



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Burnout y factores de riesgo psicosocial en colaboradores de un  
call center de Surquillo, Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Pinco Pachacama, Jesica Mercedes (ORCID: 0000-0003-3725-5835)

Rodriguez Salinas, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-3611-7695)

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

Lima - Perú

2022

### **Dedicatoria**

A Dios, a nuestros padres, a todos los familiares que nos apoyaron.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestros padres quienes nos motivaron a seguir adelante, nos apoyaron económica y moralmente.

A Hans Ludwig Wagner por permitirnos realizar y apoyarnos con todo lo necesario para poder culminar la presente investigación.

Al Mg. Velarde Camaqui, Davis por la asesoría brindada en esta tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Prueba de Normalidad	24
Tabla 2	Correlación entre las variables de estudio: Burnout y factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo	25
Tabla 3	Correlación entre el agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo	26
Tabla 4	Correlación entre la despersonalización y los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo	27
Tabla 5	Correlación entre la realización personal y los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo	28
Tabla 6	Niveles de Burnout en colaboradores de un call center de Surquillo	29
Tabla 7	Niveles de los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de un call center de Surquillo	30

## Resumen

La investigación se propuso como objetivo general determinar la relación entre el Burnout y los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo. Por ello, se estableció una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal. Además, para este estudio se consideró una muestra de 140 operadores de un call center del distrito de Surquillo; quienes fueron muestreados de manera no probabilística. A ellos se les aplicó dos instrumentos para medir ambas variables, cuya confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, a fin de obtener cuestionarios viables para el contexto de estudio. Estos instrumentos fueron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y el SUSESO-ISTAS 21. Los resultados evidenciaron que los niveles de Burnout fueron altos en el agotamiento emocional (40.7%) y la despersonalización (35%); en cambio, con la realización personal fue bajo (37.1%); asimismo, los niveles del riesgo psicosocial fueron altos entre las cinco dimensiones: exigencia psicológica (68.6%), trabajo activo y desarrollo de habilidades (57.1%), apoyo social y calidad de liderazgo (47.1%), compensaciones (53.6%), y doble presencia (46.4%). Finalmente, se concluyó que existe relación directa y muy alta entre el Burnout y los factores de riesgo psicosocial entre los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo ( $r=.813$ ).

**Palabras clave:** Burnout, factores de riesgo psicosocial, colaboradores, call center.

## Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between Burnout and psychosocial risk factors in the collaborators of a call center in the district of Surquillo. Therefore, it was established with a methodology whose approach was quantitative, basic type, non-experimental design of correlational scope and cross-sectional. In addition, for this study a sample of 140 operators of a call center in the district of Surquillo was considered, who were sampled non-probabilistically. Two instruments were applied to them to measure both variables, whose reliability was determined by Cronbach's alpha, in order to obtain viable questionnaires for the study context. These instruments were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the SUSESO-ISTAS 21. The results showed that the levels of Burnout were high in emotional exhaustion (40.7%) and depersonalization (35%); on the contrary, respect to personal accomplishment it was low (37.1%); likewise, the levels of psychosocial risk were high among the five dimensions: psychological demands (68.6%), active work and skills development (57.1%), social support and leadership quality (47.1%), compensation (53.6%), and double presence (46.4%). Therefore, it was concluded that there is a direct and very high relationship between Burnout and psychosocial risk factors among employees of a call center in the district of Surquillo ( $r=.813$ ).

**Keywords:** Burnout, psychosocial risk factors, employees, call center.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la sociedad se rige constantemente por el uso del tiempo, debido a que cada segundo es valioso e importante en las actividades cotidianas, esto también se expresa en el contexto laboral, como lo es un call center de ventas donde se gestiona el tiempo de cada colaborador, considerando los minutos desperdiciados como una venta caída. Así surge el agotamiento emocional como un factor común en esta población; ya que está sometida a fuertes circunstancias de presión, condicionándolos a metas mensuales dentro de la empresa, sumado a las constantes objeciones y/o malos tratos por parte de los clientes, generando estrés en los trabajadores.

Con respecto a ello, es importante supervisar el estado emocional y el nivel de estrés al que están expuestos los colaboradores ya que el Síndrome de Burnout es la respuesta a la exposición prolongada a este último. Este síndrome tiene graves consecuencias a nivel del profesional y las organizaciones en las que trabajan. Este problema se asocia generalmente a privación del sueño y mala calidad de atención (Maslach y Leiter, 2021).

Los factores de riesgo psicosocial (FRPS) son entendidos como aquellas condiciones que se perciben en un contexto laboral y que se reflejan directamente en la organización, con la forma de recompensa económica, asignación de actividades, los requerimientos de un cargo y el apoyo entre compañeros, pues son estos los que ocasionan un efecto negativo en el desenvolvimiento laboral y que pueden conducir al estrés. Estos riesgos generan impactos de carácter negativo en la mente y comportamiento de los trabajadores, ya que se ven perjudicados en sus actividades laborales (Gil, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) confirmó que en este 2022 el Burnout se incluirá en la próxima actualización de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) y registrará como una enfermedad crónica (OMS, 2019). En esta clasificación se le considera como un síndrome ocasionado por el estrés a la

carga laboral; en el que se presencia actitudes negativas como el agotamiento y reducida competencia profesional (Alonso, 2019).

Según la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS, 2020) en España en el año 2019 el 30% de las bajas laborales fueron causadas por el estrés laboral, el 40% afirmaron sentirse estresados, originando que fueran 60% menos productivos en el trabajo. Según la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat) en el año 2019, el tercer país europeo con grandes índices de estrés laboral es España con aproximadamente 500,000 casos.

Así mismo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA por sus siglas en inglés) indica la presencia de riesgos psicosociales que afectan la mente y son una de las situaciones más complejas en el ámbito de la salud junto con el estrés laboral; ya que afectan a las personas en las organizaciones, repercutiendo en la economía. Esto porque en Europa los empleadores consideran que se trata de algo normal en los trabajos y que lamentablemente provoca desgaste en las jornadas laborales, estos datos señalan que el 9% considera haberse perjudicado por mobbing, un 20% por Burnout y un 22% por situaciones de estrés en su trabajo (OSHA, 2021).

En el contexto latinoamericano, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en Chile un 60% de enfermedades corresponden a salud mental y triplicado desde el 2015. Además, en Colombia, desde el 2009 hasta el 2012 hubo un aumento del 43% en los casos de trastornos de depresión y ansiedad. También en la legislación, respecto al teletrabajo, en Brasil se consideraron medidas capaces de intervenir y disminuir afecciones ocasionadas por el trabajo; en el caso de Argentina, se tomó como medida el derecho a no responder asuntos laborales y apartarse de aparatos digitalizados fuera del horario laboral; y en Colombia, los colaboradores deben contar con un soporte para acudir si se suscita algún problema urgente en el trabajo (OIT, 2020).

En el contexto nacional, el Ministerio de Salud (Minsa, 2020) señala que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por las medidas de la COVID-19. Así

también, la encuesta que se efectuó en alrededor de 1,823 personas, mediante llamadas telefónicas, indica que el 54.6% también expresó problemas para dormir (El Peruano, 2021). Además, según un artículo publicado en la Redacción Andina en noviembre del 2020, los niveles de estrés en Perú se incrementaron en un 70% lo que ha ocasionado en gran parte, múltiples cuadros de ansiedad, tensión emocional y laboral, irritabilidad e intolerancia social. Además, se han sumado otras emociones provocadas por la emergencia sanitaria global; debido a esto, el estrés resulta cotidiano en el lugar de trabajo y puede provocar agotamiento mental, así como afectar el bienestar social (Redacción Andina, 2020).

Todo ello se evidencia en la empresa ubicada en el distrito de Surquillo que se dedica a la venta telefónica de productos financieros. Es importante resaltar que los trabajadores manifiestan que el horario es muy extenso y repercute en la interacción familiar.

Por eso, se propone como problema general; ¿existe relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo?

Por consiguiente, la justificación práctica de este estudio busca brindar información de alta significancia para que la empresa pueda visualizar la situación, intervenir ante esta problemática y buscar mejorar la calidad de vida de los trabajadores. A su vez, su justificación teórica se manifiesta por medio de las propuestas expuestas en este estudio, las cuales fueron adecuadamente sustentadas por previas investigaciones y teorías sobre las variables, con el fin de contribuir al aprendizaje y al poco reconocimiento que se ha brindado a la relación de estas. Por otra parte, la obtención de los resultados a partir del estudio de las variables es de suma importancia en la intervención social de las personas afectadas por el Burnout y, sobre todo, los FRPS. Además, el estudio expone y sustenta una metodología de aspecto riguroso, pues de este modo se podrá presentar como un soporte en otras investigaciones posteriores; esto por el uso de instrumentos validados.

Por ello, en esta investigación se propone como objetivo general determinar la relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo. Los objetivos específicos se centraron en determinar la relación entre las dimensiones del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y los FRPS; así como, determinar los niveles de burnout y FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo.

Finalmente, la hipótesis general se expresa en que existe relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo. Las hipótesis específicas son: existe relación entre agotamiento emocional y los FRPS; existe relación entre despersonalización y los FRPS; existe relación entre realización personal y los FRPS.

## II. MARCO TEÓRICO

En consideración del propósito de estudio, se recurre a las investigaciones previas que guardan pertinencia con el estudio planteado y se precisan los precedentes nacionales e internacionales.

En cuanto al contexto nacional, Gonzales (2021), en Arequipa propuso detectar la conexión entre la presencia de riesgos de carácter psicosocial y el burnout en los colaboradores de un policlínico. La metodología empleada fue de tipo comparativo-correlacional y la población reunió a 65 trabajadores a quienes se evaluaron mediante el SUSESO-ISTAS 21 y *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Entre los resultados se evidenció que hubo alta presencia de riesgos en un 55.4%, en un nivel medio se evidenció un 32.3%. Ahora, la presencia de burnout indicaba un 43.1% en un nivel medio; el 40%, alto y el 16.9%, bajo. Se concluyó la existencia de una relación directa, pues se percibe un 32.3% entre riesgos psicosociales altos que a su vez presenta un nivel alto en burnout.

