



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Rotación laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de  
un call center privado, Callao 2020**

TESIS PARA OBTENER TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Oruna Calderón, Deisy Lizeth (ORCID: [0000-0002-1685-4794](https://orcid.org/0000-0002-1685-4794))

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: [0000-0002-9808-7719](https://orcid.org/0000-0002-9808-7719))

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Organización

LIMA – PERU

2021

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mis padres por darme las fuerzas y el deseo de superación en este camino difícil y arduo de la vida, también a las personas creyeron en mí y me apoyaron de manera incondicional.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud y guiar mi camino, de manera especial agradecer a mi querida madre y hermanas quienes me brindaron su apoyo incondicional alentándome a no rendirme, del mismo modo agradecer a mi asesor el Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham gracias al amor a su profesión, quien me oriento para culminar una de mis metas.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Gráficos y Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Nivel de rotación laboral en los colaboradores de call center privado en el Callao.</i> .....	20
Tabla 2. <i>Nivel de clima organizacional en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	21
Tabla 3. <i>Nivel de talento humano en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	22
Tabla 4. <i>Nivel de compromiso en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	23
Tabla 5. <i>Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	24
Tabla 6. <i>Nivel del cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	25
Tabla 7. <i>Nivel de despersonalización en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	26
Tabla 8. <i>Nivel de estrés laboral en los colaboradores de un call center privado en el Callao.</i> .....	27
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad</i> .....	28
Tabla 10. <i>Correlación de rotacion laboral y síndrome de Burnout.</i> .....	29
Tabla 11. <i>Correlación de rotacion laboral y cansancio emocional.</i> .....	30
Tabla 12. <i>Correlación de rotacion laboral y despersonalización.</i> .....	31
Tabla 13. <i>Correlación de rotacion laboral y estrés laboral.</i> .....	32

## Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. <i>Porcentaje de la rotacion laboral en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	20
Figura 2. <i>Porcentaje del clima organizacional en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	21
Figura 3. <i>Porcentaje del talento humano en los colaboradores de un call center privado</i> .....	22
Figura 4. <i>Porcentaje del compromiso en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	23
Figura 5. <i>Porcentaje del Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	24
Figura 6. <i>Porcentaje del cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	25
Figura 7. <i>Porcentaje de la despersonalización en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	26
Figura 8. <i>Porcentaje del estrés laboral en los colaboradores de un call center privado.</i> .....	27
Figura 9. <i>Coficiente de Correlacion</i> .....	29

## Resumen

El presente trabajo de investigación denominado rotación laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020. Se desarrollo con el objetivo principal de determinar la relacion de rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado.

La metodología utilizada fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Así mismo la población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores del call center privado, la técnica de recolección de datos fue la encuesta por medio del cuestionario compuesto por 20 preguntas provenientes de las variables de estudio y debidamente validadas por medio del juicio de expertos y la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Del mismo modo, para un mayor entendimiento y enriquecer la investigación se recurrió para la primera variable rotación laboral la Teoría “x” y la teoría “y” de McGregor, Teoría de los factores de Herzberg, Teoría de las expectativas de Vroom, en la segunda variable Síndrome de burnout la Teoría del intercambio social, Teoría organizacional y, por último, Teoría sociocognitiva del yo.

Los resultados obtenidos lograron demostrar una correlación positiva alta mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman de (0,816) entre rotación laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020, siendo significativa para la población (p-valor de 0,000).

Palabras clave: rotación laboral, síndrome de Burnout, call center, colaboradores.

## **Abstract**

The present research work called job rotation and burnout syndrome in employees of a private call center, Callao 2020. It was developed with the main objective of determining the relationship of job rotation and burnout syndrome in employees of a call center private.

The methodology used was applied with a descriptive-correlational level, with a quantitative approach, of a non-experimental cross-sectional design. Likewise, the population and sample consisted of 35 collaborators from the private call center, the data collection technique was the survey by means of the questionnaire composed of 20 questions from the study variables and duly validated through the judgment of experts and the reliability of Cronbach's alpha. In the same way, for a better understanding and to enrich the research, the theory "x" and the theory "y" of McGregor, Herzberg's factor theory, Vroom's theory of expectations, were used for the first variable, in the second variable Burnout syndrome the Theory of Social Exchange, Organizational Theory and, finally, Sociocognitive Theory of the Self.

The results obtained were able to demonstrate a high positive correlation through Spearman's Rho correlation coefficient of (0.816) between job rotation and burnout syndrome in employees of a private call center, Callao 2020, being significant for the population (p-value of 0.000).

Keyw ords: job rotation, burnout syndrome, call center, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional el Síndrome de Burnout, fue catalogado como un agotamiento emocional en las personas esto se ve reflejado tanto en el ámbito laboral invadiendo el propio estilo de vida que conlleva a las bajas laborales. Según Robbins (1998), citado por Issa (2019), menciona que la insatisfacción laboral está estrechamente relacionada con la rotación del personal, por otro lado, al tener un buen clima laboral los colaboradores mejoran su rendimiento y comunicación con los altos cargos, que es reflejo de una organización sana. De esta manera en el ámbito nacional según Jaramillo (2017), tuvo como objetivo analizar el riesgo operativo que enfrentaron los call center en el Perú y los efectos que desfavoreció a las empresas de este rubro, su tipo de investigación fue explicativo para establecer la causa y efecto, con un muestreo no probabilístico, utilizo la tecnica de encuesta, como resultado menciona que los colaboradores del call center se encontraron con cierta incertidumbre a la renovaciones de sus contratos, siendo uno de los motivos importantes para la estabilidad de sus puestos, ante la pandemia los call center fueron afectados, debido que no todos los colaboradores contaban con los equipo necesario en sus domicilios para desempeñar su trabajo y tuvieron que tomar nuevas medidas ante la modalidad del trabajo en casa. Por lo tanto en el ámbito local el Síndrome de Burnout en el sector de telecomunicación, específicamente los Call Center, se incrementó debido a que el personal no cuenta con los implementos para una buena gestión, causando estrés y frustración al colaborador en la nueva modalidad de trabajo (Home Office), por lo tanto para que las empresas puedan mantener al personal, se identificó los inconvenientes que causaron el desinterés y su bajo rendimiento ,una vez identificado se optó en realizar coaching, focus group en todas la plataformas digitales y brindarles los equipo necesario para la continuidad de sus labores. La presente investigación planteo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores, de un call center privado, Callao 2020?, del mismo modo tiene **como problemas específicos**: a) ¿Cuál es la relación entre rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020?, b) ¿Cuál es la relación

entre rotación laboral y la despersonalización en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020? , c) ¿Cuál es la relación entre rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020?. **La justificación teórica** ayudara a futuras investigaciones, generando conocimientos y debate académicos en temas como la rotación laboral, que es una forma de medir el tiempo que un colaborador pertenece en una empresa, y poder identificar si el motivo de los descesos es de manera voluntaria o involuntaria. El síndrome de Burnout permitió identificar las causas del estrés crónico que sufren los colaboradores. **En la justificación metodológica**, el estudio se basó en procesos de la investigación científica, donde se estableció los problemas y objetivos de estudio, para aplicar el instrumento se seleccionó una muestra aleatoria donde se obtuvo resultados y se planteó recomendaciones para la empresa, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional que como objetivo tiene establecer la correlación de las variables rotación laboral y el síndrome de Burnout. Por último, en **la justificación practica** los resultados de la investigación permitió de manera útil a la empresa tomar decisiones que conlleva a una estrategia con los colaboradores, para no tener una elevada rotación de personal, considerando que una de las causas es el Síndrome de Burnout, y de esa manera desarrollar estrategias, brindando flexibilidad de horario, incentivos, premiaciones y un buen clima laboral. **Como objetivo general** se planteó, Demostrar la relación entre rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado. Se desarrolló **los objetivos específicos** a) Demostrar relación entre rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020, b) Demostrar relación entre rotación laboral y la despersonalización en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020, c) Demostrar la relación entre rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020. Se abordó como **hipótesis general**: Existe relación entre rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores, de un call center privado. Así mismo se desarrolló **hipótesis específicas**: a) Existe relación entre rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020, b) Existe relación entre rotación laboral y la despersonalización en los

colaboradores de un call center privado, Callao 2020, c) Existe relación entre rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, **Romero y Palacini (2020)**, tuvieron como objetivo en su artículo analizar la relación del compromiso laboral y la intención de rotación voluntaria de los empleados en dos empresas privadas, el estudio fue cuantitativo, la recolección de datos fue mediante la encuesta, se tuvo como muestra dos empresas privadas de Asunción con 179 empleados de ambos sexos, dando como resultado que en ambas empresas existen personal joven la mayoría de ellos son estudiantes universitarios en curso o sin terminar y también con cierta antigüedad de 1 a 3 años, la mayoría en atención al cliente, para finalizar se concluye que a mayor incremento de compromiso laboral menor será la rotación voluntaria de los empleados. Así mismo **Mejía, Cortes y Valdez (2018)**, tuvieron como objetivo identificar la incidencia de la rotación de los colaboradores de la empresa Soria SAC. Bodega Actopan, dicho estudio fue tipo no probabilístico, analizado por el programa SPSS 22, usando como muestra a 6 colaboradores, lo cual tuvo como resultado que la puntualidad influye en la rotación con un 18%, viendo así un mayor abandono por parte del género masculino en un 51.4% y en el área de cajas con un 20%, se concluye que el clima de la empresa influye en el desempeño del trabajador, lo cual se debe realizar estrategias para un mejor compromiso de los colaboradores. Además **Aranibar et al. (2018)**, en su artículo tuvieron como objetivo analizar los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación en Ensenada. Para este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño experimental – transversal, se aplicó como instrumento el cuestionario tomando como tamaño de muestra a 377 empleados, y solo fueron encuestados 191 empleados, siendo así los resultados de dicha encuesta que el clima organización es un factor importante para que el personal decida rotar de forma voluntaria considerando también el compromiso y la satisfacción con el cargo asignado, se concluye que para tratar de incrementar el capital humano, es necesario crear condiciones óptimas y hacer sentir que el colaborado es parte de la empresa. También **Gualavisi y Oliveri (2016)**, es su artículo tuvieron como objetivo medir la antigüedad del empleo y rotación laboral en 14 países de América Latina, se utilizó la encuesta que fue realizada a 15 hogares de

