



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**RELACION DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y
SATISFACCION LABORAL DE LOS
TELEOPERADORES DE UN CONTACT CENTER EN EL
AÑO 2020**

**PRESENTADA POR
PAMELA MERCEDES TORIBIO GARCIA**

**ASESORA
PATRICIA JANETT PAHUACHO MAGUIÑA**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**RELACION DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION
LABORAL DE LOS TELEOPERADORES DE UN CONTACT CENTER
EN EL AÑO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

**PRESENTADO POR:
PAMELA MERCEDES TORIBIO GARCIA**

**ASESORA:
MG. PATRICIA JANETT PAHUACHO MAGUIÑA**

LIMA, PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Padre Fernando Toribio Yalico quien desde el cielo me cuida y además le cumpla la promesa que le hice antes de fallecer en obtener mi título profesional, y a mi madre Mercedes García quien ha sido padre y madre por muchos años y por ser mi mayor motivación.

Agradecimientos

A mi madre Mercedes García quien en todo este tiempo ha sido mi guía, mi fortaleza, mi mayor motivación y apoyo para culminar este proyecto tesis. A mis hermanos Michael y Jefferson por alentarme constantemente y darme fuerzas. A mi asesora Patricia Pahuacho por su paciencia para facilitarme las herramientas necesarias y brindarme de su experiencia para la elaboración de la tesis.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCION	12
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	19
1. Antecedentes de la investigación.....	19
1.1. Antecedentes Nacionales	20
1.2. Antecedentes Internacionales	23
2. Bases teóricas	24
2.1. Estrés	24
2.2. Síndrome de Burnout.....	25
2.3. Satisfacción laboral.....	38
2.4. Pandemia 2020	47
2.5. Relación del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral	48
2.6. Concepto de Contact Center	49
2.7. Definición de términos básicos.....	50
CAPÍTULO 2: HIPÓTESIS Y VARIABLES	52
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	52
2.2. Variables y definición operacional	52
CAPÍTULO 3: METODO.....	54

3.1. Diseño metodológico	54
3.2. Diseño muestral	54
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	56
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	58
3.5. Plan de análisis de datos estadísticos.....	59
3.6. Análisis de confiabilidad de las escalas.....	60
3.7. Aspectos éticos	64
CAPITULO 4: RESULTADOS.....	65
4.1. Características de la muestra	65
4.2. Análisis Descriptivo de la encuesta por escala de Likert	66
4.3. Análisis Descriptivo de las variables de estudio	70
4.4. Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.....	74
CAPITULO 5: DISCUSIÓN	76
5.1. Las dimensiones del Síndrome de Burnout se relaciona negativamente en la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.....	76
5.2. El Agotamiento emocional se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.....	77
5.3. La Realización Personal se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.....	79

5.4. La Despersonalización se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.....	81
5.5. La muestra del rubro Contact Center.....	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS:	100
ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	100
ANEXO B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	102
ANEXO C: METODO DE EVALUACION DEL SINDROME DE BURNOUT.....	105
ANEXO D: METODO DE EVALUACION PARA LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL.....	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre Estrés y Síndrome de Burnout.....	27
Tabla 2. Los profesionales que pueden padecer de Síndrome de Burnout	28
Tabla 3. Teorías y Modelos del Síndrome de Burnout	36
Tabla 4. Dimensiones del Síndrome de Burnout	38
Tabla 5. Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Motivadores	40
Tabla 6. Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Higiénicos	40
Tabla 7. Estrategias para el enriquecimiento del trabajo	44
Tabla 8. Número de empleos y Salarios en los Contact Center de Latinoamérica.....	50
Tabla 9. Grado de Relación de acuerdo al coeficiente de correlación.....	59
Tabla 10. Correlaciones ítem-test de la subescala Agotamiento Emocional.....	61
Tabla 11. Correlaciones ítem-test de la subescala Realización Personal.....	62
Tabla 12. Correlaciones ítem-test de la subescala Despersonalización.....	63
Tabla 13. Correlaciones ítem-test de la escala de Satisfacción Laboral.....	63
Tabla 14. Características sociodemográficas de la muestra.....	65
Tabla 15. Características demográficas de la muestra según el sexo	66
Tabla 16. Análisis Descriptivo de las dimensiones según escala de Likert.....	68
Tabla 17. Cuadro Resumen del Análisis Descriptivo de las dimensiones según escala de Likert	70
Tabla 18. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio	71
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra.....	71
Tabla 20. Comparación de grupos según sexo.....	72
Tabla 21. Comparación de grupos según tiempo de labores	73

Tabla 22. Correlaciones de Spearman entre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral

..... 75

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Teoría de la Motivación - Higiene de Herzberg</i>	41
<i>Figura 2 Diferencia entre la Teoría de Herzberg y punto tradicional.....</i>	42

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los teleoperadores de un contact center en el 2020. Considerando las dimensiones de la satisfacción laboral, los factores higiénicos y motivadores.

La metodología utilizada fue la Descriptiva no experimental, mixta aplicada. La muestra está conformada por 237 teleoperadores que se encuentran laborando, a quienes se les aplicó el cuestionario del Síndrome de Maslach y la Encuesta de Satisfacción Laboral. Tomando los datos de las dimensiones de Agotamiento emocional, Realización Personal y Despersonalización.

Entre los resultados se identificó que las dimensiones de Burnout que tuvieron mayor relación con la Satisfacción laboral fueron el agotamiento emocional y la despersonalización.

En conclusión, los teleoperadores presentan síntomas de Síndrome de Burnout generando frustración, cansancio y dureza a nivel personal, y laboral, generando un desorden productivo y desmotivando su crecimiento. Es por ello que se recomienda implementar un plan de acción.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, Realización Personal, Despersonalización, frustración, cansancio, dureza.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the relationship between the dimensions of Burnout Syndrome and job satisfaction in telemarketers of a contact center in 2020. Considering the dimensions of job satisfaction, hygienic and motivating factors.

The methodology used was the descriptive non-experimental, mixed applied. The sample is made up of 237 telemarketers who are working, to whom the Maslach Syndrome questionnaire and the Job Satisfaction Survey were applied. Taking data from the dimensions of Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment and Depersonalization.

Among the results, it was identified that the dimensions of Burnout that were most related to Job Satisfaction were emotional exhaustion and depersonalization.

In conclusion, telemarketers present symptoms of Burnout Syndrome, generating frustration, fatigue and hardness at a personal and work level, generating a productive disorder and discouraging their growth. That is why it is recommended to implement an action plan.

Keywords: Burnout Syndrome, Emotional exhaustion, Personal Fulfillment, Depersonalization, frustration, fatigue, hardness.

INTRODUCCION

La satisfacción laboral es el eje principal y de mucha relevancia en las organizaciones porque contribuyen al buen clima laboral y a la productividad tan anhelada por toda empresa, como señala Prokopenko (1989). Y por ello, es relevante mencionar qué en el desgaste de energía de un trabajador al realizar sus labores, el estímulo actúa como un factor importante para la satisfacción e induce a la productividad del trabajador. Marin & Placencia (2017) mencionan que la satisfacción laboral inicia desde un estado emocional conocido como motivación, Fernández (2002) señala que la satisfacción laboral surge en el desarrollo profesional, mientras que Muñoz (2018) señala que se da en el estado personal y ABC Noticias Central (2006) indica que se da en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que Eden (2019) menciona que la motivación se basa en la conformidad de las condiciones y el entorno laboral, esto no es estático ya que ellos se ven impactados por los cambios económicos, sociales, sanitarios y tecnológicos que afronta el mundo empresarial en la actualidad, lo cual repercute también en el trabajador conllevándolo a tener una mayor presión laboral por superar la cantidad de horas trabajadas, generando posibles errores, gastos materiales, pérdidas económicas para la empresa por la rotación generada, problemas sociales y enfermedades crónicas en los trabajadores.

Este tipo de problemas en los trabajadores, engloban síntomas relacionados al estrés, como explica Medline Plus (2020) que son sentimientos de tensión física o emocional que genera sensación de frustración, furia o nervios, conocido también como estrés agudo; sin embargo, cuando éste repercute y es continuo López (2013) señala que genera una sobrecarga de exigencias de energías, fuerza del trabajador y recursos personales ocasionando el estrés crónico

y la prolongación de ésta, dando así lugar al Síndrome de Burnout. Hillhouse, Adler & Waltwers (2000) describen al Síndrome de Burnout como la etapa final del estrés crónico, y Maslach & Jackson (1981b) señalan que el estrés laboral crónico prolongado es la respuesta del Síndrome de Burnout, diferenciado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que afectan directamente al trabajador generando que éstos tengan que cubrir los gastos por sus problemas de salud.