Bruno (2021) en Lima indagó la conexión entre los FRPS y el burnout en trabajadores de atención al cliente. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Para ello, se empleó el SUSESO-ISTAS 21 en su versión breve y MBI. Sus hallazgos presentaron efectivamente una conexión importante entre las variables ( $Rho$  de Spearman=.559;  $p<.05$ ). Por todo ello, se concluyó que la existencia de riesgos de tipo psicosocial se relaciona con la presencia de burnout en el personal.

Quispe (2021) en Lima, se propuso determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los FRPS en un centro de salud. La metodología comprendió el nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental; además, la población estuvo compuesta 50 trabajadores a quienes se les aplicó los instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de FRPS. De acuerdo con los resultados, se encontró que el estrés laboral fue bajo en un 30%; medio en un 10%; alto en un 40% y muy alto en un 20%. Respecto a la carga laboral se expresó en muy bajo (2%); bajo (20%); medio (42%); alto (24%) y muy alto (12%).

Así, se concluyó que hubo una conexión importante entre el estrés y los FRPS ( $r=.833$ ;  $p<.05$ ), insatisfacción laboral ( $r=.800$ ;  $p<.05$ ), despersonalización ( $r=.795$ ;  $p<.05$ ) y agotamiento profesional ( $r=.861$ ;  $p<.05$ ) entre los trabajadores del centro de salud.

Chávez (2020) en Lima propuso identificar la conexión entre la presencia de los FRPS y el estrés laboral en profesionales que trabajan en un hospital. Para ello, se eligió un estudio cuantitativo junto a un análisis correlacional. Se consideró el uso del Cuestionario de FRPS en el Trabajo y el MBI. Así, se encontró que los niveles de los FRPS se ubican en su mayoría en un nivel de riesgo medio (91%), donde los niveles más preocupantes se encontrarían en las exigencias laborales (49.3% en riesgo alto) y en remuneración por su desempeño (61.2% en riesgo alto). Asimismo, el 74.6% y 25.4% presentaron niveles bajo y medio de estrés. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las dos variables ( $Rho=.063$  y  $p=.614$ ).

Menacho (2018) en Lima se propuso detectar con exactitud cuál es la conexión entre los FRPS y el burnout dentro de un centro de salud. El estudio realizado es transversal, cuantitativo y correlacional, su muestra reunió a 50 trabajadores de dicho hospital. Se emplearon como instrumentos: la escala de MBI y el SUSES-ISTAS 21. En los resultados se evidenció que el 22% de los evaluados obtuvieron un nivel alto de burnout y un 48% en nivel medio. Además, se encontró que hubo conexión entre el burnout y los FRPS ( $r=.452$ ).

A nivel internacional, Gascón et al. (2021), en España, realizaron una investigación que tuvo como objetivo describir y analizar los principales factores implicados en la aparición del Burnout en profesionales de la comunicación. La metodología fue cuantitativa y la muestra estuvo compuesta por 292 participantes. Además, los datos se recopilaron por encuesta, con cuestionarios validados: MBI y *Areas of Worklife* (Áreas de la vida laboral). Este último cuestionario busca medir la congruencia percibida entre el sitio de trabajo y las preferencias del trabajador. Según los resultados hallados en dicha investigación, el 49.7% fueron hombres y el 50.3%, mujeres, cuya edad media fue 43,45 años (DE: 9,56), dentro del rango de edad (22-67). Además, el agotamiento emocional evidenció una correlación

indirecta y significancia estadística con las otras dos dimensiones del Burnout, es decir, la despersonalización ( $r=-.476$ ,  $p=.030$ ) y la realización personal ( $r=-.763$ ,  $p=.005$ ). Se concluye también que existe una correlación indirecta y significancia estadística entre el agotamiento emocional y los factores de carga laboral ( $r=-.588$ ), control ( $r=-.516$ ), recompensas ( $r=-.552$ ), comunidad ( $r=-.504$ ), justicia ( $r=-.513$ ) y valores ( $r=-.567$ ).

Alvarado-Dotë et al. (2020), en Chile, propusieron como objetivo identificar la conexión entre el burnout y el riesgo psicosocial en docentes. La metodología fue cuantitativa, donde su muestra reunió a 36 docentes. Asimismo, se utilizaron dos instrumentos: MBI y SUSESO-ISTAS 21. Entre los resultados se halló que respecto a la dimensión agotamiento emocional se encontró un nivel medio (50%); en la dimensión despersonalización, nivel alto (38.89%); y en la dimensión realización personal también un nivel alto (38.89%). En cambio, la segunda variable presentó un riesgo medio en sus cinco dimensiones: exigencias psicológicas (52.78%), trabajo activo y desarrollo de habilidades (38.88%); apoyo social en la empresa (75%), calidad de liderazgo (22.22%), compensaciones (38.89%) y doble presencia (69.44%). Así, se concluyó que hay asociación significativa entre el Burnout y tres de los FRPS: exigencias psicológicas ( $r=.499$ ,  $p<.05$ ), Apoyo Social ( $r=.613$ ,  $p<.05$ ) y Doble Presencia ( $r=.654$ ,  $p<.05$ ).

Unda et al. (2020), en España, desarrollaron una explicación sobre la construcción de un modelo predictivo del síndrome de Burnout. La metodología que se utilizó fue un diseño correlacional y transversal donde participaron 395 docentes. Para esta investigación se aplicaron el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y la Escala de Evaluación de FRPS en el Trabajo (EFRPS-TU). En sus hallazgos, hubo prevalencia de Burnout en niveles altos y críticos en un 17.6%. Los FRPS más preocupantes fueron los estudiantes difíciles (30.9% en riesgo alto), siguiendo la forma de interactuar con los compañeros (29.4%). Por eso, se concluyó que existen FRPS que anteceden al síndrome de Burnout. Además, se encontró una relación entre el desgaste psíquico y algunos FRPS: sobrecarga ( $r=.54$ ) y la ausencia de herramientas para su actividad laboral ( $r=.37$ ).

Unda et al. (2019), en México, establecieron el objetivo de reconocer cuáles son los FRPS que se conectan con el estrés y se reflejan en síntomas psicosomáticos. La metodología comprendió un diseño observacional, transversal y correlacional; cuya población estuvo constituida por 100 trabajadores de dos call centers. Se consideró tanto hombres (41%) como mujeres (59%) con una edad promedio de 27.4 (18-61 años). Se utilizó el cuestionario de Contenidos del Trabajo, la escala de Supervisión controlante, la Escala de Síntomas de Estrés y la Escala de Depresión y Ansiedad. Respecto a los resultados se halló que el 16% reportó demandas psicológicas elevadas, 36% bajo control de trabajo y 30% elevado estrés. Asimismo, se halló una conexión entre los síntomas tensión laboral, supervisión controlante ( $r=.508$ ) y apoyo de los jefes ( $r=-.451$ ). Se concluyó que el manejo de liderazgo se asocia en gran medida con el desenvolvimiento social de los trabajadores.

Solanes et al. (2018), en España, cuya investigación tuvo como objetivo estudiar las relaciones entre el Burnout, la tensión laboral y los factores sociodemográficos en trabajadores de tiendas de conveniencia. Dicha investigación presentó un diseño no experimental descriptivo y la muestra estuvo compuesta por 110 participantes. Además, los datos fueron recolectados mediante los cuestionarios: *Job Content Questionnaire* y MBI. Según los resultados, se encontró la existencia de diferencias significativas en el nivel de Burnout en cuanto a variables sociodemográficas, como el estado civil, y laborales, como el número de horas semanales y el tipo de contrato. Respecto a la tensión laboral, se encontraron diferencias en aspectos de tipo sociodemográfico. Además, la edad muestra una relación con las dimensiones de exigencias laborales ( $r_{xy}=-.37$ ;  $p<.05$ ) y los niveles de tensión laboral ( $r_{xy}=-.41$ ;  $p<.01$ ).

Ruilova (2017), en Ecuador, se propuso evaluar los niveles de estrés y detectar la correlación que existe con los FRPS. La metodología presentó un diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. La población fueron colaboradores de un contact center y se les aplicaron los instrumentos F-PSICO y el cuestionario de la Pontificia Universidad Javeriana para la Evaluación de Estrés. Los resultados

hallados en dicha investigación presentaron que el 30.77% de los servidores manifestaron un nivel de estrés muy elevado; además, se evidenció una correlación positiva entre estrés y las variables: tiempo de trabajo ( $r=.88$ ), demandas psicológicas ( $r=.56$ ), contenido del trabajo ( $r=.44$ ), participación ( $r=.93$ ) y compensaciones ( $r=.76$ ).

Por lo mismo, es importante el abordaje teórico de las variables de Burnout y los FRPS con el empleo de sustentos académicos. Asimismo, Aranda et al. (2016) señalan que el *Burnout* es una terminología que se deriva de la lengua anglosajona y su significado indica “estar quemado” como referencia textual, pero se interpreta como un cansancio extremo y de desmotivación, sobre todo, en el entorno de trabajo. Por su parte, Bambula y Gómez (2016) manifiestan que este síndrome se presenta como un efecto del estrés profesional a largo plazo.

El síndrome de Burnout fue detectado por Freudenberger en el año 1974. Él sostuvo un estudio completo a un grupo juvenil, el cual realizaba un voluntariado en un Hospital de Nueva York. Así, este autor determinó que se trataba de una sensación de cansancio en un nivel extremo por el esfuerzo de dedicarse a un trabajo, estilo de vida o situación que no produce una recompensa. Sin embargo, Maslach en el año 1977 lo conceptualizó ante la convención *American Psychological Association* como una reacción que manifiesta un grupo de profesionales ante la carga de estrés (Guevara y Ocampo, 2014).