América latina de distintos países , para poder identificar la antigüedad de cada trabajador en un puesto de trabajo. Los resultados fueron que, si existe una relación positiva de la antigüedad del colaborar y su efecto en la rotación, siendo que un empleado tiene una antigüedad de 6 a 7 años, para concluir es necesario cuidar al colaborar así garantizar la estabilidad laboral, bríndales incentivos, capacitaciones para una mayor productividad. Así mismo **Cifuentes (2017)**, en su tesis planteo el análisis de factores que influye en la rotación de personal en una empresa de rubro de alimentos y bebidas, el estudio fue cualitativa de tipo descriptiva utilizando la encuesta, teniendo como muestra a 6 baristas de distintos locales, como ejemplo dan a conocer que en Juan Valdez Café existe una elevada rotación, con poca motivación, baja remuneración y exceso de trabajo , se concluye brindar horarios flexibles, y se enfoca en la motivación por parte de los líderes brindando reforzamientos de feedback , coaching de manera constante para el buen manejo del grupo. Además **Athié et al. (2016)** , en su artículo tuvo como objetivo analizar el burnout en médicos internos de pregrado en un hospital de México, lo cual aplico un método de estudio transversal, observacional y descriptivo aplicando la técnica de encuesta, que tuvo como resultado un mayor porcentaje en el desgaste laboral y el 16% con el Burnout, en relación al tiempo de traslado y su universidad de procedencia , se concluyó que al comenzar el internado se debe identificar la población en riesgo, ya que al tener una carga de trabajo disminuyen la calidad de atención viéndose así reflejado dichos síntomas, siendo así la situación se facilitara el apoyo psicológico si fuera necesario. Así mismo Según **Majeed (2018)**, tuvieron como objetivo analizar el impacto de la rotación laboral y el desempeño en las instituciones, se utilizó el muestreo estadístico, con un enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo, para el análisis de los datos que fueron obtenidos se procesaron por el SPSS. Se obtuvo como resultado que la rotación de puesto tiene un impacto en el desempeño organizacional, por lo tanto, para que una organización no tenga una elevada rotación se debe tener un impacto positivo en el desempeño y así se incrementa la productividad del negocio. También Según **Akbari y Maniei (2017)**, el objetivo de este artículo es analizar la relación entre rotación laboral y el desempeño, utilizando la técnica de encuesta descriptiva como población se usó a todos los

empleados, en la prueba piloto de Cronbach obteniendo un 0,887, para concluir se observó que, si existe relación entre rotación laboral y el desempeño de los colaboradores, siendo importante un buen manejo de grupo y buen clima organizacional. Además, Según **Khan et al. (2019)**, en el artículo tiene como objetivo analizar el concepto de rotación laboral como un desarrollo de carrera de un empleado, la investigación es cuantitativa, teniendo como muestra a 320 directivos de gestión de distintos bancos, los resultados fueron positivos, para concluir indica que la rotación del trabajo es un factor muy importante para la carrera de un empleado ya que mediante su desarrollo y aprendizaje adquiridos se pueden aplicar a la organización. También, **Malander (2016)**, en su artículo tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral de los docentes del nivel secundario, que puede fortalecer o disminuir el síndrome. Esta investigación realizó un estudio cuantitativo, contado con 123 docentes del sector privado de la provincia de Misiones, Argentina, como resultado se mostró que los docentes satisfechos con su labor son los menos propensos en desarrollar el síndrome, ya que al contrario de tener menor satisfacción laboral se refleja en mayor proporción, determinando también que los docentes más jóvenes mostraron una inclinación anticipada de padecer el Burnout. Así mismo **Shaikh et al. (2019)**, el presente artículo tiene como objetivo utilizar el Maslach Burnout Inventory (MBI) es un test que permite medir el agotamiento ocupacional y estrés laboral que sufren en la atención médica. El estudio fue transversal mediante un cuestionario, siendo así que toda la información proporcionada se mantuvo de manera confidencial y con propósito de estudio, se tomó como muestra a 71 médicos de medicina interna siendo 40 pasantes, 22 de posgrado aprendices y 9 médicos, dando como resultado que los médicos tenían un agotamiento moderado alto de 33.8% de manera global, siendo que en un individuo obtuvo en agotamiento emocional 47.8% , despersonalización 24% y realización personal 25.4%, de esta manera se ve un grado elevado de desgaste entre los médicos, ya sea por las horas de trabajo y guardias por semanas que se deben cumplir. También **Rozman et al. (2019)**, este artículo tiene como objetivo analizar la diferencia de edades que enfrentan el estrés ocupacional y los síntomas de burnout en los empleados. En este estudio utilizó la encuesta, que se realizó a dos grupos de empleados menores de 50

años y entre 50 - 65 años, para así poder analizar el impacto del estrés laboral, el resultado de dicha investigación indica que los empleados más jóvenes muestran menor impacto del estrés ocupación que los empleados de mayor edad, por lo tanto, se concluye que las edades tienen un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores. Además **Sun et al. (2020)**, este artículo tiene como objetivo investigar el agotamiento y su influencia en la capacidad de trabajo de los mineros en Xinjiang, China, y así obtener una base teórica para evitar el desgaste laboral y mejorar la capacidad de trabajador. En el presente estudio se lleva a cabo una encuesta transversal, realizado a 1400 mineros registrados en recursos humanos, el resultado indico que hay diferentes grados de burnout, según sexo, edad, nivel educativo, puesto de trabajo e ingresos mensuales, viéndose relegado el agotamiento en los hombres siendo el nivel más elevado que de las mujeres. Por lo tanto, se concluye que el agotamiento laboral es común en los trabajadores, pero al mejorar sus capacidades puede verse una disminución. **A nivel nacional, Campos et al. (2019)**, tuvieron como objetivo en su artículo es analizar la rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería, se pudo demostrar que hay dos tipos de rotación interna o externa que puede ocurrir dentro de una institución, lo cual se utilizó un estudio correlacional aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia, realizadas a 29 enfermeras, dando así como resultado que en la rotación hubo un 58.6% que infiere al desempeño laboral con un 55,2%, se pudo concluir que la rotación en el ámbito salud no infiere en altos rango, ya que por falta de personal en distintas áreas o servicios, existe una rotación frecuente que puede ser tomada de manera positiva ya que esto influyen en un constante aprendizaje para los enfermeros, con flexibilidad de horario según la demanda de paciente de una institución. Así mismo **Cainicela y Pazos (2016)**, en su tesis tuvo como objetivo identificar si existe relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación de los colaboradores, el tipo de investigación es correlacional, predictivo, explicativo y transversal, con diseño cuantitativo, que tuvo como población a 150 profesionales, utilizado la técnica del cuestionario, se concluye que si existe una relación negativa entre la intención de rotación y el compromiso del personal, enfocándose así en la satisfacción laboral, para minimizar la pérdida del

personal y no genere gastos para la empresa. También **Ibarra (2018)**, en su tesis tuvo como objetivo analizar la rotación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores, usando el método de investigación hipotético deductivo, con un diseño no experimental de corte transversal, tomando como muestra a 89 colaboradores usando como técnica la encuesta, procesando los datos a través del SPSS 22, teniendo como resultado que la rotación influye el desempeño , ya que crea un imagen de la organización tanto positivo o negativo siendo así que el capital humano es muy importante para la empresa y se debe brindar los recursos necesario para un buen desempeño evitando rotaciones voluntarias. Además **Ccollana (2017)**, en su artículo tuvieron como objetivo determinar la relación de rotación del personal y absentismo laboral con la productividad de los trabajadores, el estudio fue de diseño correlacional cuantitativo , además se utilizó como muestra a 85 operarios, realizando cuestionarios se determinó que si existe relación entre la rotación laboral y el absentismo, por otro lado se concluye que los jóvenes tienen mayor inestabilidad laboral , siendo así que el grupo con formación académica obtienen nuevas oportunidades y crecimiento profesional generando renuncias voluntarias en esta investigación nos aclara que la relación es significativa, fuera el caso que exista personal ausente, este lugar es cubierto con las mismas horas pactadas, sin afectar la productividad. También **Huaraz de la Haza (2019)** , en su artículo detallo sobre la revisión de la literatura vinculada a la rotación de personal en los profesionales, este presente investigación hace uso de la técnica del árbol, consiste en identificar el problema central (negativo) para intentar solucionarlo mediante lluvia de ideas tipo causa – efecto , para finalizar se concluye proponer una mejora en la tasa de rotación en el sector público , siendo que según estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), indico que el sector de servicio prestados a empresas incremento a un 3.4% en el 2019, teniendo en cuenta identificar las causas de la rotación , ya que la pérdida del capital humano es sinónimo de que algo no anda bien y buscar la manera de revertir esa situación para que no afecte la productividad de la empresa. Por su parte, **Solis et al. (2016)**, en su artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout del personal de salud. El método utilizado fue un estudio



cuantitativo, participando 43 profesionales de enfermería la mayoría mujeres, utilizando así la metodología del focus group, como resultado se obtuvo que el clima organización tuvo un nivel medio de 81.4% y el Síndrome de Burnout un nivel medio de 86%, se concluye que la relación de ambos fue baja, dado que existe un ambiente aceptable entre los profesionales de enfermería con un mínimo de riesgo de padecer dicho síntoma. Además, **Fonseca et al. (2019)**, en su artículo tuvo como objetivo es la relación de Burnout y la satisfacción laboral los profesionales de salud en dos hospitales. El estudio es cuantitativo, se tuvo como población a 620 profesionales, pero solo a 177 profesionales (médicos, psicólogos, enfermeros, obstetra, entre trabajadores sociales), fueron encuestado por lo tanto se tuvo como resultado para el Burnout alto con un 33.3%, dando una relación significativa y negativa para la satisfacción. Se concluye que para poder tener una satisfacción laboral elevada se debe prevenir el Burnout brindando ciertas facilidades de horario, reconocimientos entre otros. Por su parte, **Centurión y Palacios (2016)**, en su tesis como objetivo tuvo que analizar la influencia del Síndrome de burnout en el desempeño laboral en los colaboradores de un Banco. La técnica que se utilizo fue la encuesta, mediante el cuestionario Malach Burnout Inventory (MBI) completado con la entrevista, se tomó como muestra a 13 colaboradores quienes pertenecen al área de atención al cliente , dando como resultado que el nivel del síndrome es medio , ya que esto afectaría a los colaboradores y también conlleva al trato hacia clientes , se concluye que la presencia del síndrome de Burnout en el desempeño influye de manera negativa , puesto que genera frustración en los colaboradores del Banco. Así mismo, **Percca (2017)**, en la presente tesis como objetivo tuvo determinar si existe relación del clima organización y el síndrome de Burnout en los servidores público una Municipalidad. En el cual el tipo de investigación es descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo utilizando la técnica de la encuesta, como resultado nos indican que si existe un impacto correlacional muy baja del clima organizacional y el síndrome de Burnout. Por último, se concluye que en la municipalidad se debe realizar evoluciones periódicas para identificar los resultados positivos y/o negativo, para una mejor comunicación entre los trabajadores y los usuarios. También, **Panca (2019)** en su presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación de Burnout con la edad y