Debido que los cambios tecnológicos son una de las principales causas que afecta a la satisfacción laboral en el rubro de los contact center, el crecimiento en este rubro ha generado el interés personal de los empresarios por obtener mayor rentabilidad, restándole importancia a sus trabajadores, Khan & Du (2014) evidenciaron que en el mundo hay 800 000 trabajadores en contact center. Sudhashree, Rohith & Shrinivas (2005) señalaron que en la India en el transcurso de los últimos 10 años ha tenido un incremento en empresas del rubro call center, casi 160 000 personas laboran allí. De igual forma, se dió en Corea, Mi-Kyung Kwon & Sun-Young Yoon (2011) mencionaron que esta industria creció un 7.8% del 2012 al 2016; sin embargo, este crecimiento ha afectado la satisfacción laboral, como menciona Kim (2018) que los teleoperadores han presentado problemas de salud como estrés crónico, agotamiento emocional y la ira. En general, a nivel empresarial los call center se han ido expandiendo por el mundo, en el año 2002, en Europa el 3% de la población fueron trabajadores de call center, mientras que en Estados Unidos el 1.3% (Wegge, Van, Fisher, Wecking, & Moltzen, 2006).

Por otro lado, los problemas sociales han impactado directamente en el desarrollo profesional y realización personal del trabajador, D'Alleoa & Santangelob (2011) señalan que en Italia los supervisores deciden el tiempo de gestión de los teleoperadores, supervisan sus tareas, periodos de descanso, eligen sus periodos vacacionales y no les permiten tener iniciativa.

Un estudio similar realizado en Estado Unidos, Tepper (2000) mencionó que el abuso de supervisión constante genera bajos niveles de satisfacción laboral y aumenta las tasas de rotación.

A pesar que, Europa es uno de los continentes con mayor expansión en call center, Hualde & Micheli (2018) señalaron que México es el país con más empresas de call center y trabajadores, pero con mayor inestabilidad laboral, falta de reconocimiento y sobretodo donde la baja calidad de llamadas impacta de forma negativa en los ingresos de los trabajadores que perciben bonos. Adicional a ello, en el Diario La Jornada (2006) explicaron que México es el país con mayor concentración de estrés crónico.

Otro problema social, en el contexto de las relaciones interpersonales y despersonalización, Wolfe, Nordstrom & Williams (1998) explicaron que los call center generalmente tienen altas tasas de rotación por el mismo estrés que causa la relación y comunicación constante con el cliente o usuario. Weiss, & Shaw (1979) indicaron que estos problemas sociales se ven impactadas por las malas actitudes de otros trabajadores. De igual forma Sargent & Terry (2000) señalaron que el apoyo de sus pares podría mejorar ese estrés crónico. Mientras que, en relación a una comparación de género, Rest (1986) afirma que ante el estrés crónico, las mujeres tienen las actitudes más éticas y un mayor razonamiento moral.

Un caso más grave y sensible, donde se evidencia el desarrollo de enfermedades crónicas y los gastos materiales que asume el trabajador, en cuanto a su estado personal y al agotamiento emocional, se presentó en Francia, donde Guardado (2017) explicó que 35 teleoperadores de France Telecom se suicidaron entre el 2008 y 2009, según explicaron se evidenció que dejaron una carta señalando que sufrían demasiado estrés laboral; también hizo referencia que en Grecia el número de suicidios aumentó en un 19% por la misma razón. En Reino unido aparentemente

estuvo más controlado, debido que en un diario Infobae (2016), explica un caso de una profesora de la Universidad de Kent, fue víctima del Síndrome de Burnout, ya que presentó sensación de pesadez, cansancio mental y físico, falta energía y concentración continua, sin poder relajarse; estos síntomas dieron lugar al Síndrome de Burnout.

La Academia Americana de Neurología de Estado Unidos demostró que aquellas personas con labores muy demandantes y no tienen un control en ellos, tienen una alta probabilidad de sufrir una isquemia siendo 58% y el 22% una hemorragia cerebral. (Instituto Nacional de Salud Pública, 2017), e indicó que la alta demanda de trabajo, generó que entre 21% y el 32% tengan hipertensión en América Latina. (Instituto Nacional de Salud Pública, 2017).

Centrándose, en relación directa de la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout, en Brasil, Lima (2007) indica que durante la jornada laboral, el control del tiempo en su país está estrictamente supervisado, generando estrés, afectando el rendimiento y creando diferencias en las relaciones interpersonales, a su vez debido a la baja productividad tienen sensación de ansiedad por las posibilidades de ser sancionado o despedido. Un caso más crítico con consecuencias más radicales se presenta en Ecuador, donde Estrella & Portalanza (2015) indica que uno de cada diez empleados sufre ansiedad, fatiga y depresión, conllevándolos al Síndrome de Burnout generando malas relaciones, alta rotación o abandono de trabajo. Mientras que en Perú la satisfacción laboral se ve más impactado por el Síndrome de Burnout, el economista (2018) señala seis de cada diez personas reportaron que su trabajo es mucho más estresante en el último año.

La situación actual en Perú, de acuerdo a un estudio de Ipsos, Narváez (2014) menciona que el presidente del directorio de la APERHU (Asociación Peruana de Recursos Humanos) precisó

que a nivel Latinoamérica, Perú tiene las tasas más elevadas de rotación del personal alcanzando un 18%, mientras que otros países están entre 5% y 10%, considerando que la tasa promedio anual de rotación es de 7%. A su vez precisó que uno de los problemas a nivel empresarial es la rotación debido que es el doble de lo planificado, lo cual genera sobrecostos en la etapa de reclutamiento y selección, y en relación al personal afecta la oportunidad de crecimiento, reconocimiento, flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral. Asimismo, El economista (2019) indica que el índice de rotación alcanza hasta 20.7% en Perú, y el 9,8% es por renuncia voluntaria; así mismo entre el 73% y 75% las renunciaciones son por el jefe no por la empresa. A su vez, El economista (2018) señala que el 60% de trabajadores tiene problemas de satisfacción laboral debido que sufren de estrés y tienen mayor probabilidad a desarrollar el Síndrome de Burnout, y afirma que, en la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades en el trabajo por la baja satisfacción laboral es bastante elevado.

En la actualidad, el contact center se caracteriza por ser un negocio dinámico, en el que mayormente trabaja gente joven, ya que inicialmente lo perciben como un trabajo más accesible y sencillo; sin embargo, al estar en constante atención al público durante largas horas genera estrés y en consecuencia el Síndrome de Burnout.

Mi persona ha trabajado en un contact center, en el área de Recursos Humanos, en el que observé ciertas deficiencias. Debido que mi trabajo dedicaba constante comunicación con los asesores, ellos aprovechaban esos minutos para comentarme su situación y preocupación en el aspecto laboral, entre ellos, su estrés, su estado de ánimo y sus relaciones interpersonales, razón por la cual se generaban absentismos, permisos, descansos médicos y rotación.

En uno de los estudios al Contact center, se detectaron falencias que afectaron la satisfacción laboral, entre ellos los ausentismos por descansos médicos, permisos y una mayor rotación. En

la investigación se evidenció una rotación de 16.94% durante el mes de Febrero 2020, identificando 82 bajas en el transcurso del mes, también se evidenciaron ausentismos por descansos médicos y permisos alcanzando el 8.96%, siendo el 2.96% justificados y 6.00% injustificados y un clima laboral 77.00% que si bien es cierto ha ido mejorando, pero no se ha visto cambios. (Empresa Contact Center, 2020).

Para entender mejor los términos empleados acerca del Síndrome de Burnout, Ferrer, J. (2015) señala que la realización personal se da cuando se alcanzan las aspiraciones personales; Cruzado, Núñez, & Rojas (2013) explica que la despersonalización es una alteración de la conciencia, como estar desconectado de la realidad, afectando las relaciones con el trabajo. Asimismo, para la academia, en un futuro se pueden actualizar los términos a la realidad actual.

Asimismo, se identificaron otros estudios que evidencian que el estrés crónico y en consecuencia el Síndrome de Burnout en los teleoperadores, generan renuncias y alta rotación a nivel mundial. Cabe resaltar que el Síndrome de Burnout es una respuesta del estrés crónico laboral que genera baja satisfacción laboral (Tonon, 2003), Radio Programas del Perú (2017) lo denomina como “Síndrome del quemado”, Herbert Freudenberger, quién lo describe como una consecuencia del excesivo estrés laboral, que afecta tanto a la salud mental como física, generando una disminución de la productividad.

Existen teorías del Síndrome de Burnout que explican la forma en que afectan a la salud del trabajador. Para la presente investigación se utilizará la teoría estructural con los modelos de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter; Modelo de Cox, Kuk, Leiter y Modelo Winnubst; y teorías de la satisfacción que explican cómo se genera la satisfacción e insatisfacción, con la teoría Bifactorial de Herzberg. Ambas teorías desarrollaron un método

para identificar los factores de la insatisfacción laboral, los cuales serán utilizados como instrumentos de la investigación.

Por tal razón, la presente investigación tiene como propósito identificar los elementos de Síndrome de Burnout para tratar de mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores del contact center quienes son el eje primordial de la empresa.

Así, ante lo expuesto anteriormente, la pregunta principal que guía esta investigación es:

¿Cuál es la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral de los teleoperadores de la empresa del rubro contact center en el año 2020?

P.1 ¿Cuál es la relación del Agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?