Este síndrome se asocia con dos perspectivas teóricas; la primera fue desarrollada por Selye en el año 1973, quien entiende el Burnout como un estado de no adaptación al estrés laboral crónico. Selye propone tres fases del síndrome de adaptación general: alarma, estado de resistencia y el agotamiento (Vega et al., 2009). Entonces, el Burnout es el síndrome al que se llega en la tercera fase como consecuencia del cansancio y/o agotamiento mental, por ello, se relaciona con el área clínica; el segundo enfoque, fue aquel explicado por Maslach y Jackson en el año 1986, donde indican que se entiende como un proceso que se desarrolla en el ámbito laboral y en conjunto con las características personales; por eso, se conecta con el enfoque psicosocial. Asimismo, estas perspectivas se refuerzan

según el Modelo de Competencia Social de Harrison del año 1983 donde distingue factores de ayuda o barrera, siendo los primeros aquellos que incrementan la predisposición de interactuar y de actuar con destreza; en cambio, los de barrera dificultan el cumplimiento de las metas laborales y minimiza el sentimiento de autoeficacia (Ojeda, 2016).

También se deben considerar las técnicas para realizar intervenciones en situaciones de burnout de acuerdo con los resultados psicométricos obtenidos. Maslach y Jackson en el año 1981 con la publicación del MBI establecieron criterios para la medición y análisis de burnout, siendo el más empleado para la evaluación de este síndrome (Montgomery et al., 2019).

Para Malander (2016) el cansancio emocional es la sensación de fatiga relacionada con el afrontamiento del trabajo. Dichas situaciones de cansancio emocional en el ambiente laboral podrían conducir al desarrollo de problemas psiquiátricos, con énfasis en el Burnout. Además, según lo mencionado por Gómez-Urquiza et al. (2017) la sensación de agotamiento emocional y moral se caracteriza por una actitud inadecuada hacia los compañeros y la necesidad de autojustificación, donde se presencia la irritación y la sensibilidad.

La despersonalización según Terrones-Rodríguez et al. (2016) es el intento de una persona de promover un distanciamiento afectivo y una indiferencia hacia el trabajo y los demás mediante el uso defensivo de actitudes irónicas, frías y cínicas. Además, se presenta con frecuencia como la sensación de no reconocimiento entre lo que se realiza o lo que es y lo que se piensa o se procesa. Por su parte, Larsen et al. (2017) señala que es un síndrome clínico asociado con “desencarnación”, extrañeza del mundo circundante y entumecimiento emocional e influye negativamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

De acuerdo con Arias y Muñoz del Carpio (2016) la realización personal es la reducción de la motivación y genera una sensación de insatisfacción con las actividades comunes, donde los profesionales con baja realización se sienten fracasados en el trabajo. Estos trabajadores tienen la percepción de no haber

alcanzado sus objetivos y que lo que realizan tiene poco o ningún valor. Esto puede conducir a una baja autoestima, falta de motivación y disminución del rendimiento. Asimismo, Sarmiento (2019) lo define como la autoevaluación negativa del trabajo de las personas, es decir, sentirse insuficientes y fracasados en el desempeño laboral. Por eso, un empleado con logros personales reducidos percibe que no puede desempeñarse en el trabajo como antes.

Respecto a los FRPS, según García et al. (2016) indicaron que estos son aquellos factores relacionados con problemas de salud, accidentes de trabajo, baja satisfacción laboral y bajo compromiso laboral. Así, en un ambiente laboral inadecuado se presentan riesgos de aspecto psicosociales, pues los trabajadores expuestos a altas exigencias, poco control y escaso apoyo social presentan el doble de riesgo por enfermedades cardiovasculares. Por esta razón, un riesgo psicosocial frecuente es la sobrecarga laboral, la cual puede ser cuantitativa refiriéndose al número de actividades a realizar en un período determinado (Fernández y Pereira, 2016).

Polanco y García (2017) indican que los FRPS se perciben como un estado en el que pelagra la calidad emocional de un trabajador generando que su desenvolvimiento sea negativo en muchos aspectos de su vida, sea este familiar, social y profesional.

Cabe mencionar que una de las primeras evidencias en tratar a los FRPS, se manifestó en la documentación publicada por la OIT en el año 1984 y esta se remonta al año 1974 donde se estableció la Asamblea Mundial de la Salud con el fin de dar la importancia que merece este problema y en establecer su conexión con la salud mental de los trabajadores. Además, se considera que estos consisten en la interacción, el ambiente laboral en la que se desenvuelven y que puede verse afectado en diversos sentidos. También constan de la forma en la que el trabajador desempeña sus habilidades y cómo las orienta a la obtención de sus metas personales y profesionales, pues son aspectos que refuerzan o debilitan su salud mental (OIT, 1986).

Por otro lado, la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N.º 005-2012-TR confirma la existencia de los FRPS y menciona que son rasgos presentes en el entorno laboral, donde el empleador debe prever la menor exposición de sus trabajadores y no se generen daños en la salud comunitaria (MTPE, 2017).

Según esta variable, se han propuesto diversos panoramas teóricos pues, algunos de estos factores surgen de teorías del estrés; así el Modelo de Esfuerzo-Recompensa donde Siegrist (2010) menciona que este modelo se centra en el equilibrio de los esfuerzos con las recompensas y que como resultado de un desequilibrio entre ambos se producirían fuertes emociones negativas, estrés y, como consecuencia, a padecimientos, particularmente a las cardiovasculares (Arias, 2018). Asimismo, Karasek (2001) planteó el modelo de demanda y control que explica el desarrollo de enfermedades como consecuencia a la alta demanda de trabajo y al pobre control que se tiene sobre esta.

Según el instrumento considerado en la investigación para esta variable, señala que las exigencias psicológicas implican que la alta demanda de trabajo resulta en una alta demanda psicológica relacionado con la falta de motivación, baja autoestima y pérdida de habilidades, y es la experiencia más asociada con problemas de salud en comparación con otras experiencias laborales como el trabajo de baja exigencia, trabajo pasivo y trabajo activo (Fernandes y Pereira, 2016).

Respecto del trabajo activo y desarrollo de habilidades es un factor que aporta en el desenvolvimiento de las habilidades y los conocimientos de cada persona. Junto a ello, el trabajo activo es una oportunidad de desarrollar un comportamiento más comprometido con las actividades y obligaciones de su entorno. De modo que se reconoce la adquisición de valores significativos en cada persona identificándose con una determinada entidad o grupo de personas (Díaz y Carrasco, 2018).

Según Torres-Martín et al. (2021) el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo puede referirse a la medida en que el líder invierte activamente en un

clima de trabajo positivo, brinda claridad y se esfuerza por lograr un objetivo en común. Así, se ha identificado como un factor importante que puede estar relacionado con importantes resultados de los empleados, como el desempeño laboral, la satisfacción laboral, la retención y la empleabilidad de estos.

La compensación para Bobadilla et al. (2018) es un factor que promueve la satisfacción de una persona. Así, la percepción de este factor se presenta ante algo recibido por una persona; ya sea como una recompensa financiera o como un reconocimiento no monetario, esto debido a la contribución que se ha ejecutado. Por ello, la gestión de la compensación es una actividad muy importante para que las personas estén bastante satisfechas con lo que realizan.

De acuerdo con Fernández y Solari (2017) la doble presencia manifiesta el grado en que un empleado siente que necesita hacer frente a las demandas laborales y domésticas simultáneamente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

De acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2021), el estudio fue básico, pues se caracteriza por enfocarse en la información y conocimientos de una problemática.

##### **Diseño**

La investigación fue no experimental y se recurrió a un estudio transversal, ya que bajo consideración de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este corte permite la identificación específica de una problemática, lo cual genera una mayor precisión en la descripción actual y verídica de lo que acontece la población, además de no contemplar algún tipo de manipulación del instrumento de investigación. Además, fue descriptivo-correlacional; ya que se busca la relación entre ambas variables de estudio.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Burnout**

##### **Definición conceptual**

Es importante conocer de qué trata el burnout, ya que es una afección emocional como respuesta al estrés. Esta situación puede llegar tanto al entorno laboral como también familiar y social en general, pues las actitudes en un individuo con burnout pueden mostrarse como un ser distante, indiferente, desmotivado ante el trabajo y las demás personas. Por último, en la persona afectada se genera una sensación negativa sobre sí misma, llegando incluso a una baja autoestima al no tener metas de superación personal (Maslach, 2014).

##### **Definición operacional**

La variable Burnout fue medida a través del MBI, cuyos autores fueron Maslach y Jackson. Este instrumento está compuesto por tres dimensiones y 22 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.

### **Dimensiones e indicadores**

Esta primera variable está constituida por 22 ítems que se reparten entre las tres dimensiones; en este caso el agotamiento emocional cuenta con 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), la despersonalización con 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) y la realización personal con 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

### **Escala de medición**

Ordinal.

## **Variable 2: Factores de Riesgo Psicosocial**

### **Definición conceptual**

De acuerdo con la OIT, los FRPS se generan con la interacción entre el ambiente laboral, el contenido del puesto de trabajo, condiciones que brinda la empresa y situaciones externas al trabajo que representan un riesgo en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral (Candia et al., 2018)

### **Definición operacional**

La variable FRPS fue medida a través de Cuestionario SUSES-ISTAS 21 en su versión breve. Esta adaptación cuenta con dos versiones, para esta investigación se utilizó la versión breve del instrumento está compuesta por cinco dimensiones y 20 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.

### **Dimensiones e indicadores**

Esta segunda variable está constituida por 5 dimensiones que contienen 20 ítems. En este caso, la dimensión de Exigencias Psicológicas cuenta con los 5 primeros ítems (1, 2, 3, 4, 5), los siguiente 5 ítems le corresponde a Trabajo activo y Desarrollo de habilidades (6, 7, 8, 9, 10), Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo también contaría con la misma cantidad de ítems (11, 12, 13, 14, 15),

Compensaciones comprendería solo 3 ítems (16, 17, 18) y Doble presencia contaría con los 2 últimos ítems (19, 20).

