, asume que en la rumiación se da un patrón muy particular de pensamientos y comportamientos repetidos centrados en si mismo, en la sintomatología depresora, los elementos causales, sus significados y las posibles consecuencias, en vez de buscar métodos efectivos para salir de esta problemática.

Tomando en cuenta a Gonzáles et al. (2017) en una gran cantidad de investigaciones se plantea que la rumiación presenta dos dimensiones, esta son la reflexión y los reproches

La reflexión se constituye en un proceso interno de razonamiento con la intencionalidad de encontrar solución al problema aquejante.

Los reproches vienen a ser estos constantes y negativos estados rumiativos en los que la persona se culpa de no alcanzar sus objetivos o los estándares sociales; o recrimina los sentimientos negativos que esta padeciendo.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo que se está realizando es de tipo no aplicada, correlacional y diseño no experimental (Campbell y Stanley (2005). los estudios básicos buscan descubrir nuevos conocimientos en relación a las variables de estudio. Esta investigación será de corte transversal.

3.2 Variable y operacionalización

Variable No. 1 Síndrome de Burnout (SB)

Definición conceptual: Es un síndrome psíquico en respuesta a los estresores de la relación interpersonal que ocurren crónicamente en el centro de trabajo. Está compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal (Maslach 2016)

Definición operacional: El SB se mide con la escala MBI de Maslach. Cuyos elementos son el agotamiento, la despersonalización y la baja realización personal, los que poseen ítems en escala ordinal

Indicadores

Agotamiento: Se relaciona con estar exhausto, con pérdida constante de energía, y con la sensación de cansancio.

Despersonalización: Sentimientos de que eres un observador externo de tus pensamientos, sentimientos, tu cuerpo o partes del cuerpo.

Realización personal: la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos

Escala de medición: Ordinal

Se hará uso del instrumento Maslach Burnout Inventory -General Survey

Dimensiones de estudio:

Dimensiones	Ítems
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16,20
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Variable No. 2. Rumiación

Definición conceptual: Para Hervás (2008) la rumiación está definida por una alta frecuencia de reproches, pensamientos y comportamientos negativos sobre si mismo y las experiencias vivenciadas.

Definición operacional: La rumiación, será operacionalizada con su medición a través de Escala de respuestas rumiativas, adaptada por Hervás

(2008). Dicha prueba tiene como dimensiones la reflexión y los reproches a partir de ítems en escala de medición Ordinal (ver anexos).

Dimensión	Ítems
Reflexiva	1,3,4,6,8,10,13,15,16,17 y 19.
Reproches	2, 5, 7, 9, 11, 12, 14, 18, 20, 21 y 22.

1 = Casi nunca 2 = Algunas veces 3 = A menudo 4 = Casi siempre

3.3 Población, muestra y muestreo.

340 teleoperadores de EsSalud en el distrito de Lince.

Tabla 1

Teleoperadores de EsSalud en el distrito de Lince

	V	M	Total	%V	%M	%Total
Teleoperadores	54	127	181	30%	70%	100%

Muestra

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas de Abad y Servin (en Grajeda, 2018) se obtuvo una muestra de 181 teleoperadores quienes participarán en esta investigación.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{340 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (340 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 181$$

Muestreo

Para fines del estudio se realizó un muestreo aleatorizado de tipo simple.

Unidad de análisis

Estará compuesta por los trabajadores de EsSalud del distrito de Lince.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se eligió para la recolección de la información es la encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, Igualmente se aplicará el cuestionario Escala de Respuestas Rumiativas (Ruminative Responses Scale; RRS, NolenHoeksema y Morrow, 1991) para la evaluación se programó días y horas diferentes, Al final se calificaron las pruebas, se hizo el vaciado de los datos empleando el programa SPSS versión 25.0. Posteriormente se realizó la interpretación con la información obtenida, y comparadas con los objetivos e hipótesis establecidos en la investigación.

Ficha técnica variable síndrome de burnout

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory

Autor: Maslach & Jackson, 1981

Estandarización: García, Herrero y León (2007)

Objetivo: Medir el nivel del síndrome de burnout

Administración: Individual, general

Duración: Aproximadamente de 30 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 22 ítems.

Dimensiones: 3 factores ortogonales que son denominados agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

Validez: se realizó la prueba piloto con 56 participantes, se calcularon los coeficientes α de Cronbach para analizar la consistencia interna de la escala global la cual tiene 22 ítems y se obtuvo un $\alpha = 0.972$, y se obtuvo niveles de confiabilidad altos, para realización en el trabajo 0.945, agotamiento 0.940 y despersonalización 0.912

Ficha técnica Escala de Respuestas Rumiativas

Nombre del instrumento: Escala de respuestas rumiativas

Autor: Nolen-Hoeksema y Morrow (1991)

Objetivo: Medir la presencia del estilo de respuesta rumiativo

Administración: Individual, general

Duración: Aproximadamente de 30 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 22 ítems.

Dimensiones: 2 factores ortogonales que son denominados Reflexión y reproches.

Validez: se realizó la prueba piloto con 56 participantes se calcularon los coeficientes α de Cronbach para analizar la consistencia interna de la escala global la cual tiene 22 ítems y se obtuvo un $\alpha = 0.865.$, y se obtuvo niveles de confiabilidad altos de 0.771 en Reflexión y 0.753 en Reproches.