P.2 ¿Cuál es la relación de la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?

P.3 ¿Cuál es la relación de la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?

Los objetivos planteados en la presente investigación fueron:

O. Determinar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

O1. Identificar la relación del Agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

O.2 Identificar la relación de la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

O.3 Identificar la relación de la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

Finalmente, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se explican los antecedentes, las bases teóricas y un glosario de términos.

En el segundo capítulo, se mencionan las hipótesis generales y específicas, y las variables del tema.

En el tercer capítulo, se desarrolló la metodología, que incluye el diseño que se utilizó, la muestra, los instrumentos y el procedimiento.

En el cuarto capítulo, se desarrollan los resultados obtenidos.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

En el ámbito nacional existen escasas investigaciones que determinen el Síndrome de Burnout en las empresas de contact center la mayoría está orientada en centros médicos, escuelas, instituciones o universidades, a diferencia de los estudios realizados a nivel internacional, en el que se pudo encontrar evidencias en empresas de contact center donde determinan las áreas en que impacta el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral. Debido que recientemente la OMS ha considerado el Síndrome de Burnout como una enfermedad que se desarrolla en el trabajo que entrará en vigencia en el 2022, las investigaciones se han desarrollado en base del término estrés crónico, enfocándose en definiciones del Síndrome de Burnout.

Asimismo, aún no se han encontrado estudios del impacto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el presente año, en el que presentamos una coyuntura sanitaria originada por una pandemia por el Covid -19.

1.1. Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional existen escasas investigaciones que determinen el Síndrome de Burnout en las empresas de contact center; sin embargo, hemos identificado estudios en hospitales y algunos centros educativos.

Cercado (2020) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los enfermeros del Hospital Arzobispo Loayza sección emergencia, con un diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra de 66 personas, mediante los instrumentos del Cuestionario Front Roja y el Maslach Burnout Inventory, dando como resultado una correlación moderada de 0,606, Despersonalización de 0,113, Agotamiento emocional de 0,094 y Realización personal de 0,088, con una significancia de $p < 0,05$, concluyendo que no hay relación significativa.

Marcos (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los enfermeros del Hospital Ramiro Prialé, con un diseño No experimental correlación, con una muestra de 50 personas, mediante los instrumentos de Técnica de Recolección de datos, Escala de la Satisfacción Laboral y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, dando como resultado una relación inversa significativa de -0,366 Agotamiento emocional -0,501, Despersonalización -0,381, Realización Personal 0,439, con una significancia de 0.05, concluyendo que a menor Síndrome de Burnout, mayor será la Satisfacción Laboral.

Núñez (2019) En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en docentes de la Escuela Militar de Chorrillos, con un diseño descriptivo correlacional, transversal, con una muestra de 135 personas, mediante los instrumentos de Recolección de información, Cuestionario del Síndrome de Burnout, Cuestionario de Satisfacción laboral, dando como resultado una correlación negativa media de -0.743, Despersonalización -0.693, Agotamiento emocional -0.693, Realización personal -0.539, con una significancia de 0.05, concluyendo que mayor nivel de Síndrome de Burnout, más bajo nivel será la Satisfacción laboral.

Jacinto (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Síndrome de burnout y la Satisfacción Laboral de los docentes, con un diseño Correlacional no experimental, con una muestra de 24 personas, mediante los instrumentos de Cuestionario del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, dando como resultado una correlación negativa alta de 0.648, Despersonalización de 0.645, Agotamiento emocional de 0.611 y Realización laboral de 0.690, con una significancia 0.005, concluyendo que a menor Síndrome de Burnout se da mejor satisfacción laboral del docente.

Silva (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Utcubamba, con un diseño correlacional no experimental, con una muestra 69 personas, mediante los instrumentos de Cuestionario de la Satisfacción Laboral y Cuestionario del Síndrome de Burnout, dando como resultado una correlación inversa alta de -0,733, Despersonalización de -0.643, Agotamiento emocional de -0.802, Realización Personal de -0.679, con una significancia de 0.005, concluyendo a mayor Síndrome de Burnout menor Satisfacción Laboral.

Arias, Sánchez & Ceballos (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar el Síndrome de Burnout, la Satisfacción Laboral y las Relaciones Interpersonales en los docentes de una Institución en Arequipa, con el diseño Descriptivo, con una muestra de 46 profesores, mediante los instrumentos Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Escala de Satisfacción Laboral y Satisfacción de Relaciones Interpersonales, dando como resultado una relación de 0.721, el Agotamiento emocional de 0.761, Despersonalización de 0.606 y Realización personal de 0.652, con una significancia de 0.005; concluyendo que a mayor Satisfacción Laboral menor Síndrome de Burnout.

Vallenas (2016), investigó determinar el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad San Juan Bautista, donde aplicó un estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, a 204 docentes mediante el instrumento de cuestionario estructurado del Síndrome de Burnout Inventory basado en la teoría de Maslach, y con el análisis bivariado, dando como resultados que existe una correlación múltiple alta entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de -0.760 ($p < .001$) tipo inversa; con una despersonalización de 0.683, Agotamiento emocional de -0.74 y realización

laboral de 0.705, concluyendo que, cuan mayor sea el Síndrome de Burnout menor satisfacción laboral.

Castañeda & Tineo (2016) en su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los enfermeros de un Hospital de Puente Piedra, con una muestra de 43 personas, con un diseño de descriptivo explicativo, mediante los instrumentos de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Escala de Satisfacción Laboral, dando como resultado una relación inversa moderada de -0,650, Despersonalización de -0.488, Agotamiento emocional de 0.502, Realización Personal de -0.526, con una significancia de 0.005, concluyendo que a mayor Síndrome de Burnout menor Satisfacción Laboral, asimismo se tiene niveles bajo de Burnout y niveles altos y medios en Satisfacción Laboral.

1.2. Antecedentes Internacionales

Gonzales, Párraga, Méndez, Villarín & León (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el burnout, el estrés y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de una comunidad autónoma, en el que se aplicó un diseño descriptivo observacional transversal, mediante dos cuestionarios Maslach Burnout Inventory y Cuestionario Front Roja a una muestra de 422 personas, dando como resultado una correlación positiva de 0.260, Despersonalización de 0.020, Agotamiento emocional de 0.372, Realización Personal de 0.091, con una significancia de $p < 0.001$, concluyendo que a mayor estrés y Burnout, menor satisfacción laboral.

Marlene (2016) en su investigación tuvo como objetivo determinar el síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de secundaria, con una muestra de 133 personas, con un estudio cuantitativo diseño descriptivo correlacional y transversal, mediante los instrumentos de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Satisfacción Laboral para docentes, dando como resultado una correlación de spearman Moderada inversa de $-0,548$, Agotamiento emocional de $0,90$, Despersonalización de $0,79$ y Realización Personal de $0,71$, con una significancia de $0,05$, concluyendo que a menor satisfacción laboral en los docentes, mayor presencia del Síndrome de Burnout.

Unamuno (2015) En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de educación primera con una muestra de 219 personas, con un diseño no experimental no probabilística. estudio expo-facto de corte transversal y tipo correlacional, mediante los instrumentos de Encuesta Sociodemográfica; el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes, la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, 1979., dando como resultado que existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral, siendo una correlación inversa de -0.332 , Despersonalización de $0,008$, Agotamiento emocional de $0,826$ y Realización Personal de $0,053$, concluyendo que hay relación entre las dimensiones del clima organizacional y el Burnout.

2. Bases teóricas

2.1. Estrés

La investigación se centra en el Síndrome de Burnout; sin embargo, resulta importante diferenciarlo del estrés, mediante un concepto básico como mencionó Luisa, Carabelli, & Lavecchia (2016), que el estrés es un fenómeno que cada día aumenta y es más frecuente en la sociedad como resultado del estilo de vida de las personas en cuanto a responsabilidades,

obligaciones, preocupaciones, entre otros afectando el bienestar físico y psíquico del trabajador en relación al campo laboral.

En un contexto más global, durante un evento en el desarrollo de un seminario virtual de Novillo, D'Agostino & Becerra (2016) el subdirector de la Organización Panamericana de la Salud el Dr. Becerra, explicó que actualmente el estrés laboral está presente en las personas en el mundo, debido a la globalización y a los avances tecnológicos, por lo que genera que sus habilidades y capacidades de los trabajadores lleguen a los límites para adaptarse a las nuevas condiciones dañando sus aspectos físicos, mentales y sociales, afectando su productividad en la empresa en que laboran y su vida personal tanto en el aspecto social como en los vínculos familiares. Por tal motivo, estos cambios que se han dado con el transcurso de los años han generado cierto nivel de estrés en los trabajadores debilitando su productividad.

Asimismo, Novillo et al. (2016) mencionaron datos porcentuales de una encuesta en el 2009 elaborado en el Continente de América, que dan a conocer el promedio del nivel de estrés laboral que tienen las personas, siendo éste es un indicio del Síndrome de Burnout, en el país de Argentina el 26.7% de los trabajadores sufrió de estrés mental por la carga excesiva de trabajo, en Brasil el 14% de los ausentismos laborales se originaron por enfermedades mentales y en Chile el 27.9% de los trabajadores reportaron sufrir de estrés y depresión.