#### **Escala de medición:**

Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Respecto a la población, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que se trata de un conjunto limitado establecido por medio de consideraciones de semejanza geográfica y situacional en donde se desarrolla la investigación. Así, la población de estudio reunió a 240 operadores de un call center del distrito de Surquillo; cuyas edades estuvieron dentro de un rango, es decir, entre 18 a 65 años, de ambos sexos.

#### **Criterios de exclusión**

- Personas que no se encuentran laborando como asesores de ventas telefónicas (personal administrativo, de sistemas, etc.)

#### **Criterios de inclusión**

- Personas mayores de 18 años.
- Hombre y mujeres que firmen el consentimiento informado.
- Personas cuyo contrato se encuentre vigente en la empresa.

#### **Muestra**

Debe entenderse a la muestra como una proporción seleccionada adecuadamente del grupo poblacional establecido, sobre la cual se recolectan los datos que son de interés en la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De modo que, empleando la fórmula de poblaciones finitas se obtuvo como muestra a 140 operadores.

## **Muestreo**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) plantean que el proceso de muestreo refiere a realizar una selección de un subgrupo, a partir de lo limitado en la población, esto con la finalidad de dar respuesta al problema de estudio (p. 567). Entonces, por la pertinencia del estudio, se reunió a los operadores del distrito de Surquillo; cuyo tipo de muestreo fue no probabilístico, resultando en 140 operadores.

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

En cuanto a la recopilación informativa, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que se trata de un proceso de aplicación con carácter práctico, con el fin de ejecutar un análisis acorde con el estudio. Así, se precisó la necesidad de emplear cuestionarios, pues son estos los mecanismos de registro adecuado para el tipo de investigación, de este modo se logró evidenciar la asociación entre variables.

Por ello, la técnica más apropiada fue la encuesta. Asimismo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que se trata de un técnica factible y efectiva en el momento actual del estudio. En función a lo comentado por estos autores, esta técnica resulta útil para reunir los datos siguiendo un conjunto de ítems, según las variables planteadas: Burnout y los FRPS.

#### **Ficha técnica de la variable 1: Burnout**

Nombre:	Maslach Burnout Inventory.
Autores:	Maslach y Jackson.
Año:	1981.
Procedencia:	Estados Unidos.
Adaptación:	Correa-López, Loayza-Castro, Vargas, Huamán, Roldán-Arbieto y Pérez, 2019, Perú.
Administración:	Individual o colectiva.
Aplicación:	Personas en la etapa de adolescencia y adultez.
Número de ítems:	22 preguntas.
Tiempo:	10 a 15 minutos aproximadamente.

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

### **Reseña Histórica**

El Burnout se identificó inicialmente por el psicoanalista Herbert Freudenberger (1974). Posteriormente, en el año 1976, Cristina Maslach conceptualizó este síndrome como un estado mental que presenta niveles elevados de cansancio o agotamiento emocional, junto a la despersonalización y falta de interés en la autorrealización. De acuerdo con las investigaciones de Maslach y Jackson (1981), presentaron el instrumento con una versión que tenía en cuenta la utilización para factores de frecuencia e intensidad, se orientó para profesionales en salud, tipo asistencial. Posteriormente se tuvo la perspectiva de que la interacción con personas depende de los diferentes servicios. En el año 1982, Cristina Maslach y Michael P. Leiter crearon el MBI. Por último, este instrumento en su tercera edición que fue patentada en el año 1996 cuenta con 22 ítems.

### **Consigna de aplicación**

Se presentó al evaluado 22 afirmaciones que permitieron conocer las emociones o sensaciones en relación con su desenvolvimiento en el trabajo, que deben ser contestadas marcando en el espacio correspondiente; sobre una escala de Likert con 7 alternativas. Además, se consideró para su consigna el carácter privado, la confidencialidad y la sensibilidad previa que fueron aspectos primordiales para la evaluación del encuestado.

### **Calificación del instrumento**

Respecto a la calificación, se desprende que las alternativas que tiene el cuestionario constan de un puntaje que se otorga a cada situación, cuyo rango oscila entre 0 (nunca) y 6 (siempre). Asimismo, los ítems son directos pues los resultados se obtienen al sumar todos los puntos, según cada elemento que comprende este cuestionario. A continuación, se describen aquellos ítems directos: Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22); Realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

### **Propiedades psicométricas del instrumento original**

Se empleó el MBI de Maslach y Jackson (1986) quienes propusieron este instrumento para medir la variable de Burnout, cuyos 22 ítems se distribuyen en los tres factores dimensionales.

Además, este instrumento se ha aplicado en muchas investigaciones a nivel internacional y ha demostrado ser válido y confiable. Maslach, Jackson y Leiter analizaron el MBI bajo el criterio convergente; dando como resultado ( $r = .56$ ) confirmando su validez. Sobre la confiabilidad, en la investigación de Iwanicky y Schawab en el año 1981 se demostró una adecuada consistencia interna en las tres dimensiones:  $\alpha$  .90 para Agotamiento Emocional, seguido de un  $\alpha$  .79 para la Despersonalización y en Realización Personal un  $\alpha$  de .71 (Maslach et al., 1997).

### **Propiedades psicométricas de la adaptación peruana**

La adaptación propuesta por Correa-López et al. (2019) empleó este Inventario para medir la presencia del burnout en una población de estudiantes donde se obtuvo que la prevalencia de Burnout fue del 28.25%; además, respecto a la validación aplicó la prueba de adecuación de Kaiser-Meyer Olkin cuyo resultado fue .813 y la prueba de esfericidad de Barlett, 1007.5. Sobre la confiabilidad, esta se obtuvo mediante el alfa de Cronbach ( $\alpha = .794$ ), cuyas correlaciones entre los ítems, agotamiento emocional ( $\alpha = .855$ ); cinismo ( $\alpha = .623$ ) y eficacia académica ( $\alpha = .744$ ), se consideraron adecuadas.

### **Propiedad psicométrica de la muestra final**

En la muestra de estudio, es decir, en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo se obtuvo la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach que se expresa en la variable Burnout en .732, siendo considerada como aceptable, y el omega de McDonald's fue .806; corroborando la aplicación en el estudio.

### **Ficha técnica de la variable 2: Factores de Riesgo Psicosocial**

Nombre Original:	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ-ISTAS 21).
Autor:	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (2000).
Procedencia:	Dinamarca.
Adaptación:	SUSESO-ISTAS 21
Autores:	Candia, Pérez y Gonzales, 2018, Chile.
Administración:	Individual y colectiva.
Aplicación:	Personas en la etapa de adultez y/o adolescencia.
Número de ítems:	20 preguntas (versión breve).
Tiempo:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	Exigencias psicológicas (ítems 1, 2, 3, 4, 5) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (ítems 6, 7, 8, 9, 10) Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo (ítems 11, 12, 13,14, 15) Compensaciones (ítems 16, 17, 18) y Doble presencia (ítems 19, 20).

### **Reseña Histórica**

Esta escala fue creada en el 2000 por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral en Dinamarca (AMI). Sin embargo, a finales de ese mismo año, el AMI cedió los derechos de adaptación del COPSOQ a España, específicamente al Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, donde se conformó un grupo de trabajo hispano-danés y otro español para la producción de la versión castellana que fue elaborado por Moncada et al. (2005) en sus tres versiones: larga, media y corta. No obstante, en 2018, Candia et al. validaron en Chile el cuestionario al que denominaron SUSESO-ISTAS 21.

### **Consigna de aplicación**

Este instrumento es importante porque se propone recopilar información conveniente sobre los FRPS por medio del cuestionario, en otras palabras, se logra reunir todos aquellos aspectos que pueden significar una amenaza para la salud en un entorno laboral.

La versión breve consta de 20 ítems puntuados en base a una escala de tipo Likert. El evaluado deberá responder la totalidad de las preguntas.

### **Calificación del instrumento**

En cuanto a la calificación, cada pregunta tiene una puntuación máxima de 4, donde 0 representa “Nunca” y 4 “Siempre”. Un puntaje alto refleja la presencia de un mayor riesgo. Esta versión comprende cinco dimensiones y cada una está categorizada en tres niveles: bajo, medio y alto.

### **Propiedades psicométricas del instrumento original**

Las características psicométricas del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ-ISTAS21) son satisfactorias, como señalan Moncada et al. (2005), quienes indican que la validez de contenido del COPSOQ fue analizada previamente por los autores originales, cuya validez fue mediante el juicio de expertos, el contraste con la bibliografía y los conocimientos previos. No obstante, en la versión de estudio, es decir, el instrumento en su adaptación; donde Candia et al. (2018) consideraron la confiabilidad hallada mediante el alfa de Cronbach que alcanzó una buena consistencia interna (.92) en todas sus dimensiones: Exigencias psicológicas ( $\alpha=.857$ ), Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ( $\alpha=.859$ ), Apoyo Social en el Trabajo y calidad de Liderazgo ( $\alpha=.915$ ), compensaciones ( $\alpha=.829$ ) y doble presencia ( $\alpha=.644$ ).

### **Propiedades psicométricas de la adaptación peruana**

El cuestionario de FRPS, SUSESO-ISTAS-21, fue estandarizada por Candia et al. (2018) en el ámbito chileno, por lo que se requirió indagar respecto de la validación y confiabilidad dentro del ámbito nacional. Así mismo, Matos (2019) empleó este instrumento que validó mediante juicio de expertos y confiabilizó mediante el alfa de Cronbach cuyo valor fue .912; asimismo, Tumbay (2020) confiabilizó esta prueba en personal asistencial donde el alfa de Cronbach fue .714 considerándose alta; además, en la investigación realizada por Namay (2021) se obtiene una confiabilidad de .711 que también se considera alta.

### **Propiedad psicométrica de la muestra final**

En la muestra de estudio, es decir, en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo se obtuvo la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach que se expresa en la variable de FRPS en .903, siendo considerada como bueno, y el omega de McDonald's fue .909, corroborando la aplicación en el estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Como primer paso, se consideró en este estudio la búsqueda de documentos en diversos portales, de los cuales se clasificó los artículos de revistas indexadas, esto con la intención de reforzar teóricamente los tópicos del tema de investigación. De esta manera, se logró establecer un estudio comparativo de las variables para su operacionalización. Este proceso se ejecutó entre enero y febrero de 2022, por lo que se aplicó los instrumentos en un entorno virtual.