3.5 Procedimientos

En primera instancia se solicitará autorización a las autoridades de EsSalud del distrito de Lince para que se permita la aplicación de los instrumentos de estudio. De esta forma ya contando con la autorización de los mismos se realizará la aplicación de forma virtual, donde a través del WhatsApp se les hará llegar a los participantes un link donde aparecerán los dos cuestionarios con sus respectivas instrucciones, así mismo se acompañará de un audio para que los participantes puedan comprender de forma sencilla como es el llenado de ambos instrumentos, una vez que el procedimiento de llenado se haya completado, Finalmente se obtuvo la muestra de estudio empleando programas estadísticos: SPSS y Excel, que nos facilitó los resultados finales de presente estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

Luego de aplicar y calificar los tests se pasaron y procesaron los datos en SPSS (25). Los análisis estadísticos que se realizaron son de naturaleza

descriptiva y correlacional con fórmulas no paramétricas ya que el KS determino que los puntajes tenían una distribución anormal. (Ver anexos).

3.7 Aspectos éticos

Se han respetado los códigos de ética de toda investigación con humanos, respetando la integridad y confidencialidad de las personas y los datos recibidos. Se ha mantenido y respetado la data original, de tal forma que los resultados reflejen lo acontecido en la muestra.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Descripción de nivel de Síndrome de Burnout

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0
Moderado	177	98,3
Bajo	3	1,7
Total	180	100,0

En la tabla 2, se aprecia que el 98.3% de teleoperadores de EsSalud en el distrito de Lince evidencian un nivel moderado de Síndrome de Burnout y el 1.7% presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout.

Tabla 3*Descripción de nivel de Rumiación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	13,3
Medio	154	85,6
Bajo	2	1,1
Total	180	100,0

En la tabla 3, se aprecia que el 85.6% de teleoperadores de EsSalud en el distrito de Lince evidencian un nivel medio de rumiación, el 13.3% presenta un nivel alto de rumiación, mientras que, el 1.1% se ubican en un nivel bajo de rumiación.

Tabla 4*Descripción de niveles de Síndrome de Burnout según sexo*

Niveles		Sexo			
		Mujer	Hombre	Total	
Niveles Burnout	Alto	Recuento	0	0	0
		% dentro de Sexo	0%	0%	0%
	Moderado	Recuento	124	53	177
		% dentro de Sexo	98,4%	98,1%	98,3%
	Bajo	Recuento	2	1	3
		% dentro de Sexo	1,6%	1,9%	1,7%
Total	Recuento	126	54	180	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 4, se observa que tanto hombres como mujeres se ubican en un porcentaje bastante grande de nivel moderado, 98,4 y 98,1 % respectivamente. También tenemos un 1,6 % de mujeres en un nivel bajo, y los varones 1,9% en ese mismo nivel.

Tabla 5*Descripción de niveles de Rumiación según sexo*

Niveles		Sexo			
		Mujer	Hombre	Total	
Niveles Rumiacion	Alto	Recuento	20	4	24
		% dentro de Sexo	15,9%	7,4%	13,3%
	Medio	Recuento	105	49	154
		% dentro de Sexo	83,3%	90,7%	85,6%
	Bajo	Recuento	1	1	2
		% dentro de Sexo	0,8%	1,9%	1,1%
	Total	Recuento	126	54	180
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 5, se observa que tanto hombres como mujeres se ubican en un porcentaje bastante grande de nivel medio, 90,7 y 83,3 % respectivamente. Es resaltante que casi un 16 % de mujeres presentan un nivel alto, frente al 7.4% de varones en ese mismo nivel.

Tabla 6*Descripción de niveles de Síndrome de Burnout según rango de edad*

		Edad				
		20 - 25	26 - 30	31 - 35	Total	
Niveles Burnout	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% dentro de Edad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Moderado	Recuento	70	53	54	177
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	94,7%	98,3%
	Bajo	Recuento	0	0	3	3
		% dentro de Edad	0,0%	0,0%	5,3%	1,7%
Total	Recuento	70	53	57	180	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 6, se observa los niveles de Burnout de los teleoperadores de EsSalud del distrito de Lince, resaltando que en las edades de 20-25 y 26-30 se encuentra en un nivel moderado. Se debe destacar que es entre 31 y 35 años hay un bajo nivel de burnout 5,3%.

Tabla 7*Descripción de niveles de Rumiación según rango de edad*

		Edad				
		20 - 25	26 - 30	31 - 35	Total	
Nivel Rumiacion	Alto	Recuento	6	6	12	24
		% dentro de Edad	8,6%	11,3%	21,1%	13,3%
	Medio	Recuento	62	47	45	154
		% dentro de Edad	88,6%	88,7%	78,9%	85,6%
	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Edad	2,9%	0,0%	0,0%	1,1%
Total		Recuento	70	53	57	180
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 7, se observa los niveles de rumiación de los teleoperadores de EsSalud del distrito de Lince, resaltando que en todas las edades la mayor proporción se da en el nivel promedio. Se debe destacar que es entre 31 y 35 años donde hay más personas con alta rumiación.

Tabla 8*Correlación entre rumiación y las dimensiones del burnout*

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Autorrealización
Rumiacion	Rho	,567**	,542**	-,560**
	r ²	,321	,293	0,313
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	180	180	180

La tabla 8 nos muestra existencia de correlación significativa y positiva entre rumiación y las dimensiones $r = ,567^{**}$ cansancio emocional y $r = ,542^{**}$ despersonalización y negativo $r = -,560^{**}$ autorrealización. Se obtiene que el tamaño del efecto $r^2 = ,321$, $r^2 = ,293$ y $r^2 = ,0,313$ de las tres dimensiones, siendo un efecto grande.