2.2. Síndrome de Burnout

Se ha visto diversas teorías acerca del origen del Síndrome de Burnout, y ello da razón que estos son los estresores crónicos laborales. Como mencionan Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) el Síndrome de Burnout se inicia después del estrés laboral prolongado, cuando éste último ya contiene factores crónicos.

De la misma forma, Halbesleben & Buckley (2004) indican que el Síndrome de Burnout se da como una respuesta del estrés laboral crónico. Hillhouse et al. (2000) refiere que el Síndrome de Burnout es la última etapa del estrés crónico. Por otro lado, entre los primeros y principales investigadores acerca del este Síndrome, Maslach & Jackson (1981b) explicaron agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización en el trabajo.

Años después, Leiter & Maslach (1988) encontraron que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, con actitudes y sentimientos negativos hacia sus propios pares y con las personas de su mismo ambiente laboral, caracterizado por tres dimensiones, el que una de las dimensiones, el agotamiento emocional conlleva a una baja realización personal, dando lugar que los trabajadores presenten absentismos, renunciaciones y abandonos de trabajo, generando una alta rotación para la empresa. Maslach et al. (2001) afirmaron que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico prolongado en el aspecto personal y laboral. Leiter (1993) señaló que una de las dimensiones del Síndrome de Burnout, el agotamiento emocional se origina de estresores crónicos laborales, y estos estresores crónicos generan actitudes de despersonalización. Tonon (2003) indicó que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico laboral que se produce.

Después de lo mencionado, se observa que ante una crónica en el estrés, resulta el Síndrome de Burnout. Por ello que hay autores que explican la forma en que el proceso del estrés, conlleva a estresores mayores, denominados crónicos donde el resultado es el Síndrome de Burnout. Hernández, Terán, Navarrete & León (2007), conceptualizó el Síndrome de Burnout como un proceso en el que ciertas actitudes se muestran de forma negativa, debido que presentan falta de energía en su interior. Según menciona el autor, el Síndrome de Burnout afecta directamente al trabajador, a causa del estrés crónico por las condiciones laborales. De igual

manera, López (2013), explicó que el estrés se deriva del Síndrome de Burnout, y ésta es una sobrecarga de exigencias de energía que tiene el trabajador, el desgaste de fuerzas y recursos personales, es decir un estrés crónico que afecta lo profesional y personal; asimismo menciona que la diferencia del estrés y el Síndrome de Burnout se ve a través del tiempo, ya que inicia con el estrés, luego aparece el estrés crónico, y la respuesta a ello es el Síndrome de Burnout. Usualmente en los centros de labores, el trabajador tiene mayor desgaste emocional por lo que se genera el Síndrome de Burnout. A continuación, se observa las diferencias entre el estrés y el Síndrome de Burnout:

En la tabla 1 se observa las diferencias entre el estrés y el Síndrome de Burnout, en relación a la Fatiga física, Para Pines & Aronson (1988), mencionaron el Síndrome de Burnout tiene una recuperación lenta, y en ese proceso el trabajador experimenta sentimientos de fracaso; sin embargo, su recuperación es más rápida puede estar influenciada con sentimientos de éxito y/o realización personal.

Tabla 1. Diferencias entre Estrés y Síndrome de Burnout

ESTRÉS	SÍNDROME DE BURNOUT
Adaptación temporal	Inadaptación
Fatiga Física Leve o Moderada	Fatiga Física en ocasiones irreversible
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Depresión enfocada a la conservación de las energía	Perdida de ideales
Puede ser positiva	Siempre es negativa

Fuente: López (2017)

En cuanto a la Depresión, Manassero, García, Vásquez, Ferrer, Ramis & Gili (2000) y Pines (1993), indican que la depresión en el cuadro de estrés se caracteriza más por sentimiento

de culpa, y el Síndrome de Burnout por sentimientos de cólera. Y Freudenberger (1974), menciona que la depresión es uno de los síntomas que más destacan en el Síndrome de Burnout.

Para Pines & Krafy (1978) indican que el Síndrome de Burnout sólo lo pueden padecer los profesionales asistenciales de salud. Sin embargo, para Malash & Jackson (1981) mencionan que el Síndrome de Burnout es el resultado de múltiples y reiteradas presiones, pero el aburrimiento sólo se presenta ante algún tipo de pequeña presión o falta de motivación en el aspecto laboral, sin embargo, se deduce que ambos términos son el resultado de la insatisfacción laboral.

Por otro lado, se muestra un detalle de los profesionales que pueden padecer del Síndrome de Burnout de acuerdo al tipo de empresa:

En la Tabla 2 se observa que el Síndrome de Burnout está presente en todo tipo de empresa, por tal razón es importante identificarlo.

Tabla 2. Los profesionales que pueden padecer de Síndrome de Burnout

Industria	Realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización
Promedio general de seis industrias	Moderado	Moderado	Moderado
Hospitalidad	Moderado	Moderado	Moderado
Educación	Alto	Moderado	Alto
Otros Educación	Moderado	Bajo	Bajo
Servicios Sociales	Alto	Moderado	Moderado
Medicina	Moderado	Moderado	Moderado
Salud Mental	Alto	Bajo	Bajo
Otros	Moderado	Moderado	Moderado

Fuente: López (2017)

Centrándonos en el Síndrome de Burnout, Torres (2015), en la revista El País, lo definió como un estrés laboral crónico que causa bajo nivel de agotamiento, poca eficiencia y dificultad para alcanzar objetivos laborales. Esto genera que aumente el agotamiento emocional y se trabaje se limite al cumplimiento de objetivos en el centro laboral.

Alvarez (2011), conceptualiza el Síndrome de Burnout como un padecimiento de presión prolongado ocasionado por el estrés laboral, esto se da a raíz de la fatiga, el cansancio excesivo de trabajo, y por sentirse poco valorados o considerados el puesto desempeñado a pesar de su completo compromiso en la empresa. Asimismo, menciona que las empresas y trabajador, en su mayoría consideran que el Síndrome de Burnout no se representa como un problema realmente serio e importante. En este contexto, el autor menciona una realidad de los colaboradores en su centro de labores, debido que pocos conocen y aceptan su estado de salud ocasionado por la verdadera insatisfacción laboral.

CuidatePlus (2015), define al término Síndrome de Burnout como un trastorno emocional que se origina en el ambiente laboral, debido al estrés y al estilo de vida dentro del centro de labores, que como consecuencia se podría ver reflejado en su entorno personal y familiar. Estos factores son causados por las pocas expectativas que tiene el trabajador en la empresa originando que baje su productividad, su autoestima, les genere insomnio, nerviosismo, poca realización, impaciencia y poca comunicación. En la revista publicada por CuidatePlus (2015) nos refiere una definición importante del Síndrome de Burnout, como un trastorno emocional, dándolo a conocer con ciertas características que permiten identificar con mayor claridad el Síndrome de Burnout.

Maslach & Jackson (1981), definen el Síndrome de Burnout como un estrés laboral crónico laboral que el trabajador no sabe afrontar, caracterizado por el agotamiento emocional,

despersonalización y su bajo desempeño. Esta definición menciona las 3 dimensiones que se desarrolla e investigará en el presente estudio.

Forbes (2011) describe el Síndrome de Burnout como padecimiento por las constantes presiones relacionadas al trabajo, también llamada como un desgaste ocupacional o profesional. Asimismo, menciona que este se caracteriza por las largas jornadas y excesivas de trabajo, y la alta exigencia que demanda, donde el estrés es la base para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Padecer el Síndrome de Burnout es más que un cansancio habitual, ya que se desarrollan varios síntomas que inician desde el estrés luego afecta el nivel físico, psicológico y social.

Apiquian (2007), en su documento titulado El Síndrome de Burnout en las empresas, menciona una definición distinta a un estado o un trastorno, éste refiere que el Síndrome de Burnout es un proceso debido que se presenta como una evolución.

El proceso del Síndrome de Burnout se basa en etapas:

- Fase de estrés o leve: Apiquian (2007), afirma que los trabajadores presentan dolores de espalda o lumbalgias, generando así poca operatividad en el centro de labores. Para Forbes, R. (2011) esta fase se origina cuando el trabajador no tiene los recursos suficientes para gestionar y culminar la demanda de trabajo.
- Fase de agotamiento o Moderada: Apiquian (2007), señala que la fase inicia cuando el trabajador presenta insomnio, falta de concentración, frustración y aburrimiento. De la misma forma, Forbes (2011), indica que esta fase causa preocupación, tensión y ansiedad.

- Fase de agotamiento defensivo o Grave: Apiquian (2007), menciona que el trabajador en esta fase se empieza a aislar o a alejar de sus compañeros. Y Forbes (2011), indica que el trabajador muestra conductas negativas frente a sus compañeros u otras personas del entorno laboral, entre ellas, con el cinismo, relaciones interpersonales distantes, entre otros.