Luego de ello, junto a la aprobación del estudio, se contempló la aplicación de los cuestionarios orientados a los operadores de un call center del distrito de Surquillo. Para ello fue necesario contar con el consentimiento informado de la entidad y de cada participante, el cual se dio de forma virtual.

A su vez, es importante la aprobación original de los autores de estos instrumentos. Junto a ello, se requirió de la prueba de confiabilidad para garantizar la efectividad de estas herramientas, la cual se ejecutó en la muestra elegida. Finalmente, para la evidencia concreta, se empleó el software *Jamovi* en su versión 2.2.5 para el procesamiento de toda la información.

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

Se obtuvo la fiabilidad, según dos pruebas; el primero, el alfa de Cronbach y el segundo, el Omega de McDonald's. Por ello, se inició hallando estas fiabilidades para obtener la confiabilidad permitida y corroborar que los instrumentos aplicados fueron buenos (Penley et al., 2002).

Los datos fueron adecuadamente registrados y organizados por office Microsoft Excel versión 19, en el cual se permite la categorización de las respuestas de

acuerdo con el tipo de instrumento. Posteriormente, esta información se exportó a *Jamovi*, programa de apoyo estadístico y que permite la estructuración de tablas y las frecuencias, junto a los porcentajes según las dimensiones y los objetivos propuestos en este estudio.

También se aplicó la prueba de normalidad, en este caso Shapiro Wilk, debido a su potencia estadística, a fin de determinar el estadístico que corroboró que los datos fueron no paramétricos (Mondragón, 2014), según este resultado se pudo determinar el coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se ajustó a los principios de ética en el ámbito profesional por su pertinencia, pues según los apartados declarados por Helsinki, la investigación se alineó a la normativa de moralidad. De este modo, se consideraron los mismos principios en el proceso de aplicación instrumental: la justicia con la que se trató a cada uno de los participantes sin ningún tipo de prejuicio, la no maleficencia a fin de no causar daños ni malestares a los participantes; la beneficencia, puesto que hubo obtención de nueva información relacionada con las variables con la finalidad de desarrollar estrategias para mejorar al personal; y la autonomía en el hecho de que cada individuo accedió a participar de forma voluntaria. Por lo tanto, no hubo ningún tipo de peligro en la integridad y, de lo contrario, los resultados fueron positivos (Barrios et al., 2016).

De acuerdo con el Colegio de Psicólogos del Perú (CPSP), la ética en el ámbito demostrado por los psicólogos debe reflejarse en una actitud de respeto hacia la sociedad y los individuos. Por ello, en este estudio se consideró este principio, incluyendo un contexto internacional en el que se trate la estabilidad mental. Además, es importante contemplar que toda información expuesta debe ser verídica y sin causar alguna afección en la salud mental de los individuos que decidieron participar (CPSP, 2017).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

Variables - Dimensiones	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	p
Burnout	.945	<.001
Agotamiento Emocional	.966	.002
Despersonalización	.928	<.001
Realización Personal	.925	<.001
Factores de Riesgo Psicosocial	.775	<.001
Exigencias Psicológicas	.975	.011
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	.974	.009
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	.967	.002
Compensaciones	.969	.003
Doble Presencia	.956	<.001

En la Tabla 1 se muestran los resultados de la prueba estadística Shapiro-Wilk. Se observa que el nivel de significancia de las variables y sus dimensiones fueron menor a .05, el cual demuestra que no presentan una distribución normal ( $p < .05$ ). Flores et al. (2017) mencionan que, si una de las variables no sigue una distribución normal, se debería emplear el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

**Tabla 2**

*Correlación entre las variables de estudio: Burnout y los Factores de Riesgo Psicosocial en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo*

			<b>Síndrome de Burnout</b>
Rho de	Factores de Riesgo Psicosocial	Coeficiente de correlación	.813
Spearman		Sig. (bilateral)	.001

En la Tabla 2 se puede observar la correlación entre las variables de Burnout y los FRPS, demostrando que sí existe correlación ( $p < .001$ ), siendo esta relación directa y muy alta ( $r = .813$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo.

**Tabla 3**

*Correlación entre el agotamiento emocional y los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo*

		<b>Agotamiento emocional</b>	
Rho de Spearman	Factores de Riesgo Psicosocial	Rho	.818
		Sig. (bi)	<.001
	Exigencias psicológicas	Rho	.536
		Sig. (bi)	<.001
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Rho	.760
		Sig. (bi)	<.001
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Rho	.721
		Sig. (bi)	<.001
	Compensaciones	Rho	.711
		Sig. (bi)	<.001
	Doble Presencia	Rho	.605
		Sig. (bi)	<.001

En la Tabla 3 se puede observar la correlación entre la dimensión agotamiento emocional y los FRPS, demostrando que sí existe correlación ( $p < .001$ ), siendo esta relación directa y muy alta ( $r = .818$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre agotamiento emocional y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.

En cuanto a las dimensiones de los FRPS se puede apreciar una correlación directa y media con la dimensión de exigencias psicológicas ( $p < .001$  y  $r = .536$ ), una correlación directa y alta con trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $p < .001$  y  $r = .760$ ), apoyo social y calidad de liderazgo ( $p < .001$  y  $r = .721$ ), compensaciones ( $p < .001$  y  $r = .711$ ) y doble presencia ( $p < .001$  y  $r = .605$ ).

**Tabla 4**

*Correlación entre la despersonalización y los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo*

		<b>Despersonalización</b>	
Rho de Spearman	Factores de Riesgo Psicosocial	Rho	.733
		Sig. (bi)	<.001
	Exigencias psicológicas	Rho	.460
		Sig. (bi)	<.001
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Rho	.685
		Sig. (bi)	<.001
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Rho	.639
		Sig. (bi)	<.001
	Compensaciones	Rho	.592
		Sig. (bi)	<.001
	Doble Presencia	Rho	.543
		Sig. (bi)	<.001

En la Tabla 4 se puede observar la correlación entre la dimensión despersonalización y los FRPS, demostrando que sí existe correlación ( $p < .001$ ), siendo esta relación directa y alta ( $r = .733$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre despersonalización y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.

En cuanto a las dimensiones de los FRPS se puede apreciar una correlación directa y media con la dimensión de exigencias psicológicas ( $p < .001$  y  $r = .460$ ), compensaciones ( $p < .001$  y  $r = .592$ ) y doble presencia ( $p < .001$  y  $r = .543$ ). También se evidencia una correlación directa y alta con los factores de trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $p < .001$  y  $r = .639$ ), apoyo social y calidad de liderazgo ( $p < .001$  y  $r = .639$ ).

**Tabla 5**

*Correlación entre la realización personal y los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores un call center de Surquillo*

		<b>Realización Personal</b>	
Rho de Spearman	Factores de Riesgo Psicosocial	Rho	-.652
		Sig. (bi)	<.001
	Exigencias psicológicas	Rho	-.390
		Sig. (bi)	<.001
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Rho	-.647
		Sig. (bi)	<.001
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Rho	-.577
		Sig. (bi)	<.001
	Compensaciones	Rho	-.517
		Sig. (bi)	<.001
	Doble Presencia	Rho	-.522
		Sig. (bi)	<.001

En la Tabla 5 se puede observar la correlación entre la dimensión realización personal y los FRPS, demostrando que sí existe correlación ( $p < .001$ ), siendo esta relación inversa y alta ( $r = -.652$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación indirecta y significativa entre realización personal y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.

En cuanto a las dimensiones de los FRPS se puede apreciar una correlación inversa y baja con la dimensión de exigencias psicológicas ( $p < .001$  y  $r = -.390$ ), una correlación inversa y media con los factores de apoyo social y calidad de liderazgo ( $p < .001$  y  $r = -.577$ ), compensaciones ( $p < .001$  y  $r = -.517$ ) y doble presencia ( $p < .001$  y  $r = -.522$ ). Con respecto al factor de trabajo activo y desarrollo de habilidades podemos encontrar una relación inversa y alta ( $p < .001$  y  $r = -.647$ ).

**Tabla 6***Niveles de Burnout en colaboradores de un call center de Surquillo*

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento Emocional	57	40.7%	26	18.6%	57	40.7%
Despersonalización	59	42.1%	32	22.9%	49	35%
Realización Personal	52	37.1%	37	26.4%	51	36.4%

*Nota: N=frecuencia; %= porcentaje.*

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 6, el nivel de las dimensiones de la variable Burnout entre los colaboradores en un call center de Surquillo, se distribuye según el agotamiento emocional en un nivel bajo (40.7%), medio (18.6%) y alto (40.7%); según la dimensión de la despersonalización en un nivel bajo (42.1%), medio (22.9%) y alto (35%); y por último, respecto a la realización personal se expresa en un nivel bajo (37.1%), medio (26.4%) y alto (36.4%).

**Tabla 7**

*Niveles de los Factores de Riesgo Psicosocial en colaboradores de un call center de Surquillo*

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Factores de Riesgo Psicosocial	25	17.9%	51	36.4%	64	45.7%
Exigencias psicológicas	11	7.9%	33	23.6%	96	68.6%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	37	26.4%	23	16.4%	80	57.1%
Apoyo social y calidad de liderazgo	35	25.0%	39	27.9%	66	47.1%
Compensaciones	20	14.3%	45	32.1%	75	53.6%
Doble presencia	29	20.7%	46	32.9%	65	46.4%

*Nota: N=frecuencia; %= porcentaje.*

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 7, el nivel de los FRPS en colaboradores de un call center de Surquillo, se distribuye de la siguiente manera: 17.9% (25 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 36.4% (51 colaboradores), en nivel medio; y un 45.7% (64 colaboradores), en nivel alto.