Tabla 9*Correlación entre burnout y las dimensiones de rumiación*

			Burnout
	Reflexiva	Coeficiente de correlación	,414**
		r^2	,171
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
Rho de Spearman	Reproches	Coeficiente de correlación	,421**
		r^2	,177
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

La tabla 9 nos muestra existencia de correlación significativa y positiva entre Burnout y las dimensiones $r = ,414^{**}$ Reflexiva y $r = ,421$ Reproches. Se obtiene que el tamaño del efecto $r^2 = ,171$ y $r^2 = ,177$ de las dos dimensiones, siendo un efecto grande.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados presentados en este trabajo fueron obtenidos en base de los instrumentos Escala de respuestas rumiativas y Maslach Burnout Inventory - General Survey, aplicado a una población de 180 teleoperadores de salud del distrito de lince. la administración de ambas pruebas se realizó en diferentes horarios y fechas, para así evitar la interrupción de labores. todo lo recolectado de este estudio se representó en tablas permitiendo entender y analizar cada una de las variables.

En el primer objetivo específico se buscó Determinar los niveles del síndrome de burnout en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. se aprecia que el 98.3% de teleoperadores evidencian un nivel moderado de Síndrome de Burnout y el 1.7% presenta un nivel bajo. Lo cual indica que hay déficit de atención y en la concentración, aislamiento, negativismo y compromiso con la organización. Con respecto al síndrome de burnout, cabe recalcar que comienza con una sensación de estrés emocional y una disminución de la satisfacción laboral que se intensifica en actitudes negativas hacia el trabajo, colegas y clientes/usuarios (Bianchi et al., 2011). Al respecto resultados semejantes son los de Huamán (2016), Arias, Cahuana, & Ceballos, (2018) indica que el 97.6% de sujetos muestra un síndrome de burnout moderado contrastando con nuestros resultados; Castillo et al. (2019), y Huertas y Santolalla (2019) quienes en personal de salud chimbotano describen que más de 90 por ciento se encuentra en nivel medio.

En el segundo objetivo específico determinar los niveles de rumiación en los teleoperadores de salud tenemos que el 85.6% de teleoperadores evidencian un nivel medio de rumiación, el 13.3% nivel alto, y el 1.1% se ubican en un nivel bajo de rumiación, asimismo fueron determinados los niveles de SB y rumiación de acuerdo al sexo. Se puede indicar que mujeres presentan nivel moderado en burnout 124 mujeres con 98,4% y 53 hombres con un 98.1%. Acorde a esto tenemos a los estudios realizados por: Huaman (2016) quien encuentra similares niveles en el personal de enfermería del INEN. Al respecto Balseiro, (2018) asume que este problema se da más en los hombres pues su descarga de energía es mayor, se desmotivan y pierden la motivación por trabajar. En

relación a la rumiación tenemos que hombres y mujeres presentan nivel medio con un 90.7% y 83.3% Cohen (1988), trabajos similares son los de García et al. (2017) y Velasquez et. al. (2020) trabajando con personal de salud y estudiantes universitarios de una universidad del estado en Lima. Estos resultados se confirmarían con las bases teóricas que mencionan que al confrontar la preferencia a la rumiación entre los géneros tanto masculino como femenino, es en el género femenino donde la preferencia es más alta ya que ellas presentan más perturbaciones del temperamento que los de género masculino. Según Nolen-hoeksema (1991), las diferencias de género surgirían en la adolescencia temprana y permanecerían durante toda la vida adulta, (Kessler, mcGonagle, Swartz, Nolen-hoeksema & Girgus, 1994) y las mujeres rumiarían más, ya que sería la única vía disponible de afrontamiento al estrés; sin embargo, a diferencia de nuestro resultado Velásquez et. al. indican que no hay diferencias en la rumiación de hombres y mujeres y tampoco en las edades de los estudiantes universitarios limeños estatales.

Se ha encontrado que en burnout las edades de 20 a 30 años 100.0% y de 31-35 años 94.7% presentando un nivel moderado. En rumiación encontramos que en todas las edades la mayor proporción se da en el nivel promedio y un 21.1% entre los 31 - 35 años donde hay personas con alta rumiación. Domínguez (2020). La mayor inclinación a la rumiación en reacción a una inquietud sentimental, empieza desde la adolescencia, complicándose y propiciando las circunstancias para volverse una posición inalterable que agudiza cualquier psicopatología. Sin embargo, disminuye notablemente en la tercera edad, presentándose los picos más altos en la adolescencia y la adultez.

Se ha encontrado una correlación significativa en las dimensiones de reproches y reflexivas, nos indica que a mayor nivel de burnout mayor será el nivel de las dimensiones de rumiación. En ese sentido Thomsen, (2006) manifiesta que los rumiantes son más ansiosos. Asimism Hervás y Vázquez, 2006; Salovey Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995; consideran que aquellos que se concentran demasiado en sus emociones, tienen menor luz en sus vivencias emotivas tendrán una fuerte tendencia a rumiar.