años de servicio en la Gestión Educativa Local, Juliaca, Este estudio tiene como diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional, lo cual se tuvo como muestra a 59 trabajadores utilizando como instrumento el cuestionario, dando como resultado que el 39% de trabajadores presenta el síndrome de Burnout en un nivel alto que comprende las edades de 41 a 50 años, asimismo el 50.8% presenta los colaboradores que brindan su servicio de 16 años a más , se concluye que mientras más sea la antigüedad de permanecía en un trabajo son vulnerables a sufrir este síndrome , se recomendó realizar actividades , interactuar entre compañeros y así reducir este trastorno. Para profundizar el estudio de las variables tenemos teorías científicas. Es por ello que como primera tenemos la **teoría “x” y la teoría “y” de McGregor**, Según Bree (2018), da a conocer que la teoría “X”, menciona que el empleado tiene un rechazo al trabajo intentando evitarlo, por ende, los de supervisión consideran que los colaboradores son poco ambiciosos, evitando responsabilidades y tratan de trabajar lo menos posible. Es por ello que a este tipo de trabajador deben ser controlados, presionados, incentivarlos económicamente hasta inclusive amenazarlos con castigos. En cuanto a la teoría “Y”, se enfoca en la motivación del empleado, en esta teoría, los trabajadores son dinámicos, flexible, optimista y con las habilidades para resolver desafíos, los directivos consideran que este modelo de trabajadores puede inclusive autogestionarse en base a los objetivos que se comprometan. Siendo así que para las personas encargadas no le es difícil poder controlarlos y deben enfocarse en crear un ambiente sano para que los trabajadores puedan dar lo mejor de sí mismo. Además, la **teoría de los factores de Herzberg**, Según Herzberg (1959), citado por Arrogante (2018), también conocida como teoría de la motivación e higiene, indica que las personas son influenciadas por dos tipos de necesidades diferentes entre sí, la necesidad de evitar situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Teniendo como primero al factor de higiene que evita la insatisfacción, si este llegara a faltar tiene muy poco efecto de satisfacción a largo plazo. Y como segundo el factor de motivación, que produce satisfacción, dependiendo si los factores de higiene funcionan correctamente. Se concluye que el rendimiento de un trabajador varía según el nivel de satisfacción, es decir que la motivación en el trabajo va depender si los

colaboradores se encuentran bien o mal. También la **teoría de las expectativas de Vroom**, Según Palomino (2008), Sostiene que las personas se sentirán motivadas a cumplir sus metas si esta tiene un valor y que los resultados obtenidos tanto positivos o negativos alcancen a cumplir sus metas. También nos menciona su fórmula que es fuerza igual a valencia por expectativa por instrumentalidad , donde fuerza: es la motivación de la persona; valencia: prioridad por un resultado positivo o negativo; expectativa: probabilidad que la acción conduzca a un resultado deseado; instrumentalidad: que el desempeño conduzca a recibir un mayor beneficio o ganancias, para concluir nos da a entender que si mayor satisfacción tiene un colaborador en su empleo ,menos posibilidad existe de tener ausencias ni mucho menos renuncias. Por otro lado tenemos la **teoría del intercambio social**, Según Monte y Peiró (1999), indica que síndrome del trabajador quemado tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad y bajo desarrollo de relaciones interpersonales, nos menciona también que los profesionales del servicio de ayuda establecen una relación de intercambio, hacia sus compañeros, supervisores y con misma organización , las expectativas de equidad juega un papel importante, ya que cuando perciben que dan un aporte mayor de lo que reciben según su esfuerzo y no resolver adecuadamente una situación, desarrollan el quemarse en el trabajo. Así mismo la **teoría organizacional**, Monte y Peiró (1999), considera como antecedentes la falta de estructura, cultura, salud y el clima organizacional, estos se caracterizan porque resaltan la importancia de los estresores en la organización y las estrategias que emplean para afrontar situaciones o una experiencia de quemarse por el trabajo, siendo una respuesta ante el estrés laboral. También la **teoría sociocognitiva del yo**, Según Monte y Peiró (1999), citado por Gálvez et al. (2011), plantea que esta teoría se caracteriza por recopilar ideas de Albert Bandura, la primera idea es: las cogniciones de los individuos influyen en lo que perciben, hacen y a su vez se ven modificadas las cogniciones por efectos de sus acciones y las consecuencias sobre los demás. La segunda idea: es la creencia o grado de seguridad en sus propias capacidades que determina el empeño que el sujeto hará para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad de obtenerlo, que determinará las reacciones emociones como depresión o estrés que acompañe a esta acción. En

el enfoque conceptual, se define la primera variable, **rotación laboral** según Castillo (2006), define que el número de trabajadores que ingresan y salen de una organización de manera mensual o anual, considerando factores internos y externos afectan directamente la rotación de la organización generando un incremento en los costos. Para esta variable se generaron 3 dimensiones, siendo la primera dimensión **clima organizacional** lo cual es definida por Uribe (2014), explica que es un conjunto de características percibidas por los colaboradores que impactan en sus actitudes y motivaciones por lo tanto se busca tener un buen clima con alto compromiso y mayor productividad. Además, se seleccionó 3 indicadores **la primera productividad**, según Nemur (2016), define que es el arte de crear o generar bienes y servicios siendo así una medida promedio de la eficiencia de la producción, convirtiéndose en ganancias que es lo primordial para una empresa. **El segundo feedback** según Paradiso (2020), define como una retroalimentación que recibe un empleado, para ello es necesario tener una comunicación abierta entre los líderes y colaboradores, ya que de ese modo al escuchar opiniones e ideas de una organización y cómo se va desempeñando, logra obtener aportes significativos que influyen en los resultados de cada equipo. **Por último, motivación.** según González (2012), menciona que existe personas que con el mismo puesto y condiciones de trabajo tienen mayor rendimiento que otros, lo cual las organizaciones deben utilizar la motivación hacia los colaboradores para tener como resultado mayor productividad compartiendo sus ideas en el trabajo que desempeñan. Por otro lado, tenemos la segunda dimensión **talento humano**, en este contexto Alles (2007), define que el talento humano es fundamental en la organización, considerando así que al tener mayor interacción con los trabajadores se obtendrá mejores resultados, identificando la necesidad y el compromiso con la organización. Se seleccionó 3 indicadores siendo el **primero liderazgo**, según Tracy (2015), indica que hay dos tipos el líder transaccional y el líder transformacional, siendo el segundo el más requerido, ya que es un líder visionario, que motiva, inspira y empodera a la gente para que vayan más allá de las cosas. **La segunda identificación** según Leger (1985), citado por Contreras y Sánchez (2012), define que cuando una persona desallora un potencial, se adapta al entrenamiento y tiene una capacidad de aprender, para luego ser

aplicadas, se entiendo como una fase del proceso que determina la capacidad y rendimiento que debe tener un colaborador para alcanzar los objetivos a largo plazo. Y el **tercero coaching**, según Suarez A. (2015), menciona que es una habilidad de observar, tener una escucha activa y hacer preguntas, ya que por medio de esa tecnica se puede descubrir el potencial creativo, reforzar la habilidad que puede tener un colaborador y así pueda alcanzar sus objetivos. Por último, la tercera dimensión es **compromiso organizacional**, Según Amorós (2007), define el grado de identificación que un empleado tiene con una organización participando de manera implícita y considera su desempeño es importante para la empresa, siendo así que los empleados con alto compromiso, tienen menor ausentismo y renuncias, disminuyendo el nivel de rotación. Además, se generó 3 indicadores **siendo el primero reclutamiento**, según Amo (2019), menciona que es un proceso por el cual se atrae al talento y capital humano a una organización, buscando perfiles exclusivos que permita cubrir las necesidades de una empresa, por consiguiente, al llevar un mal reclutamiento permite el ingreso de personas inadecuadas al puesto que genera pérdida de tiempo y costes adicionales. **El segundo capacitaciones**, según Siliceo (2008), define que es una actividad planeada en base a una necesidad real de la empresa que se encuentra dirigida hacia un cambio en los conocimientos, actitudes y habilidades del trabajador. Siendo el objetivo de aportar un personal capacitado para desempeñar sus funciones de manera correcta. **Y el tercero incentivo**, según Blanch et al. (2003), Menciona que los incentivos materiales tienen una valoración monetaria, también permite explicar parte del significado de la relación con los trabajadores en cuestiones materiales se mejora su salario, los horarios laborales y las condiciones de trabajo. Por otro lado, como segunda variable se seleccionó al **Síndrome de Burnout** lo cual Bosqued (2008), define como síndrome del trabajador quemado, siendo una enfermedad laboral, que afecta mayormente al personal que conlleva un trato directo con el público, esto genera un desgaste emocional, físico y mental con una negatividad en su entorno, tanto en ámbito laboral teniendo resultados ineficientes que puede afectar hasta en su vida personal. Por otro lado, como primera dimensión se tomó el **cansancio emocional** lo cual Gonzales et al. (2008), lo define también como un agotamiento emocional, ante una situación donde

el trabajador genera una sensación de no poder dar más de sí mismo, viendo reflejado la pérdida de energía y fatiga, en el ámbito laboral puede ocasionar la sobrecarga de responsabilidades, generando irritabilidad y falta de motivación. Además, se generó 3 indicadores siendo **el primero agotamiento**, según Paula (2007), lo define cuando se produce una sobrecarga emocional, lo cual implica progresivamente la pérdida de recursos emocionales, esto genera que una persona se sienta exprimida y con falta de energía para afrontar un nuevo día, como si todos sus recursos fueron agotados y no se siente capaz de dar nada hacia los demás. **Segunda frustración**, según Milio (2005), menciona que la frustración surge cuando existe una barrera ante un objetivo que dificulta alcanzarlo, la persona frustrada generalmente suele ser agresiva, ofuscada, terca y no admite las ideas de los demás, aclarando que no todas las personas presentan estos síntomas. **Y tercera apatía**. Por último, Bradley (2005), define como un aislamiento hacia los demás, descuido del aspecto personal, falta de iniciativa y limitaciones de hablar espontáneamente, estos síntomas también son considerado reflejo de la depresión y una disminución de motivación. Como segunda dimensión se tomó la **despersonalización** según Llana (2006), Refiere que el agotamiento emocional teniendo una sobre exigencia ocupacional que conlleva a una actitud despersonalizada, disminuyendo la realización personal en el trabajo, son causados por los estresores laborales con la presencia de actitudes negativas hacia el mismo trabajo, siendo un indicador del burnout. Además, se consideró 3 indicadores **la primera empatía**, según Urbano y Toledano (2012), considerada como una inteligencia interpersonal, describe la capacidad de entender lo que otra persona siente y compartir sus sentimientos, actuar de manera empática y tener una escucha activa hacia los demás se convierte en una importante herramienta comunicativa. **El segundo distanciamiento**, según Chapman y White (2011), define que ocurre cuando un colaborador no se siente valorado por su equipo, es ahí cuando comienzan a aislarse de los compañeros del trabajo se vuelven menos comunicativos, rechazan invitaciones, no se comprometen como antes y de lo contrario se apartan del resto, estos trabajadores necesitan sentirse valorados por los demás. **Y tercero cinismo**. Por último, Chapman y White (2011), menciona que