Este proceso permite identificar como el Síndrome de Burnout afecta lentamente al trabajador en su vida laboral y luego en el aspecto personal. Por lo que es gran importancia controlarlo a tiempo desde los primeros síntomas o actitudes que refleje el trabajador.

2.2.1 Historia del Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout dio origen en el siglo XX en los años 70 en Estados Unidos, al inicio de los cambios económicos, sociales y culturales, conocido como un fenómeno raro, con el nombre académico del “Síndrome del quemado”, debido a ciertos problemas y preocupación de los trabajadores ante las exigencias de la demanda laboral para tener la mejor productividad, impactando de forma negativa en sus condiciones físicas y psicológicas y en su compromiso con la empresa. A lo largo del tiempo el Síndrome de Burnout se ha ido desarrollando, los primeros estudios aplicados que utilizaron fueron el método descriptivo y cualitativo, donde identificaron que el motivo Síndrome de Burnout era la pérdida de energía de la persona dentro del centro de laborales. Asimismo, las definiciones se centran en los sentimientos, actitudes y expectativas a nivel personal. (López, 2017).

Por esa razón, el Síndrome de Burnout es un fenómeno que se originó a raíz de las exigencias en los centros de labores en Estados Unidos, sin tomar en cuenta el tipo de empleado o empresa, debido que puede afectar a un subordinado como a superior. Y a pesar que los

primeros estudios han identificado que ciertos factores abarcan sólo la pérdida de energía, actualmente también puede impactar en otros aspectos generando la insatisfacción laboral.

Recientemente, en el Diario Gestión (2019) Tarik Jasarevic anunció que la Organización Mundial de Salud (OMS) considera el Síndrome de Burnout como un de estrés crónico en el trabajo, el cual se caracteriza por agotamiento, sentimientos negativos con el centro de labores y la eficacia profesional, y sólo se relaciona en el contexto profesional.

Asimismo, uno de los miembros de la Organización Mundial de Salud (OMS) durante la Asamblea Mundial de la Organización desarrollada en Ginebra el 20 de mayo del 2019 mencionó que el Síndrome de Burnout fue incluido como una enfermedad y estará en vigor a partir del 2022 (Gestión, 2019).

Por esta razón, la OMS ya considera el Síndrome de Burnout como una enfermedad dentro del contexto profesional o laboral que entrará en vigor en el 2022.

2.2.2. Teorías del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout ha desarrollado mucha polémica, es por ello varios autores han contribuido y han explicado su punto de vista desde un modelo distinto. A continuación, se detallan las teorías y sus respectivos modelos en base a la presente investigación:

2.2.2.1. Teoría Sociocognitiva del Yo

- Modelo de la Competencia Social de Harrison

Para Martínez (2010) los trabajadores tienen una primera motivación por cooperar, sin embargo en el centro de labores ésta motivación se ve reflejada en varios factores que se denominan de “ayuda” o de “barrera”, los de “ayuda” hacen que el trabajador refleje una mejor eficacia y sentimientos de competencia social, y los de barrera ocasionaran todo lo contrario. Los factores en mención son los siguientes: los objetivos, valores, capacitación, disponibilidad de recursos, ausencia, carga laboral, problemas interpersonales, entre otros.

- Modelo de Pines

Martínez (2010) explicó que hay trabajadores que ingresan a un centro de labores con altas expectativas y la mejor motivación, pero si no alcanzan sus objetivos planteados empiezan a desarrollar el Síndrome de Burnout; sin embargo, en caso el trabajador ingrese con una motivación baja, sólo le generaría el estrés o depresión, pero no desarrollaría el Síndrome de Burnout. Por lo que define al Síndrome de Burnout como un proceso de desilusión dado que las expectativas en sí no son las esperadas.

- Modelo de autoeficacia de Cherniss,

Martínez (2010) señala que Cherniss en 1993 mencionó que los trabajadores constantemente buscan la forma de llegar a cumplir sus metas; sin embargo, al no tenerlo los conlleva a un fracaso psicológico ocasionando el Síndrome de Burnout. Por otro lado, menciona que aquellos que tienen sentimientos más intensos de autoeficacia sólo llegarían a experimentar el estrés.

- Modelo de Thompson, Page y Cooper

Estos autores consideraron que hay 4 factores que los trabajadores desarrollan y generan el Síndrome de Burnout. Estos factores son: el fracaso del éxito personal, la autoconfianza, autoconciencia. (Martínez, 2010)

2.2.2.2. Teoría del intercambio social

Se originaron cuando en las relaciones interpersonales en un centro laboral se genera un proceso de comparación social.

- Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli

Explicaron 3 factores de estrés: la incertidumbre del trabajador de cómo saber actuar en relación a sus sentimientos y pensamientos, en la percepción sobre lo que da y recibe, y la capacidad para controlar sus actos. (Martínez, 2010)

- Modelo de la conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy

Se basaron en que los trabajadores se esfuerzan por mejorar sus recursos, es decir sus objetivos, condiciones, características y capacidad física; pero si estos fallan o no reciben lo que esperaban se genera el Síndrome de Burnout. (Martínez, 2010)

2.2.2.3. Teoría Organizacional

Depende del tipo de organización, las funciones, la estructura, el clima laboral y la cultura organizacional.

- Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Propusieron un modelo secuencial, es decir el Síndrome de Burnout inicia desde el bajo nivel de responsabilidad, seguido de sobrecarga laboral ocasionado por el sentimiento de fatiga e irritabilidad y, finalmente, con estrategias de alejamiento. (Martínez, 2010). Es decir, en

relación a las dimensiones, inicia con la despersonalización, realización personal y agotamiento emocional.

- Modelo de Cox, Kuk, Leiter

Señala que el Síndrome de Burnout se origina en las profesiones humanitarias, el agotamiento emocional es el factor principal del Síndrome de Burnout, la despersonalización es la estrategia que afronta al agotamiento emocional, y la baja realización personal es el resultado del estrés del trabajador. (Martínez, 2010)

- Modelo Winnubst:

Indica que el Síndrome de Burnout se relaciona con los problemas del clima laboral, de la cultura organizacional y del apoyo social. Asimismo, menciona que puede afectar a cualquier tipo de profesión y no sólo a quienes trabajan en el sector salud. (Martínez, 2010)

2.2.2.4. Teoría Estructural

Se basan en los antecedentes organizacionales, personales e interpersonales de los trabajadores.

- Modelo de Gil-Monte y Peiró

Considera como una respuesta al estrés y sus consecuencias. (Martínez, 2010)

En la Tabla 3 se observa un resumen de las teorías y los modelos del Síndrome de Burnout. Respecto a la relación que se establece entre las dimensiones del MBI es posible encontrar hasta cinco modelos distintos: Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983), Leiter & Maslach (1988), Lee & Ashforth (1993), Leiter (1993) y Gil-Monte, Peiró & Valcárcel (1998). La diferencia entre ellos radica en cuál es la primera dimensión que surge ante el estrés laboral (baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional o despersonalización),

cómo se desarrolla el proceso del síndrome de quemarse, cómo se establece la relación entre las dimensiones, y las consecuencias para el individuo y para la organización. Sin embargo, Martínez (2010) señala que hasta el momento ninguno de ellos ha obtenido una evidencia real completa para las relaciones que indican.

A continuación, un resumen de las teorías explicativas del Síndrome de Burnout:

Tabla 3. Teorías y Modelos del Síndrome de Burnout

Teorías	Modelos
Teoría Sociocognitiva del Yo	Modelo de la Competencia Social de Harrison
	Modelo de Pines
	Modelo de autoeficacia de Cherniss
	Modelo de Thompson, Page y Cooper
Teoría del intercambio social	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli
	Modelo de la conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy
Teoría Organizacional:	Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter
	Modelo de Cox, Kuk, Leiter
	Modelo de Winnubst
Teoría Estructural	Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel

Fuente: Martínez (2010).

2.2.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout

A través del tiempo, el Síndrome de Burnout ha tomado un concepto más claro, el cual le ha permitido delimitarse en 3 dimensiones (Buzzeti, 2005), o en 3 síntomas como lo denomina Medina Consultores (2020) Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal:

a. Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional se interpreta como una desgaste o falta de energía de la persona, que generalmente se demuestra mediante sentimientos de frustración y tensiones en el trabajo

ante las exigencias laborales. Los síntomas claves, son el cansancio, irritabilidad y la ansiedad. (Buzzeti, 2005)

b. Despersonalización:

La despersonalización se interpreta como las actitudes negativas que muestran los trabajadores hacia otras personas del mismo entorno, generando conflictos de relaciones interpersonales, aislamiento y frialdad. Se establecen sentimientos negativos con los compañeros de trabajo, superiores o cualquier otra persona que se involucre en su entorno laboral, tratándolos como objetos personales, Puede utilizar lenguaje denigrante, actitudes rígidas y burocráticas. (Buzzeti, 2005)

c. Realización Personal:

Realización Personal se interpreta cuando los colaboradores sienten que no están alcanzando sus objetivos en su trabajo, generando una baja autoestima e insuficiencia.