El sexto objetivo es determinar las relaciones entre la rumiación y las dimensiones del síndrome de Burnout, obtenemos que hay una correlación significativa en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización quiere indicará que a mayores pensamientos rumiativos mayor será las dos

dimensiones y también tenemos una correlación negativa con la dimensión de autorrealización lo cual indica que a mayor pensamiento rumiativo menor será su autorrealización. Maslach & Jackson (1981) consideran que muchas veces tener muy baja realización se expresara en falta de ánimo por vivir y para llegar a las metas propuestas.

Finalmente con respecto al objetivo general del estudio que fue determinar la correlación entre el síndrome de Burnout y la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021, donde los resultados demostraron que existe una correlación significativa y positiva entre Burnout y rumiación. No sé a evidenciado trabajos de investigación que se asemeje. Sin embargo en el trabajo de Velásquez et. al. (2020) se describe correlación directa con la ideación para el suicidio, donde la persona muestra una gran despersonalización y emociones desgastadas. Se debe considerar que una fuerte relación entre de burnout y rumiación es algo negativo pues los teleoperadores presentaran dificultad en sus funciones por un ambiente estresante generado por muchos motivos dentro del centro de labor, donde se prioriza más el trabajo, dejando de lado al trabajador.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se identifica una correlación significativa y positiva lo cual indica que a mayor presencia del síndrome de burnout también habrá pensamientos rumiativos lo que indica que ambas variables aumentan de manera proporcional la una con la otra.

SEGUNDA: Existe un preponderante nivel moderado que alcanza al 98 % en síndrome de burnout.

TERCERA: El trece por ciento presenta nivel alto de rumiación.

CUARTA: Hombres y mujeres se ubican en un nivel medio de rumiación y burnout.

QUINTA: Los niveles de síndrome de burnout y rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, según edad se presentan principalmente en el nivel promedio.

SEXTA: Existe correlación positiva entre Burnout y las dimensiones reflexiva y reproches, con un tamaño del efecto grande.

SÉPTIMA: Existen correlaciones positivas entre la rumiación el cansancio emocional y la despersonalización con un efecto grande, y una correlación negativa con autorrealización.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar réplicas de la presente investigación en otras poblaciones y centros laborales.

SEGUNDA: Presentar los resultados, adjuntando recomendaciones a la gerencia de recursos humanos de ESSALUD Lima.

TERCERA: Elaborar un artículo de investigación para que sea presentado en alguna revista de investigación y así difundir el resultado del trabajo investigativo aquí realizado.

CUARTA: Continuar investigando la rumiación en relación a otras variables psicológicas.

REFERENCIAS

- Albornoz, V. (2018). *Condiciones laborales y habilidad del cuidado humanizado en el enfermero/a del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2155>
- Altamirano, L. (2018). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en profesionales médicos de emergencia, Hospital de Apoyo II Sullana, Piura 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26018/Alta>
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991) El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional: revisión de estudios. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, Vol. XI, N.o 39, 257-265.
- Ardiles, R., Alfaro, P., Moya, M., Leyton, C., Rojas, P. & Videla, J. (2019) La inteligencia emocional como factor amortiguador del burnout académico y potenciador del engagement académico. *REIDU*, Vol. 1, N° 1. <https://reidu.cl/index.php/REIDU/article/view/10/10>
- Arias, W. Muñoz del Carpio, A. Delgado, Y. Ortiz, M. y Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, pp. 331-344. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
- Barradas, M., Trujillo, P., Sánchez, A. & López, J. (2017) Burnout estudiantil en universitarios veracruzanos. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, vol.7, no.14 <https://doi.org/10.23913/ride.v7i14.267>
- Broufenbrenner, U. (1979) *The Ecology of Human Development*. Harvard University.
- Caballero, I. Contreras, F. Vega, E. Gómez (2016). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, pp. 87-105. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/756/581>

Caballo, R., Román, J., Rosado, Y. & Rosado, Y. (2014) ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTOMATÓLOGOS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*; 15 (1), pp. 42-9.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst141h.pdf>

Cabanillas, K. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Respuestas Rumiativas en estudiantes universitarios del distrito de Trujillo*. [tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/656/cabanillas_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campbell, D. & Stanley, J. (2005). Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social. Buenos Aires: Amorrortu [1ª edición en castellano 1973; novena reimpresión].

Carroll J. (1979). Staff burnout as form of ecological disfuncion. *Contemporary Drug Problems*; 8, pp. 24-56.

Carrol, J. & White, W. (1982) Theory building: integrating invididual and enviornment factors within an ecoJogical framework. In: WS Paine (Ed). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage.

Castillo, K., Cestagalli, N., Vernaza, J., Riveros, F., Bernal, L. y Quiñones, A. (2019) Variables asociadas al síndrome de burnout en el área de la salud de una clínica de Villavicencio, Colombia. *Psicología y Salud*, Vol. 29, Núm. 1: 51-62.