cuando los altos cargos realizan comentarios sarcásticos sobre los procesos que llegan a ser algo habitualmente, el cinismo también se puede expresar de manera sutil en el enojo y la desconfianza. Para finalizar la tercera dimensión **estrés laboral** según Mingote y Pérez (1999), Menciono que influye en la salud afectando el bienestar físico, psicológico y el comportamiento de un individuo dentro de la organización, también ocurre cuando surge un desorden entre la persona y el trabajo, ante demasiada carga laboral y situaciones difíciles de afrontar, llegando a ocasionar desequilibrios y depresión. Es por ello que se generó 3 indicadores, siendo la **primera preocupación**, según Corporación Editorial de la Escuela de Negocios de Harvard (2009), Menciona que la preocupación es una defensa natural ante una situación, ayudando a reaccionar de manera rápida y eficaz, hasta cierto grado pueden ser respuestas sanas, pero si esto se intensifican puede llegar a aplastar el desempeño tornándose toxico para el equipo, hasta la misma salud personal y profesional. **El segundo estancamiento**, según Ferro (2020), esto afecta a los profesionales siendo que al llevar varios años en una misma organización, llegan a descubrir que no tiene oportunidades de desenvolverse en el ámbito profesional, también ocurre en personas con expectativas altas que buscan reconocimientos mayores o aquella que realizan tareas repetitivas, se ven vulnerables al estancamiento laboral. **Y la tercera insatisfacción**, según El-Sahili (2010), menciona que es una respuesta negativa de un colaborador en el trabajo, por lo tanto, dependerá de las condiciones laborales que se encuentra, el clima y el crecimiento laboral, también influye la personalidad de cada trabajador, siendo que al encontrarse insatisfecho puede llegar afectando a la salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada, debido que se buscó la difusión y ejecución del estudio para la solución del problema investigado, Según Rodríguez (2005), menciona que se denomina activo o dinámica, ya que depende de los aportes tóricos, aplicando la investigación a problemas concretos y se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo teórico

El **diseño fue no experimental** y de **corte transversal**, en tal sentido los datos de las variables de estudio no fueron manipulados y en un momento dado por la información recolectada. Sáez (2017) indica que el diseño no experimental hace referencia a la indagación de recolección de información sin modificar ningún dato.

El **enfoque fue cuantitativo**, porque la recolección de datos se realizó mediante la herramienta de la encuesta, para comprobar la fiabilidad a través del programa SPSS versión 25 y demostrará su validez. Doorman (1991), menciona que el concepto científico es equivalente a la ejecución de experimentos, cuyos resultados se analizan a través del análisis cuantitativo, basado en las estadísticas.

El **nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional**, porque se realizó la recolección de datos para la investigación y se determinó la correlación que existe en las variables de estudio Rotación laboral y Síndrome de burnout en un call center privado. Según Hernández (2014), el estudio descriptivo especifica las características, pretende medir la información de manera independiente o conjunta sobre las variables.

El **método fue hipotético deductivo**, ya que se formuló hipótesis que fueron evaluados, para su veracidad y establecer conclusiones, Moreno (2003), menciona que no se atiene a regla y procedimientos controlados, dado que la hipótesis se admite o rechazan según los resultados.



### 3.2 Variables y operacionalización

La variable 1 es: Rotación laboral, en cuanto a sus dimensiones, estos son: clima organizacional, talento humano y compromiso organizacional.

La variable 2 es: en Síndrome de Burnout, en cuanto a sus dimensiones, estos son: cansancio emocional, despersonalización, estrés laboral.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población: Para este estudio se utilizó a 35 colaboradores (hombres y mujeres), quienes laboran en el call center, quienes fueron los que responderán las encuestas. Según Bisquerra (2004), indica que es un conjunto de individuos a los que se desea estudiar para la investigación. Se simboliza la N, permitirá el alcance de una investigación.

El criterio de inclusión será dirigido a los colaboradores del call center que será la unidad de análisis para el estudio, y se tomará de manera mensual.

Se utilizó una muestra censal para esta investigación será conformada por 35 colaboradores, la técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia. Bisquerra (2004), define que la muestra en el subconjunto de la población, seleccionada a través de la técnica de muestreo. Representada como "n" y son los que se analizan en la investigación.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó será la encuesta se obtendrán datos, la cual se realizó en base a los ítems de las dimensiones que se obtuvieron de las variables del estudio. Fernández (2004), indica que la encuesta es una metodología cuantitativa mayormente utilizada para obtener información con una mayor validez.

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual posee 20 preguntas, que se aplicó a los colaboradores del call center. Según Hernández (2014), Indica que consiste en recolectar los datos adecuados, sea atributos conceptos o variables de un muestreo para elaborar un plan detallado que conduzca a un propósito específico.

La validez del instrumento el estudio fue sometida a juicio por tres expertos en la materia y metodología, quienes examinarán el formato de validación presentada, y darán el visto bueno para proseguir con la investigación. Bernal (2006), es un instrumento de medición valido para medir aquello al que está destinado.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuya finalidad es evaluar si el instrumento se puede utilizar en el proyecto, se seleccionará a 15 encuestas de la muestra, el cual estableció la correlación que existe entre las 02 variables en la presente investigación, donde el Alfa de Cronbach es 0.930 expresando la fiabilidad del instrumento utilizado, lo cual indico que tiene una alta confiabilidad de acuerdo a los rangos del coeficiente. Según Bernal (2006), refiere a la consistencia de puntuaciones obtenidas por las mismas personas, es decir que arroja medidas coherentes de una medición.

### 3.5 Procedimientos

Para esta investigación se obtuvo la data de manera virtual que permitió recolectar información mediante la encuesta y cuestionario dirigida hacia los colaboradores del call center mediante sus respuestas se analizó el comportamiento del colaborador.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los resultados conseguidos en esta investigación seran resueltos por medio del software Statistal Package for the Social Sciencies (IBM® SPSS) versión 25 y Excel 2019. Segun Martinez y Galan (2014), es una actividad que implica realizar comprobaciones de una infromacion obtenida con el fin de obtener un significado relevante para la inetigacion.

### 3.7 Aspectos éticos

La información que se utilizó en este proyecto de investigación se ha hecho respetando la propiedad intelectual, tomando el uso de las normas APA 7ma edición, respetando también las normas de ética vigentes tanto nacional e internacional. Rodríguez (2005), Indica que se muestra aplicar estrictamente las metodologías

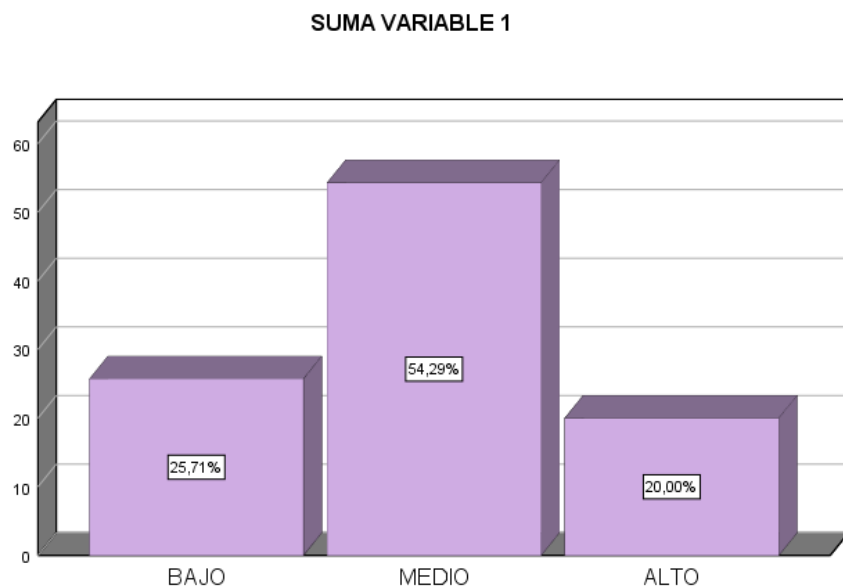
conocidas buscando alternativa y herramienta confiables, para equilibrar las investigaciones con enfoques normativos.

## IV. RESULTADOS

Tabla 1.

*Nivel de rotación laboral en los colaboradores de call center privado en el Callao.*

		SUMA VARIABLE 1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	25,7	25,7	25,7
	MEDIO	19	54,3	54,3	80,0
	ALTO	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



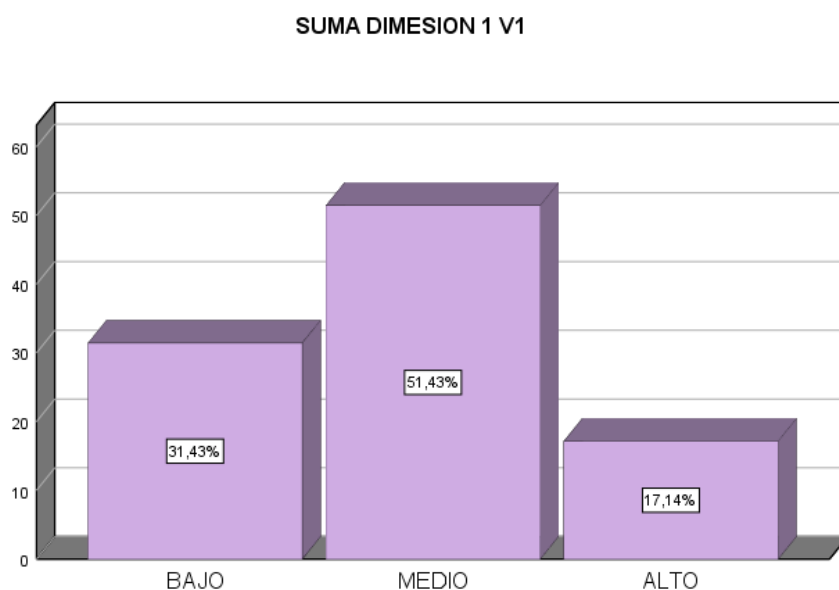
*Figura 1. Porcentaje de la rotación laboral en los colaboradores de un call center privado.*

Se aprecia de la Tabla 1 y Figura 1 del 100% de los entrevistados el 54,29% indica que en la rotación laboral existe un nivel medio, mientras que un 25,71% figura en un nivel bajo y por último en un 20 % de los encuestados en nivel alto.

Tabla 2.