Esta dimensión describe a un trabajador que se califica de forma negativa, debido que presentan poca motivación para competir o ser mejor en el trabajo, tiene dificultades para adaptarse y ante cada problema siente mayor preocupación por alcanzar sus objetivos. (Buzzeti, 2005)

De acuerdo a lo mencionado por el autor Buzzeti (2005) El Síndrome de Burnout y sus dimensiones están relacionadas básicamente con el trabajo, independientemente del cargo o nivel que ocupen, e influye por la demanda laboral y en función a los recursos que la empresa disponga.

En la Tabla 4 se observan los sentimientos de cada dimensión del Síndrome de Burnout. El Agotamiento Emocional abarca el cansancio, la frustración y la tensión, en el caso de la

Despersonalización, los sentimientos más resaltantes es el aislamiento, actitudes rígidas, y para la Realización Personal se tiene a la desmotivación y baja autoestima.

A continuación, se detallan los sentimientos o indicadores que abarcan el Síndrome de Burnout, diferenciado por las 3 dimensiones.

Tabla 4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensiones del Síndrome de Burnout		
Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
-Falta de energía	-Conflictos Interpersonales	-Baja autoestima
-Cansancio	-Aislamiento	-Insuficiencia
-Irritabilidad	-Sentimientos negativos hacia otras personas	-Preocupación por no alcanzar objetivos
-Ansiedad	-Utiliza lenguaje denigrante	- Problemas para adaptarse
-Frustración	-Actitudes rígidas	-Desmotivación
-Tensión		

Fuente: Buzzeti (2005). Elaboración propia

Debido a la pandemia, las dimensiones generadas por el Síndrome de Burnout han aumentado los niveles de estrés crónico en los trabajadores, y a pesar que, la implementación de estrategias en algunas empresas ha intentado adaptarse a la nueva realidad, no se ha obtenido buenos resultados (Medina consultores, 2020). Ello demuestra que los esfuerzos que hacen los trabajadores por realizar un buen trabajo, los pone en riesgo de padecer el Síndrome de Burnout debido a las grandes demandas y presiones laborales diariamente

2.3. Satisfacción laboral

Marin & Placencia (2017) define la satisfacción laboral como un estado emocional que refleja un grado de sentimientos positivos basado en las experiencias laborales; es decir la satisfacción laboral inicia desde un estado emocional conocido como motivación

La satisfacción laboral en los trabajadores es un factor importante, debido que su motivación se refleja en su productividad, crecimiento y reconocimiento en la empresa, como

menciona Eden (2019), que el grado de satisfacción de un trabajador se evidencia en base a su conformidad en las condiciones laborales y a su propio entorno de trabajo; sin embargo, si se desarrolla en un ámbito donde percibe un bajo salario y tiene malas relaciones interpersonales, generará baja motivación y poco reconocimiento. Por tal razón, si no se tiene las mejores condiciones en la empresa, es difícil esperar que el trabajador se sienta motivado, generando una inestabilidad personal.

En base a indicadores y en relación con el Síndrome de Burnout, InfoCapitalHumano (2019), realizó un estudio en el Perú en el año 2016 acerca de la satisfacción laboral, donde se aplicó un cuestionario a 2050 encuestados, determinando que el 76% de ellos no está satisfecho en su centro de labores: de los cuales el 22% tiene un trabajo con retos, el 20% no tiene buen clima laboral, el 19% no está satisfecho con su jefe directo debido que no es un líder, el 12% señala no estar conforme con su salario, el 10% no tiene una retribución por logros obtenidos, al 10% no le permiten aportar mejores ideas, y el 7% no tiene oportunidades de crecimiento. El estudio identificó las principales situaciones que un colaborador piensa y siente dentro de su centro de laborales, dando indicio de presentar síntomas de estrés que posterior a ello se puede aumentar generando otros factores de riesgos relacionados al Síndrome de Burnout.

2.3.1. Teorías de la Satisfacción Laboral

2.3.1.1. Teoría Bifactorial de Herzberg

Pérez & Fidalgo (2010), explica una de las teorías del Satisfacción Laboral, la teoría Bifactorial de Herzberg, mencionando a dos grupos:

- Factores Extrínsecos o higiénicos: genera la insatisfacción laboral o intenta prevenirla. Estos factores se relacionan con las condiciones laborales; es decir, el sueldo, las políticas de la empresa y el ambiente físico en el que labora.

- Factores Intrínsecos o motivadores: genera la satisfacción laboral, o no generan insatisfacción y tampoco satisfacción. Estos factores se relacionan con la responsabilidad y el logro que alcancen.

En la Tabla 5 se observa la Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Motivadores

Tabla 5. Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Motivadores

FACTORES MOTIVADORES		
	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCIÓN
SATISFACTORES	Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa.	Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido

Fuente: Pérez & Fidalgo (2010)

En la Tabla 6 se observa Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Higiénicos

Tabla 6. Teoría Bifactorial de Herzberg - Factores Higiénicos

FACTORES HIGIÉNICOS		
	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
INSATISFACTORES	Status elevado. Incremento de salario. Seguridad en el trabajo.	Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo

Fuente: Pérez & Fidalgo (2010).

Otro autor que explica la Teoría Bifactorial de Herzberg, es Manso (2002), quien en su primera investigación hace mención de la teoría basada en las causas de la motivación y satisfacción laboral, donde indica que eliminar todas las fuentes de insatisfacción de los trabajadores, no necesariamente causará una satisfacción total; por ello denominó dos factores

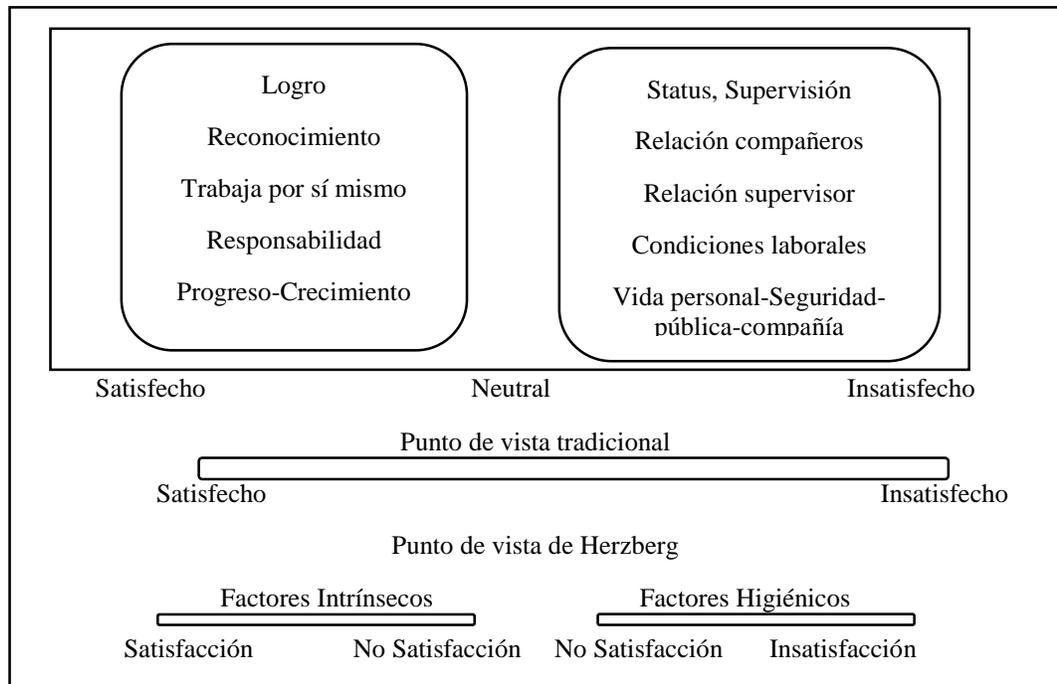


Figura 1 Diferencia entre la Teoría de Herzberg y punto tradicional

Fuente: Atalaya (1999)

Asimismo, Atalaya (1999) en su teoría hace mención, de una estrategia importante, que los gerentes deben motivar a sus trabajadores de forma horizontal, es decir, con oportunidades de mejora laboral, con actividades que estimulen su desarrollo profesional, generando así un reconocimiento por el desempeño realizado y facilitarles los recursos para que les permita desarrollar su trabajo.

2.3.1.1.1. Factores Higiénicos o Extrínsecos

Hampton (1983) explica los factores higiénicos haciendo referencia a las condiciones físicas y de ambiente laboral, ellos son el salario, la forma de supervisión, las relaciones con los compañeros, supervisor y/o gerentes, las oportunidades laborales, condiciones laborales, las

políticas entre otros. Estos factores evitan llegar a la insatisfacción, pero tampoco llegan a aumentar la satisfacción.

2.3.1.1.2. Factores Motivadores o Intrínsecos

Hampton (1983) define los factores motivadores a los factores que influyen en relación a las actividades del trabajo, estos son capaces de generar satisfacción y productividad, estos son: el reconocimiento, ascenso, como distribuir su trabajo uno mismo, delegación de responsabilidad, entre otros.