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2568/4463>

Cevallos, D. (2019) *Síndrome de burnout y la salud emocional del personal de enfermería*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1626/1/UNESUM-ECUADOR-ENFERMERIA-2019-22.pdf>

Colegio de Psicólogos del Perú (2018). Código de ética y Deontología. Concejo Directivo Nacional.

http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Cova F, Rincón P, Melipillán R. (2007) Rumiación y presencia de sintomatología ansiosa y depresiva en adolescentes. *Revista Mexicana de Psicología*; 24(2):175-183.
- Cova F, Rincón P, Melipillán R. (2009) Reflexión, rumiación negativa y desarrollo de sintomatología depresiva en adolescentes de sexo femenino. *Terapia Psicológica*, 27(2):155-160
- Domínguez, S. y Sánchez, K. (2017). Uso de estrategias cognitivas de regulación emocional ante la desaprobación de un examen: el rol de la autoeficacia académica en estudiantes universitarios. *Psychologia*, pp. 99-112.
<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297254053007.pdf>
- Escudero, A. Blanco, R. García, J. Morales, M. y García, M. (2015). La rumiación cognitiva-emocional: un complejo sintomático en el trastorno afectivo estacional en adolescentes. *Norte de salud mental*, pp. 13-33.
- Fuentes, G. (2017) Burnout y Engagement en profesionales de la salud que realizan juntas médicas en Córdoba Argentina comparado con un grupo control y sus estrategias de regulación emocional. Universidad empresarial Siglo 21 Licenciatura en Psicología.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13836/FUENTES%20BIGLIANI%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcés, C. Loli, A. y Navarro, V. (2020) Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, pp. 67 – 82.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19233/16146>
- García, F., Cova, F., Bustos, F. & Reyes, E. (2017) BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DE FUNCIONARIOS DE UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS. *Duazary: Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, Vol. 15,

No.1.

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2101/1633>

Gil Monte, P. (2002): Validez factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout Inventory- General Survey". *Salud Pública de México*, vol. 44, nº 1, enero-febrero.

Golembiewski, R., Hills, D. & Daly, E. (1979) *Toward the responsive organization*. Salt Lake City: Brighton.

González, I. y Barrera, A. (2017). Rumiación, preocupación y orientación negativa al problema: procesos transdiagnósticos de los trastornos de ansiedad, de la conducta alimentaria y del estado de ánimo. *Acta Colombiana de Psicología.*, pp. 30-41.

http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v20n2/es_0123-9155-acp-20-02-00042.pdf

González, M., Ibáñez, I., & Barrera, A. (2017) Rumiación, preocupación y orientación negativa al problema: procesos transdiagnósticos de los trastornos de ansiedad, de la conducta alimentaria y del estado de ánimo. *Acta.colomb.psicol*, 20 (2): 30-41. <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2017.20.2.3>

Hernández P. (2002) Estudio descriptivo del Síndrome de Burnout en personal de salud del Hospital Militar de Bogotá. *Acta Colombiana de Psicología*; 7(1):71-83.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Estudio correlacional (pp. 89 -100). McGraw-hill / Interamericana editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huamán, X. (2016) *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican las Enfermeras(os) de la UCI en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5300/Huaman_rx.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huertas, E. y Santolalla, S. (2019). *satisfacción laboral y síndrome de burnout en el profesional de enfermería de establecimientos de salud de la provincia del santa*

[tesis pregrado, Universidad Nacional del Santa de Chimbote].
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3482/49945.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kerlinger, F. N. y Lee, H.B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw-Hill.
- Lyubomirsky, S., Chancellor, J., Layous, K., & Nelson. K. S. (2014). Thinking About Rumination: The Scholarly Contributions and Intellectual Legacy of Susan Nolen-Hoeksema. *Annual Review of Clinical Psychology*, 11, 1-22. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032814-112733>.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). MBI - Maslach burnout inventory. *ournal of occupational behaviour*, (pp 99-113).
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1985) The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*; 12, pp. 837-851.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Moos, R. (1979) A social-ecological perspective on health. In: G Stone (Eds). *Health psychology*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Muñoz, A. y Velásquez, M. (2016) Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*; 34(2): 202-211. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v34n2/v34n2a09.pdf>
- Nolen-Hoeksema S. (1991) Responses to depression and their effects on the duration of depressive episodes. *Journal of Abnormal Psychology*; 100(4):569-58
- Preciado, M. Pozos, B. Colunga, C. Vázquez, J. Ávalos, M. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, vol. 16, núm. 2. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/647/64750938014/64750938014.pdf>
- Salazar, L. (2018) *Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017*. Universidad San Pedro.

http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/12386/Tesis_60917.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Rev. Salud Pública*, pp. 102-108. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2019.v21n1/102-108/es>
- Solís, J. y González, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología. Seguridad Privada y Criminalística*, (pp 31-43). <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>
- Tacsá, P. (2018). *Respuestas rumiativas en pacientes con depresión, ansiedad y trastorno límite de la personalidad en un hospital de salud mental*. [tesis maestría, Universidad san Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3582/tacsá_ppc.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Treynor, W., González, R. & Nolen-Hoeksema, S. (2003). La rumia reconsiderada: un análisis psicométrico. *Investigación y terapia cognitiva*, pp. 247-259. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1023910315561>
- Velásquez, C. Grajeda, A. Montero, V. Montgomery, W. y Egusquiza, K. (2020) Desregulación emocional, rumiación e ideación suicida en estudiantes que cursan estudios generales en una universidad pública de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, pp. 5 – 22. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/18090/15143>
- Villegas, C. (2017) *Estrés y síndrome de burnout en relación a los diversos trastornos órgano-específicos en personal médico del hospital regional docente de Cajamarca período enero- marzo 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1221/TESIS%20CLAUDIA%20VILLEGAS%20REVILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wisco, B. & Nolen-Hoeksema, S. (2008). *Ruminative Response Style*. En Dobson, S. y Dozois, D. J. A. (Eds). *Risk Factors in Depression* (221-236). Oxford: Elsevier.