En cuanto a la dimensión de exigencias psicológicas se distribuye de la siguiente manera: 7.9% (11 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 23.6% (33 colaboradores), en nivel medio; y un 68.6% (96 colaboradores), en nivel alto.

Sobre la dimensión de Trabajo activo y desarrollo de habilidades su distribución es: 26.4% (37 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 16.4% (23 colaboradores), en nivel medio; y un 57.1% (80 colaboradores), en nivel alto.

Con respecto a la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo su distribución es: 25% (35 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 27.9% (39 colaboradores), en nivel medio; y un 47.1% (66 colaboradores), en nivel alto.

La frecuencia en la dimensión de Compensaciones es: 14.3% (20 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 32.1% (45 colaboradores), en nivel medio; y un 53.6% (75 colaboradores), en nivel alto.

Para finalizar, en la dimensión de doble presencia la distribución es de: 20.7% (29 colaboradores) se encuentra en nivel bajo; 32.9% (46 colaboradores), en nivel medio; y un 46.4% (65 colaboradores), en nivel alto.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, organizaremos la discusión en base a los objetivos, hipótesis y resultados obtenidos en esta investigación, de esta forma, poder contrastarlos con los antecedentes.

Los resultados obtenidos, de acuerdo con el objetivo general, reflejan que sí existe una relación directa y muy alta entre Burnout y los FRPS ( $r=.813$ ). Esta relación coincide con la investigación realizada por Bruno (2021) en Lima quien halló una relación muy significativa moderada y positiva entre los FRPS laboral y el Burnout ( $r=.559$ ). Además, el estudio realizado por Menacho (2018) obtuvo una relación directa ( $r=.452$ ) entre estas variables. También Quispe (2021) indicó que existe relación positiva entre los FRPS y estrés laboral ( $r=.833$ ). Por el contrario, Chávez (2020) no encontró relación significativa entre estas dos variables en su investigación en profesionales de un hospital. Así, desde el punto de vista teórico, Bambula y Gómez (2016) señalan que el Burnout es una reacción generada por el estrés profesional a largo plazo. Adicionalmente, García et al. (2016) indican que el riesgo psicosocial está relacionado a problemas de salud, agotamiento y estrés laboral. En conclusión, se puede observar que existe una clara relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center en Surquillo. Teniendo en cuenta la gran carga de trabajo, el desgaste emocional de atender constantes objeciones por parte de los clientes y la nueva modalidad de trabajo (teletrabajo) que hoy en día hemos adoptado la gran mayoría de nosotros a raíz de la pandemia COVID-19, se podría explicar el elevado nivel de estrés que padecen a los trabajadores y el riesgo que genera en el ámbito laboral pues afecta sus capacidades personales y amicales dentro de la organización. Además, tal y como se evidenció en el reporte de la TGSS en el año 2020, esto podría ser una de las principales causas de ausentismo y rotación dentro de la empresa.

Sobre el primer objetivo específico, se señala que existe relación entre el agotamiento emocional y los FRPS, pues como se puede observar que existe una relación significativa entre ellos, siendo esta relación directa y muy alta ( $r=.818$ ). También entre las dimensiones más destacable se encuentra el factor Trabajo

activo y desarrollo de habilidades ( $r=.760$ ) considerada como directa y alta. Esto se refleja en la investigación de Quispe (2021) quien identificó que la correlación entre el agotamiento profesional y los FRPS fue alta ( $r=.861$ ). Además, Alvarado-Dotë et al. (2020) encontraron un nivel medio en la dimensión agotamiento emocional (50%). Gascón et al. (2021) hallaron una relación inversa entre el agotamiento emocional y las áreas de la vida laboral (en especial con la congruencia percibida entre la carga laboral, valores, recompensa y las preferencias del trabajador). A esto se asocia a lo señalado por Malander (2016) quien explicó que el cansancio emocional es la sensación de fatiga relacionada con el afrontamiento del trabajo. Además, Gómez-Urquiza et al. (2017) indicaron que el agotamiento emocional se caracteriza por una actitud inadecuada con los compañeros y la autojustificación, donde se presencia irritación y sensibilidad. Es por ello, que entre los colaboradores se observa una fatiga constante y, sobre todo, un cansancio que no ha logrado ser reparado aun cuando existen días de descanso, esto porque no basta el día libre; pues por las constantes fallas del sistema no se termina respetando el horario de trabajo pactado inicialmente con los trabajadores. La constante carga laboral generada en el día ha ocasionado un cansancio físico y mental significativo entre estas personas que se ve reflejado en los numerosos reclamos recibidos por parte de los colaboradores.

Continuando con el segundo objetivo específico, se corrobora que existe relación significativa y alta entre despersonalización y los FRPS ( $r=.733$ ). También entre las dimensiones más destacable se encuentra el factor Trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $r=.685$ ) considerada como directa y alta. Esto coincide con la investigación de Quispe (2021) quien halló que la correlación entre la despersonalización y los FRPS fue alta ( $r=.795$ ). Además, Malander et al. (2020) encontraron que en la dimensión despersonalización el nivel fue alto (38.89%). Terrones-Rodríguez et al. (2016) expresaron que la despersonalización es el intento de promover un distanciamiento afectivo y una indiferencia hacia el trabajo mediante el uso defensivo de actitudes irónicas y cínicas. Además, Larsen et al. (2017) señaló que es un síndrome asociado con desencarnación e influye negativamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Dentro del área laboral se observa que existe una carga afectiva distante entre los

compañeros, pues el distanciamiento físico (teletrabajo) y las pocas pausas que se pueden tomar durante su jornada laboral no permite que se genere fácilmente una amistad cordial entre los compañeros de trabajo. Sumado a esto, el trabajo de los teleoperadores consiste en enfrentarse constantemente a las objeciones de los clientes y que se enfoquen solamente en cumplir con las metas establecidas por la empresa, por eso, muchas veces pueden llegar a percibir al cliente como un número más, afectando de manera negativa a las personas que deben trabajar en esta organización, debido a que no se considera su estado mental y emocional.

Además, se evidencia que el tercer objetivo específico sí existe relación de realización personal y los FRPS, pues como se observa la relación que se establece es inversa y alta ( $r=-.652$ ). Entre las dimensiones más destacable se encuentra nuevamente el factor Trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $r=-.647$ ) considerada como inversa y alta. Así, se coincide con la investigación que realizaron Alvarado-Dotë et al. (2020) donde hallaron un nivel alto en la dimensión realización personal (38.89%). Así, Arias y Muñoz del Carpio (2016) indicaron que la realización personal es la reducción de la motivación y genera una sensación de insatisfacción con las actividades comunes, donde los profesionales con baja realización se sienten fracasados en el trabajo. Asimismo, Sarmiento (2019) lo define como la autoevaluación negativa del trabajo de las personas, es decir, sentirse insuficientes y fracasados en el desempeño laboral. Entonces, la realización personal se ve afectada por los riesgos, cuando más alto es el riesgo menos realización se genera entre los colaboradores, pues los niveles de estrés que se han alcanzado son tan altos que los colaboradores han generado sensaciones de ansiedad e insatisfacción.

Respecto al cuarto objetivo específico, se determina que los niveles de Burnout en colaboradores de un call center evidencia niveles altos de agotamiento emocional (40.7%) y un nivel bajo de realización personal (37.1%); así como una despersonalización en niveles bajos (42.1%). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Gonzales (2021) quien señala que el nivel de Burnout dentro de su contexto de estudio fue de nivel alto (40%). En cambio, Ruilova (2017) halló en su investigación que el 30.77% de los servidores manifestaron un nivel muy

alto de estrés. Así como el estudio realizado por Quispe (2021) quien encontró que el estrés laboral también fue alto (40%). Asimismo, Maslach y Leiter (2021) mencionan que el burnout es la respuesta a la exposición prolongada a estresores laborales generando graves consecuencias a nivel del profesional y las organizaciones en las que trabajan. Con todo esto, es evidente que existe la necesidad de actuar ante los altos niveles de burnout demostrados en esta población con el fin de no afectar la salud de cada uno de ellos ni de la estabilidad de la empresa.

Por último, según el quinto objetivo específico, se evidencia que los niveles de los FRPS en colaboradores de un call center se observa que existen exigencias psicológicas en niveles altos (68.6%); así como el Trabajo activo y desarrollo de habilidades (57.1%); sin embargo, las compensaciones también se encuentran dentro de este nivel (53.6%). Estos datos coinciden con Gonzales (2021) quien evidenció que el 55.4% de las personas señaló un riesgo psicosocial laboral alto, y el solamente un 12.3% obtuvo riesgo bajo. También con el estudio realizado por Bruno (2021) quien obtuvo, en su investigación los teleoperadores de una empresa de call center en Perú, que existe riesgo psicosocial alto en el 65.3% de los casos. No obstante, la investigación que realizó Chávez (2020) halló que el 91% de los participantes percibió un riesgo psicosocial a nivel medio. En Chile, Alvarado-Dotë et al. (2020) en su investigación con docentes, por el contrario, encontraron un nivel de riesgo generalmente medio en las cinco dimensiones: exigencias psicológicas (52.78%), trabajo activo y desarrollo de habilidades (38.88%); apoyo social en la empresa (75%), calidad de liderazgo (22.22%), compensaciones (38.89%) y doble presencia (69.44%). En Perú, la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que el empleador deberá prever la menor exposición de sus trabajadores con el fin de amortiguar los daños a la salud de los colaboradores (MTPE, 2017). En el contexto laboral, estos factores han impregnado en el rendimiento, pues debido al estrés los operadores se ven sometidos a constantes exigencias psicológicas, por lo que afecta su desempeño personal y, sobre todo, su vinculación con los compañeros con quienes trabajan, por lo que el riesgo aumenta de manera gradual en el área de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Primera, se concluyó que la relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo fue directa y muy alta ( $r=.813$ ).

Segunda, se concluyó que la relación entre el agotamiento emocional y los FRPS en los trabajadores un call center de Surquillo fue directa y muy alta ( $r=.818$ ).

Tercera, se concluyó que la relación entre la despersonalización y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo fue directa y alta ( $r=.733$ ).