2.3.1.1.3. Estrategias de la Teoría Bifactorial de Herzberg

Teniendo en cuenta que los Factores de riesgo son lo que están en mayor riesgo, es importante que se implementen estrategias para prevenir la insatisfacción.

Manso (2002), menciona que, como estrategia los gerentes deben motivar a sus trabajadores de forma horizontal; es decir, con oportunidades de mejora laboral, con actividades que estimulen su desarrollo profesional, generando un reconocimiento por el desempeño realizado y facilitarles recursos para que les permita desarrollar su trabajo. Con lo mencionado, Herzberg demuestra que para los factores motivacionales se deberían implementar estrategias que alcancen una satisfacción laboral.

Asimismo, Manso (2002), identificó estrategias para los factores motivacionales, que hasta el momento presentan dificultad para aplicarlo en su totalidad, enfatizando que los directivos deben implementar normas y políticas continuas y basadas en ellas.

En la Tabla 7 se observan las estrategias de los factores motivacionales

Tabla 7. Estrategias para el enriquecimiento del trabajo

Estrategias	Motivadores Implicados
-Eliminar controles innecesarios	Responsabilidad y éxito personal
-Aumentar la responsabilidad de los empleados en su trabajo.	Responsabilidad y reconocimiento
-Asignar los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (módulo, división, sección).	Responsabilidad, éxito y reconocimiento
-Conceder más autoridad y autonomía a los empleados a sus actividades.	Responsabilidad, logro y reconocimiento
-Elaborar informes periódicos sobre la calidad del desempeño y ponerlo directamente a disposición de los empleados, más que del supervisor.	Reconocimiento interno.
-Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo.	Capacitación y aprendizaje.
-Asignar a los individuos tareas específicas o especializadas que les permitan convertirse en expertos.	Responsabilidad, capacitación y avance.

Fuente: Manso (2002)

Estas estrategias resultan convenientes para llegar a una satisfacción laboral, teniendo en cuenta que cuidar el factor humano es importante en una empresa, ya que son la base para producir.

2.3.1.2. Teoría de las Necesidades de McClelland

Atalaya (1999), en un artículo de una revista menciona otra teoría explicando que las personas tienen necesidades distintas para sentir satisfacción laboral, por ello da a conocer 3 tipos de necesidades:

- Necesidad de Logro: donde el trabajador pretende alcanzar sus objetivos y hacer competencia, es por ello su necesidad de terminar rápido sus actividades y de forma eficiente.
- Necesidad de la afiliación: el trabajador refleja buenos sentimientos y amor con las personas de su entorno

- Necesidad del Poder: el trabajador refleja interés por tener el poder y control del trabajo y de su área.

Asimismo, reconoce que hasta el momento no se ha encontrado que dos trabajadores tengan las mismas necesidades en la misma magnitud.

Esta información permite comprender que todos los trabajadores tienen distintas necesidades y motivaciones; es por ello que su satisfacción laboral no es ni será la misma, limitando que puedan llegar a un mismo resultado óptimo de su satisfacción laboral.

2.3.2. Elementos de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a la presente investigación, Fernández (2002) destaca 3 dimensiones o elementos que se ven impactados por el Síndrome de Burnout, los cuales se explican a continuación:

a. Desarrollo Profesional

Fernández (2002), menciona que la satisfacción laboral es el conjunto de esfuerzos de un trabajador, en que se reflejan sus objetivos y metas; sin embargo, a lo largo del tiempo los cambios tecnológicos han ido evolucionando y las empresas se han vuelto más exigentes, es por ello que el trabajador se ve en la necesidad de esperar por más tiempo para alcanzar sus objetivos trazados y llegar a su satisfacción laboral. Parte de su desarrollo profesional es identificar sus objetivos y reconocer sus verdaderos intereses, con el fin de tener oportunidades laborales.

Es decir, el desarrollo profesional comprende los objetivos y metas que he alcanzado, en relación a las oportunidades laborales y los retos que se dan por cambios tecnológicos en las empresas.

b. Estado Personal:

Se refiere al sentirse bien consigo mismo emocionalmente, tener inteligencia personal, según Muñoz (2018), quiere decir que es entenderse uno mismo, saber cuáles son sus habilidades y capacidades, ser capaz de razonar, expresar sus motivaciones y emociones.

Como el autor indica es estar bien con sus capacidades y habilidades que uno posee y a su vez lo expresa de esa forma.

c. Relaciones Interpersonales

ABC Noticias Central (2006), Es la interacción con las personas del entorno, considerando una buena comunicación, respetando las opiniones siendo uno mismo. El saber escuchar, tener habilidades para comunicarse dentro de cualquier círculo o status social, teniendo en cuenta la capacidad para solucionar conflictos. Entre ellos pueden ser compañeros de trabajo, subordinados, jefes y cualquier otro personal externo o interno de la organización.

2.3.3. Indicadores de la Satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral, se derivan de un conjunto de factores o indicadores relacionados con el trabajo. Locke (1976) clasificó una serie de características propias del trabajo como respuesta a los indicadores de la satisfacción laboral:

- a. Satisfacción con el trabajo: se considera el tener posibilidades de éxito, al reconocimiento laboral, aprendizaje continuo, ascenso o crecimientos laborales. (Locke,1976)
- b. Satisfacción con el salario: hace referencia a la remuneración justa percibida de acuerdo a sus labores diarias. (Locke,1976)

- c. Satisfacción con las promociones: hace referencia a las oportunidades de formación y/o capacitaciones.
- d. Satisfacción de reconocimiento: incluye elogios del buen trabajo realizado, donde gracias a ellos puede percibir mayor satisfacción laboral. (Locke,1976)
- e. Satisfacción con beneficios: incluye vacaciones, préstamos, seguros médicos. (Locke,1976)
- f. Satisfacción con las condiciones de trabajo: opción a descansos, flexibilidad de horarios. (Locke,1976)
- g. Satisfacción con la supervisión: son las capacidades técnicas y administrativas. (Locke,1976)
- h. Satisfacción con los colegas del trabajo: Apoyo entre compañeros amistades. (Locke,1976)

2.4. Pandemia 2020

La satisfacción laboral se ha visto afectada por la pandemia generada en el presente año, aumentando los niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores, como menciona Juárez (2020) que las empresas se vieron obligadas a realizar el trabajo remoto y a aplicar despidos por reducción de personal, generando que las personas que trabajan desde casa superen la jornada laboral diaria de 8 horas, teniendo una conexión desde las 7 am hasta pasada las 10pm aproximadamente, lo cual se ve impactado en la productividad del trabajador, estrés y Síndrome de Burnout. Asimismo, precisó que la depresión y ansiedad en los trabajadores ocasionan una pérdida anual de 1 billón de dólares a nivel global en la productividad.

Un panorama diferente se observó en países Europeos y asiáticos, en una publicación de Observatorio de RRHH (2020) se explicó un estudio de Well Being Survey 2020 con 1024 encuestados de los países de China, Hong Kong, Singapur, España, Tailandia, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos, en el cual se ha demostrado que en España, el 80% de los encuestados mencionan que el trabajo remoto ha mejorado su estilo de vida laboral, su horario de trabajo, debido que les permite tener flexibilidad horaria, generando una conexión social el cual ha incrementado en un 10%. Esto demuestra que, en estos países, la relación del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral no se ha visto afectada por la pandemia, en su efecto los encuestados prefieren trabajar desde casa para mejorar su vida laboral, satisfacción y relaciones laborales.

2.5. Relación del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral

Torres (2020) El Síndrome de Burnout afecta a cualquier tipo de ocupación o empresa, siendo la principal causa de la rotación del personal, como prevención se debe conocer que motivos lo generan por ejemplo: la mala decisión al momento de contratar, porque se deben realizar pruebas de competencia en el que se identifiquen las habilidades que se necesita para el puesto; la capacitación debe ser constante y enfocado al rendimiento con el fin de evitar la falta de energía por la carga laboral; la rutina ocasiona pocas opciones a tener oportunidades para desarrollar habilidades; tener un software obsoleto genera reprocesos, frustración, estrés y afecta la productividad y falta de reconocimiento, agradecimiento o celebración.

De forma similar, Vallenas (2016) describe los distintos factores que involucran una baja satisfacción laboral, considerándose como indicadores: el bajo Salario, Mala o baja relación con los jefes y compañeros de trabajo con actitudes de envidia, celos, mala actitud; poca

probabilidad de crecimiento que refleja el estancamiento profesional; dificultad para adaptarse al clima laboral por lo que los colaboradores sólo trabajan por un corto tiempo.

2.6. Concepto de Contact Center

El contact center y call center son conceptos similares, para ello se va a proceder a conceptualizar. Para Unitel (2019) el Call Center es un centro de atención, en el que su gestión utiliza un sólo medio de comunicación, el teléfono para brindar la información entre teleoperador y usuario o cliente. Mientras que el Contact Center es un sistema más completo que utiliza diversos medios de comunicación entre correos o llamadas, con el fin de tener una mejor experiencia frente al cliente o usuario, siendo el principal de ellos, el teléfono. (B12 Tech4Business, 2020). Es decir, ambos son un centro de atención en el que participan el teleoperador y un usuario y/o cliente mediante un sistema de comunicación.