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLE E ITENS	METODO
¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021?	GENERAL: Existe correlación directa y significativa entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021.	GENERAL: Determinar la relación entre síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021,	Variable 1 BURNOUT Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal Ítems 1-al 22	diseño no experimental de corte transversal. POBLACIÓN MUESTRA
	Específicos	Específicos	Variable 2	N= 230 Población
	HE1: Existen correlaciones significativas entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. HE2: Existen correlaciones directas y significativas entre la rumiación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. HE3: Existen correlaciones inversas y significativas entre la rumiación y la dimensión autorrealización del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021	Primero: Determinar los niveles del síndrome de burnout en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Segundo: Determinar los niveles de rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Tercero: Determinar los niveles de síndrome de burnout y rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021 según sexo. Cuarto: Determinar los niveles de síndrome de burnout y rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021 según edad. Quinto: Determinar las relaciones entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021. Sexto: Determinar las relaciones entre la rumiación y las dimensiones del síndrome de Burnout en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021	Reflexiva Reproches Ítems 1-al 22	n= 124 Muestra

Anexo 2: Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES
Síndrome de Burnout	Se define al Síndrome de Burnout como: “Una forma inadecuada de afrontar el estrés emocional crónico, que se presenta en ocupaciones que tienen contacto directo y continuo con las personas” (Maslach & Jackson, 1981).	El inventario está constituido por 22 ítems, con formato de tipo Likert, de 7 puntos de calificación, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender	Agotamiento emocional	-Agotamiento -Cansancio -Inadaptación	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	0=Nunca 1=Pocas veces 2=Una vez al mes 3=Unas pocas Veces 4=Una vez a la semana 5=Pocas veces a la semana 6=Todos los días
			Despersonalización	-Perturbación -Auto alejamiento	5, 10, 11, 15, 22	
			Realización personal	-Realización -Autonomía -Autoconfianza	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
Rumiación	Rumiación estilo de respuesta Desadaptativa que añade los Pensamientos reiterativos tolerantes e indeseados sobre el desazón emocional que se este viviendo, su inicio sus probables causas y resultados (NolenHoeksema, (2004) De la Rosa (2018)	La rumiación se medirá mediante la escala de respuestas rumiativas RRS que consta de 22 ítems	Reproches	Nostalgia de duelo Sufrimiento pesimismo	2,5,7,9,11, 12,14,18, 20,21,22	1-Casi nunca 2-Algunas veces 3-A menudo 4-Casi siempre

Anexo: 3 Instrumentos

ESCALA DE RESPUESTAS RUMIATIVAS - RRS (Adaptación: Hervás, 2008)

Las personas piensan y hacen distintas cosas cuando se sienten tristes, deprimidas o abatidas. Por favor lee cada una de las frases a continuación y rodea con un círculo si *casi nunca, algunas veces, a menudo o casi siempre* piensas o actúas de esa manera cuando estás abatido, triste o deprimido.

Por favor, indica lo que *generalmente* haces, no lo que crees que deberías hacer.

1 = Casi nunca 2 = Algunas veces 3 = A menudo 4 = Casi siempre

1. Piensas en lo solo/a que te sientes _____
2. Piensas “No seré capaz de hacer mi trabajo/tarea si no soy capaz de quitarme esto de encima” _____
3. Piensas en tus sensaciones de fatiga y molestias _____
4. Piensas en lo duro que te resulta concentrarte _____
5. Piensas: “¿Qué he hecho yo para merecerme esto?” _____
6. Piensas en lo pasivo/a y desmotivado/a que te sientes _____
7. Analizas los sucesos recientes para entender porqué estás deprimido _____
8. Piensas acerca de cómo parece no sentir ya nada _____
9. Piensas “¿Por qué no puedo conseguir hacer las cosas?” _____
10. Piensas “¿Por qué siempre reacciono de esta forma?” _____
11. Te vas por ahí solo/a y piensas en por qué te sientes así _____
12. Escribes lo que estás pensando y lo analizas _____
13. Piensas acerca de una situación reciente, anhelando que hubiera ido mejor _____
14. Piensas: “No seré capaz de concentrarme si continúo sintiéndome de esta manera” _____
15. Piensas “Por qué tengo problemas que el resto de las personas no tienen” _____
16. Piensas: “¿Por qué no puedo controlar las cosas mejor?” _____
17. Piensas en lo triste que te sientes _____
18. Piensas sobre todos tus defectos, debilidades, fallos y equivocaciones _____
19. Piensas sobre cómo no te apetece hacer nada _____
20. Analizas tu forma de ser para intentar comprender porqué estás deprimido/a _____
21. Te vas solo/a a algún sitio para pensar sobre cómo te sientes _____
22. Piensas en cómo estás de irritado contigo mismo/a _____

INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

A continuación encontrará 22 proposiciones que se refieren a diferentes modos de pensar y sentir. Después de cada enunciado marque con una "X" el número que mejor describa su modo de pensar y sentir. No hay respuestas buenas o malas, trabaje rápidamente y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

	NUNCA	ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ POR SEMANA	ALGUNAS VECES POR SEMANA	TODOS LOS DÍAS
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 "agotada" por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más 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 les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.							

Muchas gracias por su colaboración

Formulario virtual para la recolección de datos

Preguntas Respuestas 186

Sección 1 de 4

Síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021.