Cuarta, se concluyó que la relación entre la realización personal y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo fue inversa y alta ( $r=-.652$ ).

Quinta, se concluyó que los niveles de Burnout en colaboradores de un call center se encontraron en un nivel alto en agotamiento emocional (40.7%), bajo en despersonalización (42.1%), y respecto a la realización personal también se encuentra en un nivel bajo (37.1%).

Sexta, se concluyó que los niveles del riesgo psicosocial en colaboradores de un call center fueron de nivel bajo (17.9%), nivel medio (36.4%) y nivel alto (45.7%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Con el objetivo de formar e informar a los teleoperadores, se sugiere implementar actividades y/o talleres que concienticen sobre la existencia de los FRPS, así como sus implicancias psicológicas poniendo especial énfasis al síndrome de Burnout.

Asimismo, se recomienda poner en práctica la realización de pausas activas y programas recreativos de manera constante, con la participación de todos los colaboradores con el fin de reducir los niveles de estrés y las consecuencias internas que genera el Burnout, a fin de prevenir situaciones de riesgo a futuro.

A los supervisores, se sugiere analizar las condiciones de trabajo y las capacidades de los colaboradores para proponer e implementar condiciones que ayuden a la adaptación adecuada y eviten la sobrecarga laboral.

Además, se recomienda fomentar la comunicación efectiva, pues esta genera la evidencia explícita de los posibles riesgos y así se pueden establecer posibles soluciones. Del mismo modo, implementar las formas de incentivo en el personal junto a técnicas que promuevan la iniciativa comunicativa en la empresa para favorecer la cohesión entre los colaboradores y sus cargos.

A Gerencia, se sugiere realizar evaluaciones periódicamente para analizar los niveles de Burnout y los FRPS con el objetivo de identificar elementos que alerten un factor de riesgo y asegurar el bienestar general de los colaboradores.

Además, se recomienda analizar los resultados de la presente investigación en conjunto con la gerencia del call center con el fin de poner en debate las posibles mejoras que se deben implementar para dar solución a los puntos débiles encontrados dentro de los resultados.

Se sugiere efectuar investigaciones similares en otros call centers de modo que se pueda realizar una comparativa entre los resultados hallados con el fin de

enriquecer los conocimientos que se tienen hasta la actualidad dentro del campo de la psicología.

Finalmente, se recomienda utilizar esta investigación para efectuar posteriores estudios que consideren el análisis de estas mismas variables, ya sea por el aspecto de investigación o por el espacio contextual teniendo en cuenta el presente estudio en colaboradores de un call center como prueba de su correlación.

## REFERENCIAS

- Alonso, A. (2019). *El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación*.  
<https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion/>
- Alvarado-Dotë, M., Vidal-Díaz, M., & Guzmán-Sanza, R. (2020). Relationship between Burnout's Syndrome and Psychosocial Risk Factors on Teachers. *Social Science Research Network*, 33.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3607485](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3607485)
- AMI. (2000). *Spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø (NIOH's questionnaire on psychosocial work environment)*. Copenhagen: Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral .
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., & Salazar Estrada, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en trabajadores del occidente del país México. *Salud Uninorte*, 32(2), 218-227.  
<https://search.proquest.com/docview/1865595024?accountid=36937>
- Arias Gallegos, W., & Muñoz del Carpio Toia, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 559-575. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n4/559-575/es/>
- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*.  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Bambula, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde El Caribe*, 33(1), 113-131.  
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Barrios Osuna, I., Anido Escobar, V., & Morera Pérez, M. (2016). Declaración de Helsinki: cambios y exégesis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1), 132-142.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000100014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000100014)
- Bobadilla, C., Garzón, L., y Charria, V. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144. <https://doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>
- Bruno Montalvo, W. E. (2021). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center*. Lima,

2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16817>
- Candia, M., Pérez, J., & Gonzales, D. (2018). *Manual del Método del Cuestionario Suseso/ Ista 21* (Segunda ed.). Ciudad de México: Superintendencia de Seguridad Social. [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)
- Chávez Pacheco, J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de salud del hospital san Bartolomé programa de afrontamiento 2019*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4182>
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores*. Lima: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica .  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Correa-López, L., Loayza-Castro, J., Vargas, M., Huamán, M., Roldán-Arbieto, L., & Perez, M. (2019). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la universidad Ricardo Palma. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(1), 64-73.  
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1794/3496>
- CPSP. (2017). *Código de Ética y Deontología*. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú.  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Diario Oficial El Peruano. (2021). *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19*. <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
- Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista de Saúde Pública*, 50(24), 1-14.  
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/M6PfysVVTJzGMCb6z4QkTvs/abstract/?lang=en>
- Fernández, H., y Solari, G. (2017). Prevalencia del estrés asociado a la doble presencia y factores psicosociales en trabajadores estudiantes chilenos. *Ciencia & Trabajo*,

19(60), 194-199. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000300194&script=sci\\_arttext&lng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000300194&script=sci_arttext&lng=n)

Flores-Ruiz, E., Miranda-Navales, M. G., & Villasis-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergia México*.

García, M., Iglesias, S., Saleta, M., y Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182.  
doi:10.1016/j.rpto.2016.07.001

Gascón, S., Fueyo-Díaz, R., Boroa, L., & Leiter, M. (2021). Value Conflict, Lack of Rewards, and Sense of Community as Psychosocial Risk Factors of Burnout in Communication Professionals (Press, Radio, and Television). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 365.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18020365>

Gil Monte, P. (2019). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003)

Gómez-Urquiza, J., Monsalve-Reyes, C., San Luis-Costas, C., Fernández-Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Cañadas-de la Fuente, G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria*, 49(2), 77-85. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>

Gonzales Vento, A. F. (2021). *Riesgo psicosocial laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de los policlínicos Alfa Médica y San Gabriel. Arequipa, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María, Arequipa.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11365/K4.2303.MG..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara Bedoya, L. M., & Ocampo Agudelo, N. (2014). Propiedades Psicométricas de Confiabilidad y Validez del Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 128-142.  
<http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/162>

- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En B. Farber, *Stress and burnout in the human services professions* (págs. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-311.  
<https://www.jstor.org/stable/2392498>
- Karasek, R. (2001). Factores psicosociales y de organización. El modelo de demandas-control: un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*.
- Larsen, A. C., Ulleberg, P., & Rønnestad, M. H. (2017). Depersonalization reconsidered: An empirical analysis of the relation between depersonalization and cynicism in an extended version of the Maslach Burnout Inventory. *Nordic Psychology*, 69(3), 160–176. <https://doi.org/10.1080/19012276.2016.1227939>
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Maslach, C. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272014000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001)
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1987). Maslach Burnout Inventory Manual.  
[https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)
- Maslach, C., & Leiter, M. (2021). How to Measure Burnout Accurately and Ethically. *Health And Behavioral Science*, 211-221. <https://hbr.org/2021/03/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically>
- Matos Salgado, A. V. (2019). *Factores Psicosociales y habilidades gerenciales en la red integrada de Lima-Sur del MINSA, Villa María del Triunfo 2019*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39759>

- Menacho Vila, D. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial laboral asociados al síndrome de burnout en el servicio de medicina física y rehabilitación del Centro Médico Naval, Callao 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16104>
- Minsa. (2020). *Guía técnica para el cuidado de La salud mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19*. Lima: Ministerio de Salud.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5001.pdf>
- Moncada, S., Llorensa, C., Navarro, A., & Kristensene, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8(1), 18-29.  
<http://istas.net/descargas/8n1orig1.pdf>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Esmail, A., Richards, T., & Maslach, C. (2019). Burnout in healthcare: The case for organizational change. *The BMJ*, 366:14774 (1-5).
- MTPE. (2017). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY\\_DE\\_SEGURIDAD\\_Y\\_SALUD\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf)
- Namay Gutierrez, E. S. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño en trabajadores de laboratorio clínico en establecimiento de Salud III-1, Callao-2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72976>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

- OIT. (2020). *Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia*. [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS\\_757609/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm)
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. Lima.
- OMS. (2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11)*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://icd.who.int/es>
- OSHA. (2021). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Ginebra: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Penley, J., Tomaka, J., & Wiebe, J. (2002). The association of coping to physical and psychological health outcomes: a meta-analytic review. *Journal of Behavioral Medicine*, 25(6), 551–603. <https://doi.org/10.1023/A:1020641400589>
- Polanco, A., & García, M. (2017). A conceptual review of psychosocial, labor risk factors and some instruments for measuring these factors in Colombia. *Libre Empresa*, 27, 111-131. <http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27104>
- Quispe Sornoza, M. (2021). *Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del centro de salud de Ocongate, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57142>
- Redacción Andina. (2020). ¿Realizas teletrabajo? EsSalud informa cómo controlar niveles de estrés y ansiedad. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-realizas-teletrabajo-essalud-informa-como-controlar-niveles-estres-y-ansiedad-820282.aspx>
- Ruilova González, C. (2017). *Identificación y evaluación del estrés y su correlación con los factores de riesgo psicosocial del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016*. Tesis de maestría, Universidad del Azuay, Cuenca. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7535>
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico*, 19(1), 67-72. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000100011&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000100011&script=sci_arttext&lng=pt)
- Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept. *American Scientist*, 61(3), 692-699. <https://www.jstor.org/stable/27844072>

- Solanes Puchol, Á., Martín del Río, B., Martínez Zaragoza, F., Benavides Gil, G., & García Selva, A. (2018). Tensió laboral, síndrome d'esgotament professional (burn-out) i característiques sociodemogràfiques i laborals en treballadors de botigues de conveniència. *Anuari de Psicologia*, 19(1), 57-83.  
<http://hdl.handle.net/10550/69504>
- Terrones-Rodríguez, J., Cisneros-Pérez, V., & Arreola-Rocha, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 54(2), 242-248.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=65222>
- TGSS. (2020). *Datos afiliación seguridad social abril 2020*. Madrid: Tesorería General de la Seguridad Social. <https://revista.seg-social.es/wp-content/uploads/2020/05/AFILIACI%C3%93N-ABRIL.pdf>
- Torres-Martín, C., Alemany-Arrebola, I., Lorenzo-Martín, M., & Mingorance-Estrada, Á. (2021). Psychological Distress and Psychosocial Factors in the Non-Formal Context of Basketball Coaches in Times of the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research of Public Health*, 18, 1-21.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18168722>
- Tumbay Tenazoa, L. A. (2020). *Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47493>
- UGT. (2019). *Prevención de riesgos psicosociales en el sector teleoperadores*. Madrid: Comisión Ejecutiva Federal.  
[http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2007\\_Guia\\_sectorial\\_Teleoperadores.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf)
- Unda Rojas, S., Hernández-Toledano, R., García-Arreola, O., & Esquivel Lozada, C. (2020). Factores de riesgo psicosocial predictores del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (Burnout) en docentes de bachillerato. *Informació Psicológica*(119), 91-107. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2020.119.1>
- Unda Rojas, S., Nava Jiménez, A., & Contreras López, S. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electrónica de Psicología de la*

*FES Zaragoza-UNAM*, 9(18), 19-28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev\\_elec\\_psico/REP\\_18.pdf#page=19](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19)

Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DEL TRABAJO: Burnout y FRPS en colaboradores de un call center de Surquillo, Lima, 2021.