*Nivel de clima organizacional en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	31,4	31,4	31,4
	MEDIO	18	51,4	51,4	82,9
	ALTO	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



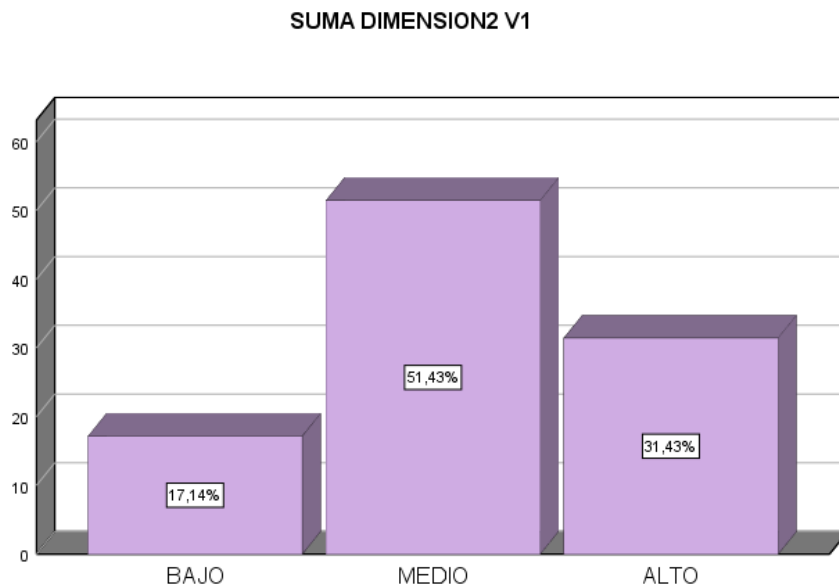
*Figura 2. Porcentaje del clima organizacional en los colaboradores de un call center privado.*

Del resultado de la Tabla 2 y Figura 2, se aprecia que el 51,43% de los encuetados el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que solo el 31,43% impacto en un nivel bajo, siendo así un 17,14% en un nivel alto.

Tabla 3.

*Nivel de talento humano en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	17,1	17,1	17,1
	MEDIO	18	51,4	51,4	68,6
	ALTO	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



*Figura 3. Porcentaje del talento humano en los colaboradores de un call center privado.*

Según la Tabla 3 y la Figura 3 el 51,43% de los encuestados el talento humano aplican un nivel medio, mientras que el 17,14% en un nivel bajo, por último, el 31,43% de los colaboradores del call center se aplicó un nivel alto.

Tabla 4.

*Nivel de compromiso en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	25,7	25,7	25,7
	MEDIO	18	51,4	51,4	77,1
	ALTO	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

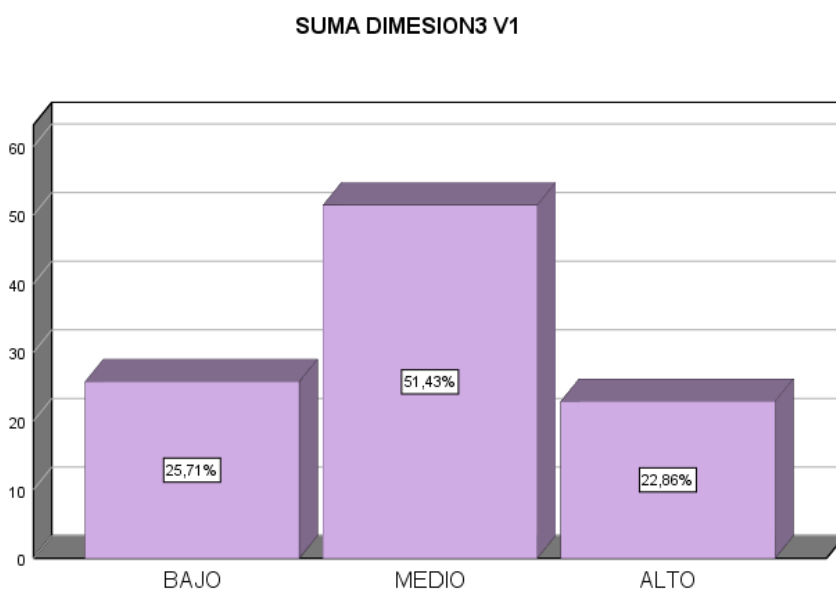


Figura 4. *Porcentaje del compromiso en los colaboradores de un call center privado.*

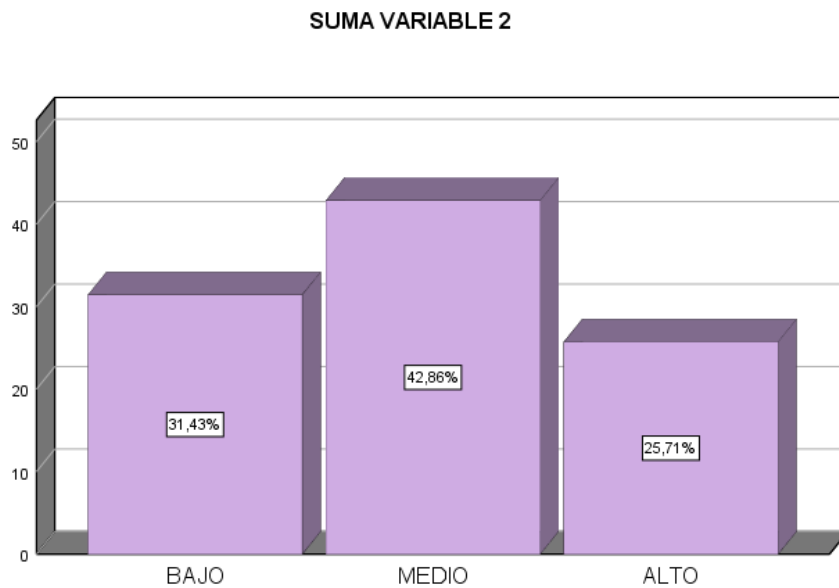
Se aprecia de la Tabla 4 y Figura 4, del 100% de los encuestados un 51,43% tiene el compromiso aun nivel medio, mientras que el 25,71% se encuentra en un nivel bajo, por último, el 22,86% en un nivel alto.

Tabla 5.

*Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

**SUMA VARIABLE 2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	31,4	31,4	31,4
	MEDIO	15	42,9	42,9	74,3
	ALTO	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



*Figura 5. Porcentaje del Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado.*

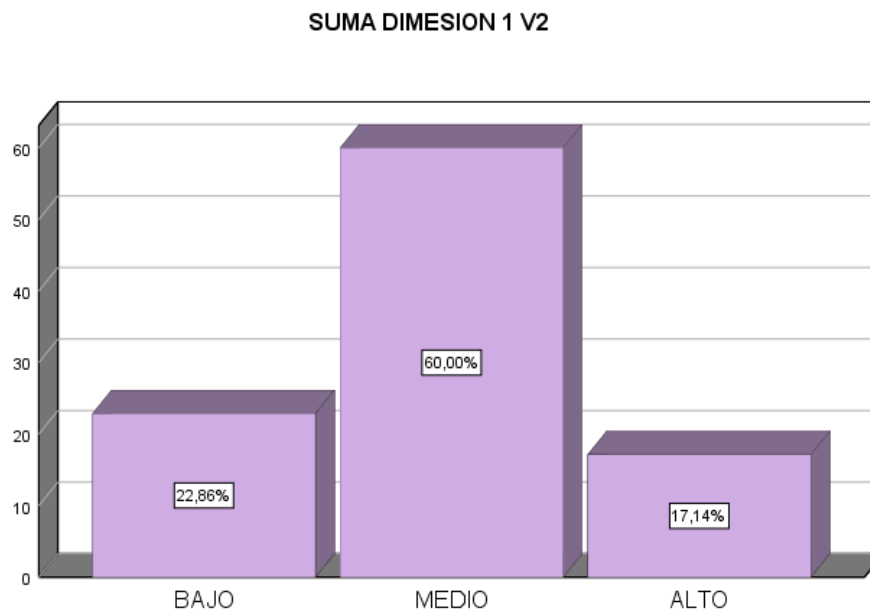
Según la Tabla 5 y la Figura 5, se aprecia que un 42,86% de los encuestados del call center el síndrome de burnout impacto en un nivel medio, mientras un 31,43% en un nivel bajo, siendo así el 25,71% en un nivel alto.



Tabla 6.

*Nivel del cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	22,9	22,9	22,9
	MEDIO	21	60,0	60,0	82,9
	ALTO	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



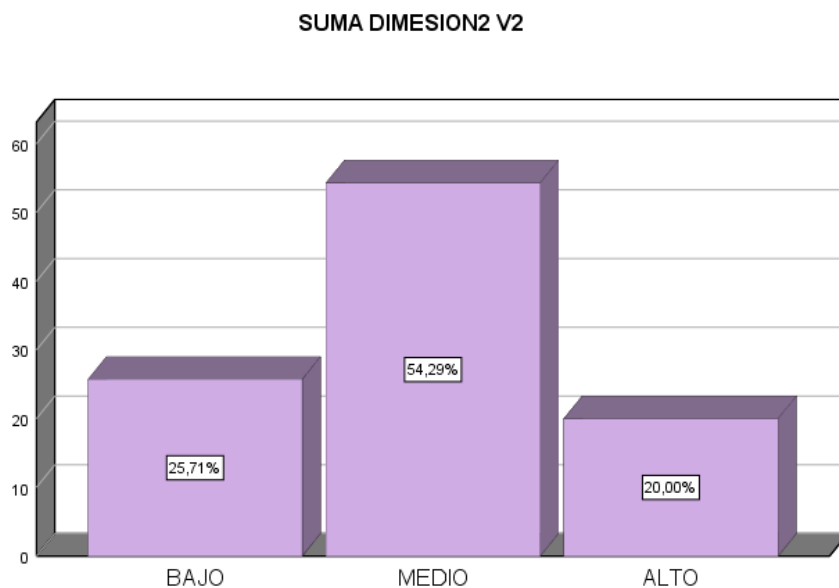
*Figura 6. Porcentaje del cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado.*

Como se aprecia de la Tabla 6 y Figura 6 de los encuestados el 60% de los colaboradores el cansancio emocional impacto en un nivel medio, por los tanto el 22,86% impacto en un nivel bajo, por último, el 17,14 en un nivel alto.

Tabla 7.

*Nivel de despersonalización en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

		<b>SUMA DIMESION2 V2</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	25,7	25,7	25,7
	MEDIO	19	54,3	54,3	80,0
	ALTO	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



*Figura 7. Porcentaje de la despersonalización en los colaboradores de un call center privado.*

En la Tabla 7 y Figura 7 se aprecia que un 54,29% tiene una despersonalización en un nivel medio, por otro lado, en 25,71% impacto en un nivel bajo, siendo así que el 20% en un nivel alto.