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

Consentimiento informado a La presente investigación tiene como objetivo determinar el Síndrome de Burnout y Rumiación en los teleoperadores de salud del distrito de Lince . Para ello se requiere de la participación de su persona, el proceso consta de completar 2 cuestionarios durante un tiempo aproximado de 15 minutos. Los datos serán tratados de forma confidencial y únicamente con fines de investigación. Su participación es anónima, por lo que se le pide responder con total sinceridad. De aceptar participar en la investigación, se evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de dicho estudio. En caso tenga alguna duda sobre el estudio, puede contactarse al siguiente correo: kimi.1710@hotmail.com. Autora de la investigación: Kimberly Taype.

Descripción (opcional)

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/qKEo2LHRwAWRGnn26>

Anexo 4: Cartas de presentación



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 17 de mayo de 2021

CARTA INV.N°1277 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.: MAGALY FLORES ZEVALLOS, COORDINADORA DEL AREA DE TELEOPERADORES (AS).
SEGURO SOCIAL DE SALUD. AV. DOMINGO CUETO NRO. 120 LIMA - LIMA - JESUS MARIA

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMANI** con **DNI N° 45478121** estudiante de la carrera de psicología, con códigos de matrícula **N° 7002557534**, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“SINDROME BURNOUT Y RUMIACION EN TELEOPERADORES DE SALUD JESUS MARIA 2021”** 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;

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 5: Cartas de autorización

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres” “Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 18 de mayo de 2021

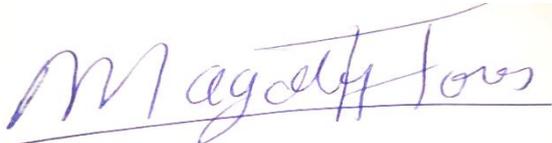
Srita: **Kimberly Milagros Taype Huamani**

Av. Domingo Cueto N° 120 – Jesús María

Asunto: Mis más cordiales saludos. Yo Magaly Flores Zevallos coordinadora de teleoperadores de salud. autorizo para que la estudiante Kimberly Milagros Taype Huamani, realice su trabajo de investigación titulada “**Síndrome de burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de lince 2021**”.se le autoriza poder aplicar sus instrumentos de medición a través de cuestionarios electrónicos con el personal que labora.

Sin otro particular y agradeciendo, me despido de usted.

Atentamente



Coordinadora Magaly flores zevallos

DNI:35278786

Anexo 6: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitido por la Universidad.



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

CARTA N°1547 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de mayo de 2021

Autor:

- Dr. Juan Carlos Vásquez Muñoz

Presente. -

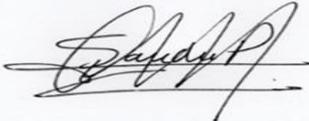
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMANI** con **DNI N° 45478121** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula **N°7002557534**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **“SINDROME BURNOUT Y RUMIACION EN TELEOPERADORES DE SALUD DE JESUS MARIA 2021”**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, 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,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Autorización de uso del instrumento SINDROME BURNOUT

“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

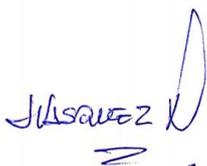
Trujillo 22 de mayo del 2021

Srta. KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMAN, identificado con DNI N° 45478121, recibe mi saludo a la distancia, me da gusto saber que estás haciendo un trabajo de investigación en Psicología titulado: **“SINDROME BURNOUT Y RUMIACION EN TELEOPERADORES DE SALUD DE JESUS MARIA 2021** y para la cual necesitas la herramienta que adapte a mi tesis Doctoral, Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

En consecuencia, el conocimiento y la investigación es un alcance a la ciencia en el campo de la psicología, por lo que te autorizo usar el inventario de Burnout adaptado para la investigación que estas realizando.

Por lo expuesto, te deseo constancia y perseverancia en tu propósito de la investigación que estas realizando.

Cordialmente.



Dr. Juan Carlos Vasquez Muñoz

C.Ps.P. N° 11452

Anexo 7: : Cuestionario de Escala de Respuestas Rumiativas – RRS (Adaptación: Hervás, 2008) uso libre



e-spacio

UNED BIBLIOTECA PORTAL REVISTAS UNED
 GO
LOGIN

INICIO
NAVEGAR
ACERCA DE
CÓMO PUBLICAR
POLÍTICAS DE ACCESO ABIERTO

Adaptación al castellano de un instrumento para evaluar el estilo rumiativo

Hervás Torres, Gonzalo . (1970) Adaptación al castellano de un instrumento para evaluar el estilo rumiativo. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica (v.13, n.2), 2008, p. 111-121. ISSN:1136-5420

Ficheros (Some files may be inaccessible until you login with your e-spacio credentials)			
Nombre	Descripción	Tipo MIME	Size
Documento.pdf	Enter a label here.	 application/pdf	

Enlaces Relacionados	
Enlace	Descripción
 http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0	Licencia Creative Commons

Título	Adaptación al castellano de un instrumento para evaluar el estilo rumiativo
Autor(es)	Hervás Torres, Gonzalo
Materia(s)	Psicología
Resumen	En este trabajo se presenta la adaptación al castellano de la Escala de Respuestas Rumiativas (RRS, Ruminative Responses Scale). Esta escala evalúa la presencia del estilo de respuesta rumiativo, un patrón de respuesta que consiste en una excesiva focalización en las causas y consecuencias de los síntomas depresivos. El estilo rumiativo ha sido asociado a una mayor probabilidad de desarrollar sintomatología depresiva y ansiosa. En este trabajo se presenta la adaptación al castellano de esta escala y datos sobre su consistencia interna, fiabilidad test-retest, validez factorial, validez convergente y validez incremental. El análisis factorial detectó dos factores, Reflexión y Reproches, replicando lo encontrado en estudios previos. La fiabilidad test-retest fue adecuada, y la consistencia interna fue incluso superior a lo encontrado en la escala original. Finalmente, la Escala de Respuestas Rumiativas fue un predictor significativo de la sintomatología depresiva y ansiosa incluso tras controlar la influencia de Neuroticismo y Extraversión.