INTEGRANTES DE EQUIPO: Pinco Pachacama, Jesica Mercedes; Rodríguez Salina, Luis Alberto.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS		METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo?	General	General	Variable 1: Burnout		Tipo: Descriptivo- correlacional.  Diseño: No experimental y transversal.
	Determinar la relación entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo.	Existe relación directa y significativa entre el Burnout y los FRPS en los colaboradores de un call center del distrito de Surquillo.	Dimensiones	Ítems	
			Agotamiento emocional	1 al 22	
			Despersonalización		
	Específicos	Específicas	Realización personal		
	1. Determinar la relación de agotamiento emocional y los FRPS en los trabajadores un call center de Surquillo.	H1. Existe relación directa y significativa entre agotamiento emocional y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.	Variable 2: FRPS		POBLACIÓN- MUESTRA- MUESTREO  N= 240  n= 140  Muestreo: No Probabilístico
	2. Determinar la relación de despersonalización y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.	H2. Existe relación directa y significativa entre despersonalización y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.	Dimensiones	Ítems	
	3. Determinar la relación de realización personal y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.	H3. Existe relación directa y significativa entre realización personal y los FRPS en los trabajadores de un call center en Surquillo.	Exigencias psicosociales	1 al 20	
	4. Describir los niveles de Burnout en colaboradores de un call center.		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		

	5. Describir los niveles de los FRPS en colaboradores de un call center.		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo Compensación  Doble presencia		
INSTRUMENTOS		INSTRUMENTO 1: Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson (1981).	Tiene las siguientes propiedades psicométricas Alfa de Cronbach muestra una buena consistencia interna en Agotamiento Emocional ( $\alpha=.90$ ), Despersonalización ( $\alpha=.79$ ) y en Realización Personal ( $\alpha=.71$ ). Validez: bajo el criterio convergente; dando como resultado ( $r =.56$ ).		
		INSTRUMENTO 2: SUSESO-ISTAS 21, de Candia, Pérez y Gonzales (2018).	Tiene las siguientes propiedades psicométricas Alfa de Cronbach ( $=.92$ ). Validez: Juicio de expertos, contraste con la bibliografía y conocimientos previos.		

## Anexo 2. Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Burnout	El burnout, es una afección emocional como respuesta al estrés. Esta situación puede llegar tanto al entorno laboral como también familiar y social en general, pues las actitudes en un individuo con burnout pueden mostrarse como un ser distante, indiferente, desmotivado ante el trabajo y las demás personas. Por último, en la persona afectada se genera una sensación negativa sobre sí misma, llegando incluso a una baja autoestima al no tener metas de superación personal (Maslach 2014).	La variable Burnout fue medida a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyos autores fueron Maslach y Jackson. Este instrumento está compuesto por tres dimensiones y 22 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.	Agotamiento emocional  Despersonalización  Realización personal	Exhausto emocional.  Actitudes de frialdad, distanciamiento.  Sentimientos de autoeficacia, realización personal.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.  5, 10, 11, 15, 22.  4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	Escala ordinal

### Anexo 3. Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
FRPS	De acuerdo con la OIT (2016), los FRPS se generan con la interacción entre el ambiente laboral, el contenido del puesto de trabajo, las condiciones que brinda la empresa y situaciones externas al trabajo que representan un riesgo en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral (Candia et al., 2018).	La variable Riesgo psicosocial fue medida a través de Cuestionario SUSES-ISTAS 21 en su versión breve. Esta adaptación cuenta con dos versiones, para esta investigación se utilizó la versión breve del instrumento está compuesta por cinco dimensiones y 20 ítems. En una escala de respuestas tipo Likert.	Exigencias psicológicas	Exigencias cualitativas y cuantitativas	1, 2, 3, 4, 5.	Escala ordinal
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Toma de decisiones en el campo laboral	6, 7, 8, 9, 10.	
			Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Liderazgo y relaciones interpersonales	11, 12, 13, 14, 15.	
			Compensación	Esfuerzo recompensa	16, 17, 18.	
			Doble presencia	Actividades del hogar y del trabajo	19, 20.	

## Anexo 4. Formulario virtual de recolección de datos

**"BURNOUT Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE SURQUILLO, LIMA, 2022"**

Las respuestas que nos brinde serán completamente anónimas, complete con total sinceridad los datos requeridos a continuación.

¿Qué edad tiene? \*

Menos de 26 años ▼

Sexo \*

Femenino ▼

Grado de Instrucción \*

Secundaria Completa ▼

URL del formulario: <https://forms.gle/BeUUu3i7Czcopp5>

## Anexo 5. Instrumentos de investigación

### MASLACH BURNOUT INVENTORY

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0

Algunos días: 5

Pocas veces al año: 1

Siempre: 6

Una vez al mes: 2

Algunas veces al mes: 3

Una vez a la semana: 4

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

## Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve

Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>						
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>						
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>						
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## Anexo 6. Carta de presentación emitida por la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Lima, 4 de abril de 2021

CARTA INV. N°1853 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
HANS LUDWIG VON WAGNER – GRAF VON TODESFALL  
Gerente General

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Jesica Mercedes Pinco Pachacama con DNI N° 48485290 y el Sr. Luis Alberto Rodríguez Salinas con DNI N° 70502456 estudiantes de la carrera de psicología, con los códigos de matrícula N° 7002622737 y 7002630756; quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: "Burnout y factores de riesgo psicosocial en colaboradores de un call center de Surquillo, Lima, 2021" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

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

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

Atentamente,

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

## Anexo 7. Carta de autorización de la empresa

*sábado 15 de enero del 2022*

*Lima – Perú*

**AUTORIZACIÓN**

Yo, HANS LUDWIG VON WAGNER – GRAF VON TODESFALL, identificado con el DNI 41400581.

**AUTORIZO** a la Srta. Jesica Pinco Pachacama, identificada con el DNI 48495290 y al Sr. Luis Alberto Rodríguez Salinas con el DNI 70502456, estudiantes de la universidad Cesar Vallejo, para realizar su trabajo de investigación en el call center que dirijo, por tal razón acordamos brindarles a los solicitantes las facilidades del caso como accesibilidad de nuestros colaboradores a fin de que puedan aplicar las encuestas virtuales y/o entrevistas necesarias.

HANS LUDWIG WAGNER LOZA  
Gerente General

## Anexo 8. Solicitud de autorización de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

**CARTA N°1623 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 21 de marzo de 2021

Autor:

- Christina Maslach

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarles a Pinco Pachacama, Jesica Mercedes con DNI 48495290 y a Rodríguez Salinas, Luis Alberto con DNI 70502436, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con los códigos de matrícula N° 7002622737 y 7002630756, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: "Burnout y factores de riesgo psicosocial en colaboradores de un call center de Surquillo, Lima, 2021 este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

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

Atentamente;

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

## Anexo 9. Autorización del uso de los instrumentos

For use by Luis Alberto Rodriguez Salinas only. Received from Mind Garden, Inc. on April 15, 2021

**Permission for Luis Alberto Rodriguez Salinas to reproduce 140 copies  
within three years of April 15, 2021**

### **Maslach Burnout Inventory**

#### **Instruments and Scoring Guides**

**English: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,  
MBI-GS, and MBI-GS (S)**

**Spanish: MBI-HSS, MBI-HSS (MP), MBI-ES,  
and MBI-GS forms**

Christina Maslach  
Susan E. Jackson  
Michael P. Leiter  
Wilmar B. Schaufeli  
Richard L. Schwab

**SUSESO-ISTAS 21**  


## **Licencia y condiciones de uso cuestionario SUSESO/ISTAS21**

### **1. Introducción**

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es de acceso público y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas en este documento. Por lo tanto, queda prohibido cualquier uso que se haga del Cuestionario que no se ajuste a los términos y condiciones señaladas a continuación, aplicándose por tanto las sanciones legales correspondientes.

Mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos que se otorgan en este documento, quien utiliza el Cuestionario acepta y consiente verse obligado en los términos que se señalan en el mismo. Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social concede a quien utilice el Cuestionario los derechos contenidos en este documento condicionándolo a la aceptación de sus términos, requisitos y obligaciones.

## Anexo 10. Consentimiento informado

Sección 1 de 4

### Consentimiento Informado



Con el debido respeto, nos presentamos a usted, nuestros nombres son Jesica Mercedes Pinco Pachacama y Luis Alberto Rodríguez Salinas egresados de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre "BURNOUT Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE SURQUILLO, LIMA, 2022" y para ello quisiéramos contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: Maslach Burnout Inventory (MBI) y SUSESO / ISTAS 21, De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

He sido informado y acepto aportar voluntariamente en la investigación \*

- Si, acepto participar en la investigación
- No