Tabla 8.

*Nivel de estrés laboral en los colaboradores de un call center privado en el Callao.*

**SUMA DIMENSION3 V2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	25,7	25,7	25,7
	MEDIO	16	45,7	45,7	71,4
	ALTO	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

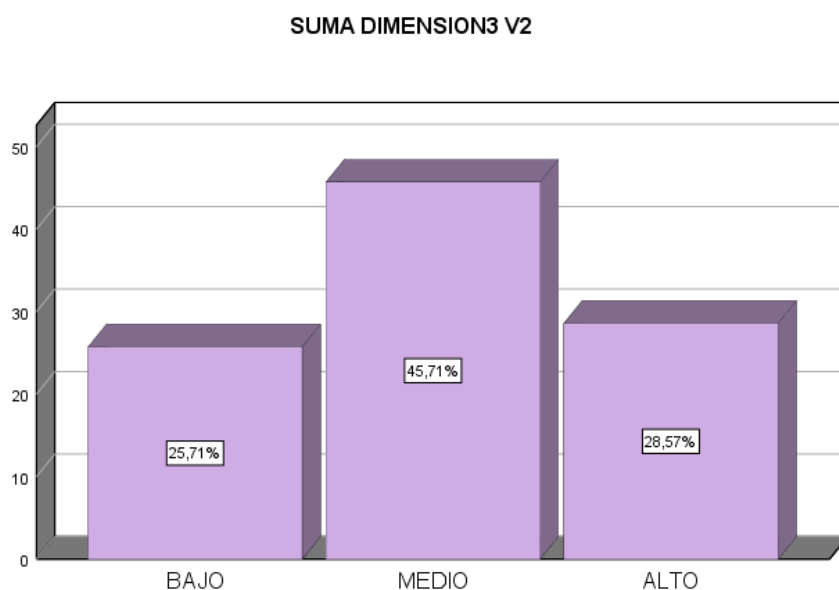


Figura 8. *Porcentaje del estrés laboral en los colaboradores de un call center privado.*

Según la Tabla 8 y la Figura 8, se aprecia que un 45,71% el estrés laboral impactó en un nivel medio en el call center, mientras que un 25,71% refleja un nivel bajo, siendo que solo el 28,57% en un nivel alto.

## Estadística Inferencial

Shapiro - Wilk	Kolmogorov – Smirnov
n≤50	n>50

### PRUEBA DE NORMALIDAD

#### 1. Plantear la Hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos tienen una distribución normal

H<sub>a</sub>: Los datos no tienen una distribución normal

#### 2. Nivel de confianza

Confianza : 95%

Significancia (alfa α): 5%

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ROTACION LABORAL	,144	35	,066	,937	35	,045
SINDROME DE BURNOUT	,100	35	,200*	,948	35	,098

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 9. Prueba de normalidad.

#### Criterio de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazamos H<sub>0</sub> y acepto la H<sub>a</sub>

Si  $p \geq 0.05$  aceptamos la H<sub>0</sub> y rechazamos la H<sub>a</sub>

**INTERPRETACION:** De acuerdo a los datos de Shapiro – Wilk se observa que  $p = 0.045 < 0.05$ ; en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal. Se concluye que para contrastar la hipótesis se utilizará los estadísticos no paramétricos.

## Correlaciones

			ROTACION LABORAL	SINDROME DE BURNOUT
Rho de Spearman	ROTACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 10. *Correlación de rotación laboral y síndrome de Burnout.*

## CORRELACIONES NO PARAMETRICA

### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores, de un call center privado, Callao 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores, de un call center privado, Callao 2020.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

VALOR	SIGNIFICADO
-1	correlación negativa grande perfecta
-0,9 a -0,99	correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	correlación negativa baja
-0,1 a - 0,19	correlación negativa muy baja
0	correlación nula
0,01 a 0,19	correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	correlación positiva baja
0,4 a 0,69	correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	correlación positiva alta
0,9 a 0,99	correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecta

Figura 9. *Coefficiente de Correlación.*

**INTERPRETACION:** Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de correlación de la variable (0,816) Rotacion laboral y Síndrome de Burnout es positiva alta. Por último, la correlación es significativa.

### Criterio de significancia de variables

Si Sig. (bilateral) es < 0.05 la correlación es significativa.

Si Sig. (bilateral) es > 0.05 la correlación no es significativa.

### Hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

Tabla 11. *Correlación de rotacion laboral y cansancio emocional.*

			ROTACION LABORAL	cansancio emocional
Rho de Spearman	ROTACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	cansancio emocional	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACION:** Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de correlación de la variable (0,758) Rotacion laboral y la dimensión cansancio emocional es positiva alta. Por último, la correlación es significativa.

### Hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable rotación laboral y la despersonalización en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable rotación laboral y la despersonalización en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

Tabla 12. *Correlación de rotación laboral y despersonalización.*

<b>Correlaciones</b>			ROTACION LABORAL	despersonalización
Rho de Spearman	ROTACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	despersonalización	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACION:** Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de correlación de la variable (0,696) Rotación laboral y la dimensión despersonalización es positiva moderada. Por último, la correlación es significativa.

### Hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020.

Tabla 13. *Correlación de rotacion laboral y estrés laboral.*

			ROTACION LABORAL	estrés laboral
Rho de Spearman	ROTACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	estrés laboral	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACION:** Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de correlación de la variable (0,791) Rotacion laboral y la dimensión estrés laboral es positiva alta. Por último, la correlación es significativa.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación de Rotación laboral y Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020, la cual se busca identificar la relación entre las dimensiones de las variables Rotación laboral y Síndrome de Burnout.

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelaron que para los colaboradores del call center privado la variable Rotación laboral se encuentra en un nivel medio con un 54,29%, mientras que el 25,71% manifestaron que existe en un nivel bajo y tan solo un 20% existe en un nivel alto. Mientras que para la variable Síndrome de Burnout un 42,86% mencionaron que existe en un nivel medio en el call center, mientras que el 31,43% indicaron que existe en un nivel bajo y por último 25,71% manifestó que existe un nivel alto.

Examinando la relación de las variables Rotación laboral con Síndrome de Burnout se analizó que los resultados conseguidos mediante la prueba de hipótesis se pudieron demostrar que existe una relación directa entre las variables, confirmando con la prueba estadística de RHO de Spearman es de (0,816) y además el valor de Sig. (Bilateral) ( $p = 0.000 < 0.05$ ), lo cual indica que es significativa.

Los estudios previos considerados en la presente investigación tales como **Cainicela y Pazos (2016)**, en su tesis titulada la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, mediante el análisis de correlación de sus variables satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de rotación del autor mediante ( $Rho = 0,424; p < 0,001$ ) tiene una alta coincidencia con los resultados obtenidos en la presente investigación de la variable rotación laboral y la dimensión despersonalización como resultado se obtuvo que ( $Rho = 0,696; p < 0,000$ ), ambas tienen una correlación positiva moderada y son significativas, esto demuestra que ante una mayor satisfacción tiene un colaborador menor será la rotación que presentará una empresa.

**Ibarra (2018)**, en su tesis titulada la rotación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Finansol, en la ciudad de Huaraz, 2016, la cual obtuvo como resultado descriptivo de las variables Rotación laboral de los 89 encuestados de su dimensión rotación voluntaria se aprecia que un 9,99% consideran que "siempre" se da esta rotación, luego un 42,70% que "casi siempre", un 24,72% "regularmente", mientras que un 20,22% aduce que "casi nunca", y por último un 3,37% indica que "nunca", se aprecia en la presente investigación de los 35 colaboradores encuestados, un 54,29% indicaron que existe un nivel medio en la rotación laboral del call center, mientras el 20% considera que existe en un nivel alto y el 25,71% en un nivel bajo, en cuanto a su correlación de variables rotación laboral y comportamiento organizacional del autor, esta se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson fue de (0,789), mientras que en la empresa de estudio mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de (0,758), en ambos casos dieron como resultado una correlación positiva alta, por ende se tiene un alto porcentaje estadístico en un nivel medio de la rotación en ambas empresas considerando que tanto el comportamiento y bienestar que tiene el colaborador dentro de la organización es un factor importante para su permanencia.

**Centurión y Palacios (2016)**, en su tesis que lleva como título el Síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú, agencia España, Trujillo, 2016, lo cual tuvo como resultado de la variable síndrome de Burnout de los 13 colaboradores encuestados un 0% se aprecia en un nivel bajo mientras que el 92% existe en un nivel medio y tan solo un 8% consideran en un nivel alto, en la presente investigación con 35 colaboradores encuestados se aprecia que un 25,71% impactó el síndrome de burnout en un nivel alto, mientras el 42,86% existe en un nivel medio y el 31,43% impactó en un nivel bajo, esta situación es muy similar en el nivel medio obteniendo un alto porcentaje tanto en la Banco de crédito, como en la empresa de estudio, esto demuestra que el síndrome se presenta más en el área de atención al cliente, afectando a los colaboradores y el trato que tienen hacia los clientes que influye negativamente y genera frustración.

**Percca (2017)**, en su tesis que tuvo como título clima organización y el síndrome de Burnout en los servidores público de la Municipalidad Distrital de Acora, 2017. Tuvo en el resultado descriptivo de la variable Síndrome de Burnout, de los 41 trabajadores de la municipalidad en relación en ambas variables un 78,0% (conforma a 32 colaboradores) tienen una tendencia a padecer el síndrome de burnout, mientras que el 22,0% (9 colaboradores) existe una ausencia del síndrome. En la presente investigación de los 35 colaboradores encuestados se aprecia que un 42,86% impacto el síndrome de burnout en un nivel medio ,mientras el 25,71% existe en un nivel alto y el 31,43% impacto en un nivel bajo, en ambos estudios realizan una atención al cliente siendo que, la primera es una Municipalidad del estado que tiene un contacto directo con el público mientras que la empresa de estudio es privada y cuenta con una atención vía telefónica, basándonos al síndrome de burnout en ambos casos los colaboradores pueden presentar el síntomas llegando afectar la atención brindada.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En relación al objetivo general de la investigación en el cual consistió en determinar la relación entre rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva alta entre ambas variables, demostrando una correlación de Rho de Spearman (0,816), significativa para la población (p-valor de 0,000).

**Segunda.** Con relación al objetivo específico 1 de la investigación el cual se consideró en determinar la relación entre rotación laboral y el cansancio emocional en los colaboradores de un call center. Se demostró que existe una relación positiva alta entre ambas variables, demostrando una correlación de Rho de Spearman (0,758), siendo significativa para la población (p-valor de 0,000).

**Tercera.** En relación al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar la relación entre rotación laboral y la despersonalización en los colaboradores. Se especificó que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, demostrando una correlación de Rho de Spearman (0,696), lo cual es significativo para la población (p-valor de 0,000).