Palabras clave	estilo rumiativo rumiación depresión medida evaluación escala ruminative style rumination depression self-report assessment scale
Editor(es)	AEPCP, Dykinson
Fecha	1970-01-01
Formato	application/pdf
Cobertura	111
Identificador	http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:Psicopat-2008-13-2-10003 bibliuned:Psicopat-2008-13-2-10003
DOI - identifi	10.5944/rppc.vol.13.num.2.2008.4054
Publicado en la Revista	Revista de Psicopatología y Psicología Clínica (v.13, n.2), 2008, p. 111-121. ISSN:1136-5420
Idioma	spa
Versión de la publicación	publishedVersion
Tipo de recurso	Article
Derechos de acceso y licencia	http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0 info:eu-repo/semantics/openAccess
Tipo de acceso	Acceso abierto

Tipo de documento: Artículo de revista
Collections: [Revista de psicopatología y psicología clínica. Año 2008, vol. 13, n. 2](#)
[Set de artículo](#)
[Set de openaire](#)



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMANI, de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada “SÍNDROME DE BURNOUT Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA-2021”, son de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 junio de 2021

Firma

DNI: 45478121

ORCID: 0000-0002-7813-8726

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRAJEDA MONTALVO, ALEX TEÓFILO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de la Tesis titulada: “SÍNDROME DE BURNOUT

Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA2021”, de la estudiante TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de junio de 2021

Firma

GRAJEDA MONTALVO ALEX TEÓFILO

DNI: 08636611

ORCID: 0000-0001-5972-2639



Print de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1051443158&o=1606035337

feedback studio KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMANI Taype Huamani UCV2_ /100 1 de 7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y rumiación en teleoperadores de salud del distrito de Lince, Lima-2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTOR:
Taype Huamani, Kimberly Milagros (ORCID: 0000-0002-7813-8726)

ASESOR:
Dr. Graieda Montalvo, Alex Teófilo (ORCID: 0000000159722639)

Resumen de coincidencias

12 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	studylib.es Fuente de Internet	1 %
4	publicaciones.usanped... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Queen Ma... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 5272 Versión solo texto del informe High Resolution Activado 07:45 p.m. 15/06/2021



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Acta de Sustentación de Tesis

Lima, 21 de junio de 2021

Siendo las 19:00 horas del día 21 de junio de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: “SÍNDROME DE BURNOUT Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA-2021”, presentado por la autora TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autora	Dictamen
TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS	UNANIMIDAD

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Firma
PRESIDENTE
VÍCTOR EUSEBIO MONTERO LÓPEZ
DNI: 06744095
ORCID: 0000-0002-9968-4160

Firma
SECRETARIO
MATOS ANTAURCO, MACK DEIVY
DNI: 46498844
ORCID: 0000-0002-8848-0349

Firma
VOCAL
GRAJEDA MONTALVO ALEX TEOFILO
DNI: 08636611
ORCID: 0000-0001-5972-2639



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, KIMBERLY MILAGROS TAYPE HUAMANI, identificado con DNI N° 45478121, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis: "SÍNDROME DE BURNOUT Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA-2021"

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....
.....
.....

Lima, 17 junio de 2021

Firma

DNI: 45478121

ORCID: 0000-0002-78138726



**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la
Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS

D.N.I. : 45478121

Domicilio : MZ D LT 3 A.H. JAVIER HERAUD - SJM

Teléfono : Fijo : Móvil : 940748113

E-mail : kitaypeh@ucvvirtual.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Modalidad:

Informe de tesis – Título profesional

Facultad : Ciencias de la salud

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Grado : Licenciado en Psicología

3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS

“SÍNDROME DE BURNOUT Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE
SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA-2021”

Año de publicación : 2021

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN
VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Lima, 17 junio de 2021

Firma

DNI: 45478121

ORCID: 0000-0002-78138726



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Dictamen para Sustentación

Lima, 21 de junio de 2021

El jurado encargado de evaluar el informe de investigación presentado por TAYPE HUAMANI KIMBERLY MILAGROS de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA, cuyo título es “SÍNDROME DE BURNOUT Y RUMIACIÓN EN TELEOPERADORES DE SALUD DEL DISTRITO DE LINCE, LIMA-2021”, damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que se han levantado todas las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTA para su defensa en la respectiva sustentación.

Firma

PRESIDENTE
VÍCTOR EUSEBIO MONTERO LÓPEZ
DNI: 06744095
ORCID: 0000-0002-9968-4160

Firma

SECRETARIO
MATOS ANTAURCO, MACK DEIVY
DNI: 46498844
ORCID: 0000-0002-8848-0349

Firma
VOCAL

GRAJEDA MONTALVO ALEX TEOFILO
DNI: 08636611
ORCID: 0000-0001-5972-2639