**Cuarta.** Con relación al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar la relación entre rotación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un call center privado. Se verificó que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, demostrando una correlación de Rho de Spearman (0,791), siendo significativa para la población (p-valor de 0,000).

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados de dicha investigación proponemos las siguientes recomendaciones al responsable de la toma de decisiones.

**Primera.** Generar una buena estructura de constantes capacitaciones, seguimientos y un buen ambiente laboral dentro de la organización para que los colaboradores, sientas una estabilidad y constante aprendizaje para una buena gestión.

**Segunda.** Realizar focus group de manera semanal con el supervisor a cargo y mensual con el gerente para tener un trato directo con sus colaboradores y al mismo tiempo identificar sus molestias brindándole una alternativa de solución y flexibilidad en el trabajo que desempeña.

**Tercera.** Potenciar las relaciones interpersonales en cada colaborado y grupo que maneja cada supervisor, dándole reconocimientos, incentivos por sus objetivos logrados y que sea fundamental en la cultura organizacional del call center.

**Cuarta.** Tener mayor flexibilidad con los horarios y el trabajo que desempeña cada colaborador de distinta área, para que pueda sentir que su opinión es escuchada y así desarrollar mejor su trabajo.

## REFERENCIAS

- Akbari, A., & Maniei, R. (2017). *The Effect of Job Rotation on employee performance. Research Journal of Management Reviews*, 3(1), 21-26.
- Alles, M.A. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Ediciones Granica.
- Amo, A., (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Editorial Elearning
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.
- Aranibar, M. F., Melendres, V. D., Ramírez, M. C., & García, B. R. (2017). *Los Factores De La Rotación De Personal En Las Maquiladoras De Exportación De Ensenada, BC* (Factors of Staff Turnover in Textile Factories of Ensenada City, BC). *Revista Global de Negocios*, 6(2), 25-40.
- Arrogante, A. B. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Editorial Paraninfo.
- Athié, C., Cardiel, L. E., Camacho, J., Mucientes, V. M., Terronez, A. D. M., Cabrera, N. A., Cueto, H. D., Garcia, G. S., Jimenez, A. D., Sanchez, D., Valdes, A. L. & Sainos, C. A. (2016). *Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga*. *Investigación en educación médica*, 5(18), 102-107.
- Bernal, C.A. (2006). *Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2ª. ed.) Pearson Educación de México.

Blanch, J., et al. (2003). *Teorías de las relaciones laborales. Fundamentos*. Editorial UOC.

Bradley, W., et al. (2005). *Neurología clínica (4a ed.)*. Editorial Elsevier España.

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial La Muralla.

Bosquet, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Bree, P. (2018). *100 conceptos de innovación empresarial*. Editorial Caligrama.

Cainicela, F. J., & Pazos, P. J. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. [Trabajo para obtener el Grado de magister]. Universidad de Pacifico.

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf;jsessionid=C4B204AA7EC28445561410657DFD37B1?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf;jsessionid=C4B204AA7EC28445561410657DFD37B1?sequence=1)

Campos, P. I., Crespo, Gutiérrez, H. & Matzumura, J. P. (2019). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado*. Revista Cuidarte, 10(2), e626. Epub January 09, 2020.

<https://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. (2ª. ed.) Ecoe Ediciones.

Centurion Rodriguez, C. I., & Palacios Carrasco, E. C. (2017). *El síndrome de BURNOUT y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del*

*banco de crédito del peru. agencia española-trujillo, 2016.* [Trabajo para obtener el grado de Licenciado]. Universidad Privada Antenor Orrego.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE\\_ADMI\\_CRISTINA.CENTURION\\_ESTRELLA.PALACIOS\\_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.I NFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNOUT.Y.SU.I NFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.PDF)

Chapman, G. y White, P. (2011). *Los 5 Lenguajes del Aprecio En El Trabajo*. Editorial Portavoz.

Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. [Trabajo para obtener el título de magister]. Universidad de Chile.

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Contreras, O., y Sánchez, L., (2012). *Habilidades Directivas. Innovación y Cualificación. La detección temprana de talentos deportivos*. Editorial de la Universidad de Castilla La Mancha.

Corporación Editorial de la Escuela de Negocios de Harvard. (2009). *Manejar el estrés soluciones prácticas para los desafíos del día a día (1a ed.)*. Editorial Impact Media Comercial.

Doorman, F.J. (1991). *La Metodología del diagnóstico en el enfoque " Investigación adaptativa "*. UNA, Escuela de Ciencias Agrarias; Utrecht: RUU, Centro de Estudios del Caribe y de la América Latina, Instituto de Antropología Cultural; San José: IICA, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

El-Sahili, L., (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Editorial Universidad de Guanajuato.

Fernandez, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. (2a. ed.) Esic Editorial.



Ferro, J., (2020). *Manual operativo de Recursos humanos, Reclutamiento, selección y orientación laboral*. José Manuel Ferro Veiga.

Galán, A., Martínez, C. (2014) *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Gálvez. M., Moreno, B., & Mingote, J. C. (2011). *El desgaste profesional del médico: Revisión y guía de buenas prácticas*. El vuelo de Icaro. Editorial Díaz de Santos.

Gonzales, M., (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Editorial

Medica Panamericana.

González, M., (2012). *Habilidades Directas*. Editorial Innovación y Cualificación.

Gualavisi, M., & Oliveri, M. L. (2016). *Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América Latina*. Nota técnica del BID, (1072).

Hernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.) McGraw-Hill/Interamericana, S.A. de C.V.

Huaraz de la Haza, V. M. (2019). *Revisión de la literatura vinculada a la rotación de personal en el subsector servicios profesionales*.

Ibarra, E. G. (2016). *La rotación laboral y su Influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Finansol, en la ciudad de Huaraz, año 2016*. [Tesis para obtener Título de Licenciada]. Universidad Cesar Vallejo.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21411/lbarra\\_LEG.pdf?sequence=4](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21411/lbarra_LEG.pdf?sequence=4)

Issa, S. D. (2019). *Causas y costos de la alta rotación de personal en las empresas de vigilancia y seguridad privada*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/286064525.pdf>

Jaramillo, A., (2017). Riesgos operativos a los que se enfrentan los call center en el Perú. [ Trabajo para obtener el grado de Bachiller en Administración]. Universidad San Ignacio de Loyola.

<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3161>

Jiménez, W. (2000). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Khan, M. S., Chongcharoen, D., & Ulhaq, Z. (2019). *The mediating effect of employee learning between job rotation and employee career development: Empirical evidence from the banking sector of Pakistan*. *Journal of Innovation and Management*, 4(4), 66-80.

Llaneza, J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada manual para la formación del especialista*. Editorial Lex Nova.

Majeed, M. (2018). *Job Rotation and Performance of Technical University Administrative Staff*. <https://core.ac.uk/download/pdf/234694487.pdf>

Malander, N. M. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. Ciencia & trabajo, 18(57), 177-182.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

Marín, A.L. (1992). *Sociología de la empresa*. (5ª. ed.) Ibérico Europea de Ediciones, S. A.

Mejía, A., Cortes, B., & Valdez, P. (2018). *Incidencia de la rotación del personal dentro de la empresa Soria SA CV Bodega Actopan*. DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, 5(10).

Miller Ruiz, B. E. G. (2017). *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*.

Milio, I., (2005). *Organización y control de alojamiento*. Editorial International Thomson.

Mingote, J.C., Perez, A. (1999). *El Estrés Del Medico: Manual de autoayuda*. Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Monte, P. R. G., & Peiró, J. M. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales De Psicología/Annals of Psychology, 15(2), 261-268.

Moreno, M. (2003). *Filosofía. Vol. I: Filosofía del Lenguaje, Lógica, Filosofía de la Ciencia y Metafísica*. Editorial Mad.

Nemur, L., (2016). *Productividad: Consejo y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. Editorial Babelcube.

Palomino, M. T., (2008). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Editorial ESIC.

Panca, L. (2019). *Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019*. [Trabajo para obtener el grado de Licenciado]. Universidad Peruana Union. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2988/Leticia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2988/Leticia_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paradiso, G., (2020). *Feedback consciente: Un manual para líderes, facilitares y coaches*. Editorial Temas.

Paula, I. (2007). *¡No puedo más !: intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Editorial Wolters Kluwer.

Percca, M. L. (2017). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017*.

Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Rodríguez, M. (2005). *Comportamiento Ético Gerencial*. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales.

Romero, R.R, & Palacini, F. (2020). *Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción*. Revista Científica de la UCSA, 7(2), 3-25. Epub 00 de agosto de 2020. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>

Rožman, M., Grinkevich, A., & Tominc, P. (2019). *Occupational stress, symptoms of burnout in the workplace and work satisfaction of the age-diverse employees*. Organizacija, 52(1), 46-52.

Sáez, J.M. (2017). *Investigación Educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Shaikh, A. A., Shaikh, A., Kumar, R., & Tahir, A. (2019). *Assessment of burnout and its factors among doctors using the abbreviated Maslach burnout inventory*. *Cureus*, 11(2).
- Siliceo, A., (2008). *Capacitación y desarrollo de personal (4a ed.)*. Editorial Limusa Noriega.
- Solis, Z., Zamudio, L., Matzumura, J. y Gutierrez, H. *Relacion entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015*.
- Suarez, A., (2015). *Que es el Coaching. Herramientas para liderar la vida que te mereces*. Alfonso Suárez.
- Sun, X., Zhang, L., Zhang, C., Liu, J., & Ge, H. (2020). *The status of job burnout and its influence on the working ability of copper-nickel miners in Xinjiang, China*. *BMC Public Health*, 20(1), 1-10.
- Tracy, B., (2015), *Liderazgo*. Editorial Grupo Nelson.
- Urbano, D. y Toledano, N., (2012). *Invitación al emprendimiento: una aproximación a la creación de empresas (1a ed.)*. Editorial Uoc.
- Uribe, J.F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.
- Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud*. *Horizonte Médico* (Lima), 19(4), 41-49.

## ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de operacionalización de las variables de estudio

Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala De Medición
<b>Rotación laboral</b>	Rotación Laboral se define que el número de trabajadores que ingresan y salen de una organización de manera mensual o anual, considerando factores internos y externos afectan directamente la rotación de la organización generando un incremento en los costos. Castillo (2006).	La variable 1: Rotación laboral, se medirá mediante las dimensiones de Clima organizacional, Talento humano, Compromiso organizacional, en una encuesta de 20 ítems	<b>Clima organizacional</b>  <b>Talento humano</b>  <b>Compromiso</b>	1. Productividad 2. Feedback 3. Motivación 4. Liderazgo 5. Identificación 6. Coaching 7. Reclutamiento 8. Capacitación 9. Incentivos	<b>Likert: Ordinal</b>  <b>1.</b> Muy en Desacuerdo <b>2.</b> En Desacuerdo <b>3.</b> Indiferente <b>4.</b> De acuerdo <b>5.</b> Muy de Acuerdo
<b>Síndrome de Burnout</b>	Síndrome de Burnout se define como síndrome del trabajador quemado, siendo una enfermedad laboral, que afecta mayormente al personal que conlleva un trato directo con el público, esto genera un desgaste emocional, físico y mental con una negatividad en su entorno, tanto en ámbito laboral teniendo resultados ineficientes que puede afectar hasta en su vida personal. Bosqued (2008).	La variable 2: Síndrome de Burnout, se medirá mediante las dimensiones de Cansancio emocional, Despersonalización, Estrés laboral, en una encuesta de 20 ítems.	<b>Cansancio emocional</b>  <b>Despersonalización</b>  <b>Estrés laboral</b>	10. Agotamiento 11. Frustración 12. Apatía 13. Distanciamiento 14. Cinismo 15. Empatía 16. Preocupación 17. Aislamiento 18. Insatisfacción	<b>Likert: Ordinal</b>  <b>1.</b> Muy en Desacuerdo <b>2.</b> En Desacuerdo <b>3.</b> Indiferente <b>4.</b> De acuerdo <b>5.</b> Muy de Acuerdo

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo N°2: Cuestionario

### CUESTIONARIO

#### “ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020”

**OBJETIVO:** Demostrar la relación entre rotación laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo con lo que considere conveniente: 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020	1	2	3	4	5
1. Considera que el trabajo influye en el crecimiento del negocio.					
2. sus ideas son tomadas en cuenta para mejorar la gestión					
3. El ambiente donde labora es satisfactorio					
4. La comunicación entre usted y jefe inmediato es frecuente					
5. El trabajo en equipo es necesario para lograr las tareas asignadas					
6. Se ofrecen capacitaciones para desarrollar una buena gestión					
7. Los coaching grupales son necesario para la una buena gestión.					
8. Considera adecuada los procesos de selección del personal para el puesto.					
9. Los programas de capacitación proporcionados por la empresa para el desarrollo de su trabajo son adecuados					
10. Ha recibido incentivos / reconocimiento por un buen desempeño.					
11. Se siente agotado(a) emocionalmente en el trabajo.					
12. Siente frustración en la gestión brindada.					
13. Atender vía telefónica muchos clientes le produce estrés.					
14. Percibo que soy menos empático con los clientes					
15. No tomo importancia la consulta o requerimiento del cliente.					
16. Puedo entender fácilmente a los clientes al momento de atender.					
17. Sientes que el trabajo te genera preocupación que afecta tu salud.					
18. Me preocupa que la atención con los clientes me está afectando emocionalmente.					
19. Percibo como si estuviera agotando mis posibilidades de atender.					
20. Me siento satisfecho después de trabajar.					

Fuente: *Elaboración propia.*

**Gracias por su colaboración**

Anexo N°3: Base de datos.


ENCUESTA	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	1	5	5	3	4	5	2	5	3	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	1
2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	1	5	1	4	2	1	1	3	1	2	2
3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	1	2	3	5	5	5	4	4
6	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	5	2	4
7	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5
8	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	1	2	5	2	2	2	4
9	4	5	5	1	5	4	5	2	4	4	1	3	2	2	5	5	3	3	4	5
10	4	1	4	5	4	5	4	4	5	1	2	5	5	3	5	5	4	5	4	4
11	5	1	4	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
12	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	3	3	4	3	4
13	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5
14	5	2	5	5	5	2	5	4	1	2	4	3	4	2	1	4	1	4	4	5
15	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3	3	4	3	1	2	4	4	3	3	3
16	5	4	1	1	1	1	5	1	3	5	3	2	2	3	1	4	4	3	1	4
17	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	5	5
18	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5
19	5	4	5	4	5	5	5	5	1	2	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5
20	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
21	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4
23	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	1	4	4	5	4	3
24	1	2	4	5	5	5	5	5	1	2	2	4	1	1	2	4	2	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	2	4	4	1	1	4	1	1	2	2
26	5	1	2	1	5	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2
27	5	3	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4
28	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	1	5	3	2	2	4
29	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	1	2	4	1	2	2	3
30	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	4	5	5	4	2	1	2	4	5	4
31	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4
32	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4
34	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	1	1
35	5	5	5	4	5	1	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4

Fuente: Elaboración propia




Anexo N°4: Validación de expertos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: ORUNA CALDERON DEISY LIZETH							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Lic en Adm. Víctor Hugo Fernández Bedoya							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	productividad	Considera que el trabajo influye en el crecimiento del negocio.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		feedback	Sus ideas son tomadas en cuenta para mejorar la gestión.		✓		
		motivación	El ambiente donde labora es satisfactorio.				
	TALENTO HUMANO	liderazgo	La comunicación entre usted y jefe inmediato es frecuente.		✓		
		identificación	El trabajo en equipo es necesario para lograr las tareas asignadas.		✓		
		coaching	Se ofrecen capacitaciones para desarrollar una buena gestión.		✓		
	Los coaching grupales son necesario para la una buena gestión.		✓				
	COMPROMISO	reclutamiento	Considera adecuada los procesos de selección del personal para el puesto.		✓		
		capacitación	Los programas de capacitación proporcionados por la empresa para el desarrollo de su trabajo son adecuados.		✓		
		incentivos	Ha recibido incentivos / reconocimiento por un buen desempeño.				
<b>Firma del experto:</b>							
 _____ <b>Víctor Hugo Fernández Bedoya</b> <b>Investigador en Ciencias Empresariales</b> <b>Lic. en Administración</b>			<b>Fecha 26/ 10 / 2020</b>				

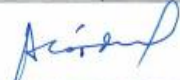


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

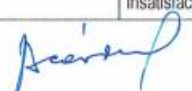
Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: <b>ORUNA CALDERON DEISY LIZETH</b>							
Apellidos y nombres del experto: <b>Mgtr. Lic en Adm. Víctor Hugo Fernández Bedoya</b>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	agotamiento	Se siente agotado(a) emocionalmente en el trabajo.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		frustración	Siente frustración en la gestión brindada.		✓		
		apatía	Atender vía telefónica muchos clientes le produce estrés.				
	DESPERSONALIZACION	distanciamiento	Percibo que soy menos empático con los clientes.		✓		
		cinismo	No tomo importancia la consulta o requerimiento del cliente.		✓		
		empatía	Puedo entender fácilmente a los clientes al momento de atender.		✓		
	ESTRÉS LABORAL	preocupación	Sientes que el trabajo te genera preocupación que afecta tu salud. Me preocupa que la atención con los clientes me está afectando emocionalmente.		✓		
		estancamiento	Percibo como si estuviera agotando mis posibilidades de atender.		✓		
		insatisfacción	Me siento satisfecho después de trabajar.				
Firma del experto:							
 <b>Víctor Hugo Fernández Bedoya</b> Investigador en Ciencias Empresariales Lic. en Administración			Fecha 26/ 10 / 2020				




MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: ORUNA CALDERON DEISY LIZETH							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	productividad	Considera que el trabajo influye en el crecimiento del negocio.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		feedback	Sus ideas son tomadas en cuenta para mejorar la gestión.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		motivación	El ambiente donde labora es satisfactorio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	TALENTO HUMANO	liderazgo	La comunicación entre usted y jefe inmediato es frecuente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		identificación	El trabajo en equipo es necesario para lograr las tareas asignadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		coaching	Se ofrecen capacitaciones para desarrollar una buena gestión.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Los coaching grupales son necesario para la una buena gestión.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	COMPROMISO	reclutamiento	Considera adecuada los procesos de selección del personal para el puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		capacitación	Los programas de capacitación proporcionados por la empresa para el desarrollo de su trabajo son adecuados.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		incentivos	Ha recibido incentivos / reconocimiento por un buen desempeño.				
Firma del experto:							
			Fecha 26/11/2020				


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: ORUNA CALDERON DEISY LIZETH							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	agotamiento	Se siente agotado(a) emocionalmente en el trabajo.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		frustración	Siente frustración en la gestión brindada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		apatía	Atender vía telefónica muchos clientes le produce estrés.				
	DESPERSONALIZACION	distanciamiento	Percibo que soy menos empático con los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		cinismo	No tomo importancia la consulta o requerimiento del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		empatía	Puedo entender fácilmente a los clientes al momento de atender.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESTRÉS LABORAL	preocupación	Sientes que el trabajo te genera preocupación que afecta tu salud.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me preocupa que la atención con los clientes me está afectando emocionalmente.				
		estancamiento	Percibo como si estuviera agotando mis posibilidades de atender.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		insatisfacción	Me siento satisfecho después de trabajar.				
Firma del experto:							
			Fecha	26/11/2020			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: ORUNA CALDERON DEISY LIZETH							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ROTACION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	productividad	Considera que el trabajo influye en el crecimiento del negocio.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		feedback	Sus ideas son tomadas en cuenta para mejorar la gestión.		✓		
		motivación	El ambiente donde labora es satisfactorio.				
	TALENTO HUMANO	liderazgo	La comunicación entre usted y jefe inmediato es frecuente.		✓		
		identificación	El trabajo en equipo es necesario para lograr las tareas asignadas.		✓		
		coaching	Se ofrecen capacitaciones para desarrollar una buena gestión.		✓		
			Los coaching grupales son necesario para la una buena gestión.		✓		
	COMPROMISO	reclutamiento	Considera adecuada los procesos de selección del personal para el puesto.		✓		
		capacitación	Los programas de capacitación proporcionados por la empresa para el desarrollo de su trabajo son adecuados.		✓		
		incentivos	Ha recibido incentivos / reconocimiento por un buen desempeño.				
Firma del experto:							
		Fecha <u>14</u> / <u>12</u> / <u>2020</u>					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ROTACIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UN CALL CENTER PRIVADO, CALLAO 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: ORUNA CALDERON DEISY LIZETH							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	agotamiento	Se siente agotado(a) emocionalmente en el trabajo.	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		frustración	Siente frustración en la gestión brindada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		apatía	Atender via telefónica muchos clientes le produce estrés.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESPERSONALIZACION	distanciamiento	Percibo que soy menos empático con los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		cinismo	No tomo importancia la consulta o requerimiento del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		empatía	Puedo entender fácilmente a los clientes al momento de atender.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESTRÉS LABORAL	preocupación	Sientes que el trabajo te genera preocupación que afecta tu salud. Me preocupa que la atención con los clientes me está afectando emocionalmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		estancamiento	Percibo como si estuviera agotando mis posibilidades de atender.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		insatisfacción	Me siento satisfecho después de trabajar.				
Firma del experto:			Fecha 14 / 12 / 2020				