2.6.1. Contact Center en Latinoamérica

Se realizó una distribución de países de Latinoamérica con la cantidad de empleos y rangos de salario que tiene en el rubro contact center. Con el fin de identificar y comparar lo que ofrece cada uno de ellos.

En la Tabla 8 se observan los datos de 12 países de Latinoamérica con información del 2015 en el que se detalla a cuánto asciende el número de empleos y el rango de sueldo que les pagan a los trabajadores. Asimismo, se puede observar que en Centroamérica se ha comenzado a expandir este tipo de empresas.

Tabla 8. Número de empleos y Salarios en los Contact Center de Latinoamérica

País	2015	
	Número de empleos	Rango de Salarios
Honduras	7000 – 25000	450 – 650 \$
Costa Rica	46465	600 – 900 \$
Nicaragua	6726	400 – 600 \$
Guatemala	35000 – 39000	275 – 600 \$
El Salvador	17000 – 20000	450 – 1100 \$
Panamá	13000	500 – 650 \$
Argentina	48600 – 50000	520 – 1600 \$
Colombia	50000	250 – 500 \$
México	145131	250 – 450 \$
Perú	45000	250 – 600 \$
Brasil	526000	250 – 700 \$
República Dominicana	35000	500.00 \$
Total		

Fuente: Hualde & Micheli (2018).

2.7. Definición de términos básicos

- Síndrome de Burnout: estrés crónico o síndrome del quemado.
- Satisfacción Laboral: Logros y objetivos alcanzados de los trabajadores en una empresa.
- Factores higiénicos: no causan insatisfacción, pero tampoco aumentan la satisfacción.
- Factores motivadores: factores que causan satisfacción
- Realización personal: aspiraciones personales.
- Agotamiento emocional: cansancio emocional, falta de energía
- Despersonalización: alteración de la conciencia, estar desconectado de la realidad afectado las relaciones interpersonales.
- Frustración: imposibilidad de satisfacer un deseo.
- Cansancio: falta de fuerza o energía para hacer una actividad.
- Tensión: parte del estrés o ansiedad.
- Inadaptabilidad: no adecuarse a alguien o alguna situación

- Desmotivación: tener estímulos para hacer algo.
- Frialdad: Indiferencia hacia otras personas
- Distanciamiento: alejarse de las personas

CAPÍTULO 2: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis General

Las dimensiones del Síndrome de Burnout se relacionan negativamente en la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

2.1.2. Hipótesis Específicas

H1. El Agotamiento emocional se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

H2. La Despersonalización se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

H3. La Realización Personal se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable Dependiente

VD: Satisfacción de los teleoperadores: estado emocional placentero

D1: Factores higiénicos

Indicadores: Logro de objetivos, Oportunidades de ascenso.

D2: Factores motivadores

Indicadores: Motivación, Estado anímico, Sensación de falta de energía.

2.2.2. Variable Independiente o simple

VI: Síndrome de Burnout: estrés crónico o síndrome del quemado.

D1: Agotamiento Emocional: cansancio emocional.

Indicadores: Frustración, cansancio, tensión.

D2: Realización Personal: aspiraciones personales

Indicadores: Inadaptabilidad, desmotivación.

D3: Despersonalización: alteración de la conciencia, estar desconectado de la realidad afectado las relaciones interpersonales.

Indicadores: dureza, frialdad y distanciamiento.

CAPÍTULO 3: METODO

3.1.Diseño metodológico

La presente investigación utilizó la metodología: Diseño No experimental, Alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y aplicada, debido que la investigación tiene estudios previos similares que nos aportarán información; asimismo, lo conforma una variable dependiente Satisfacción laboral y una variable independiente, el Síndrome de Burnout.

Se utilizó el tipo de diseño descriptivo, porque se pretende identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout que se relacionan con la satisfacción laboral en los teleoperadores quiénes desconocen de este, y determinar la dimensión que se ve más impactada por el Síndrome de Burnout, para ello se pretende investigar mediante el empleo del instrumento del cuestionario.

Con la información obtenida y procesada, será posible determinar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral de los teleoperadores de la empresa del rubro contact center.

3.2.Diseño muestral

3.2.1. Identificación de la Población

3.2.1.1. Definición y descripción de las poblaciones

La presente investigación tiene una población formada por teleoperadores pertenecientes al área de operaciones, de una empresa del rubro contact center, quiénes han laborado durante el transcurso del periodo del año 2020.

La población está conformada por los teleoperadores activos de la empresa del rubro contact center al 31 de octubre que abarca 302 personas.

3.2.1.2. Determinación del número de la población

Con el fin de demostrar que hay una relación negativa del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los teleoperadores de la empresa del rubro de contact center, se determinará la población:

Unidad de Análisis: Teleoperadores de una empresa del rubro contact center.

Población: Conformada por teleoperadores que trabajan de forma presencial en las instalaciones de la relación del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los teleoperadores.

Debido que la empresa ha adaptado sus procesos a la coyuntura sanitaria, actualmente trabajan con menor personal en las instalaciones y se considerará al total de población activo al 31 de octubre del 2020 que abarca 302 teleoperadores.

3.2.1.3. Muestra

Con la población se optará por determinar la muestra mediante el método de muestreo aleatorio simple, con el empleo del cálculo de la fórmula.

Se utilizará el muestreo probabilístico

Dónde:

Tamaño Poblacional (N) = 302

Error máximo admisible (e) = 3%

Nivel de confianza (Z) = 95%

Tamaño de la proporción (p) = 50%

Tasa de respuesta (q) = 50%

$$n = \frac{(z^2)(p)(q)(N)}{(e^2)(N-1) + (z^2)(p)(q)}$$

$$n = \frac{(3^2)(50)(50)(302)}{(3^2)(302-1) + (2^2)(50)(50)}$$

$$n = 3020000 / 2709 + 10000$$

$$n = 237$$

Criterios de Inclusión y Exclusión:

- Personal: Teleoperadores del rubro de contact center.
- Situación: Teleoperadores que trabajen de forma presencial.
- Teleoperadores que hayan laborado durante el transcurso del año 2020.

3.3. Técnicas de recolección de datos

1. Instrumento: Cuestionario Estructurado

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta, para conocer acerca de los sentimientos, actitudes y pensamientos de los teleoperadores; ello permitirá conocer cómo las dimensiones del Síndrome de Burnout se relacionan negativamente con la Satisfacción Laboral.

Para poder captar la información, se empleará la técnica de la encuesta mediante el empleo de dos métodos de evaluación:

El primero método basado en el Inventario Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) por Razo (2013) quien explica que es un método proporcionado por una serie de interrogantes que ayuda a identificar los sentimientos, emociones, pensamientos y conductas de un colaborador,

que con el tiempo se ha ido evolucionando, este cuestionario permite medir la satisfacción laboral de la persona, para ello cada pregunta se identifica con una dimensión de acuerdo a la vivencia en el trabajo. Las preguntas relacionadas al agotamiento emocional, mide el nivel de cansancio o energía, frustración. Las interrogantes relacionadas a la despersonalización evalúan las actitudes en el entorno laboral de distanciamiento y frialdad, las afirmaciones relacionadas a la realización personal miden y evalúan la satisfacción en el trabajo, determinado por los logros alcanzados, la desmotivación.

El segundo método basado en Escala General de Satisfacción Laboral desarrollado por Warr y Wall en una investigación del Ministerio de Trabajo y asuntos laborales en España en el que Pérez & Fidalgo (2010) explicaron que es un método de evaluación que permite medir y reflejar las emociones y experiencias de los trabajadores, las cuales abordan los factores intrínsecos o motivadores, y los extrínsecos o higiénicos. De acuerdo a Pérez & Fidalgo (2010) explicaron que los intrínsecos abarcan temas de reconocimiento, responsabilidad, y está formada por los enunciados: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14; y los extrínsecos abarca temas de satisfacción, horario, remuneración, condiciones de trabajo, y está formada por los enunciados: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15. Asimismo ambos autores indicaron que la valoración de cada ítem es del 1 al 5, el total de puntos debe estar en el rango de 15 a 105, mientras mayor sea la puntuación, será mayor la satisfacción general. Para la determinación de puntos por factores intrínsecos es un total de 7 a 49 puntos, y para los factores extrínsecos es en el rango de 8 a 56 puntos.

Ambos métodos se desarrollarán en una encuesta en el cual se utilizará la escala de Likert del 1 al 5 para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Con esa información obtenida, se podrá identificar los indicadores que miden Satisfacción laboral, los factores higiénicos, se medirá las relaciones interpersonales, las condiciones

laborales, el status y el salario, y en relación a los factores motivadores, se medirá con los indicadores de oportunidades de ascenso y reconocimiento laboral. Y en el caso del Síndrome de Burnout, identificar el agotamiento emocional, se dará mediante el nivel de ansiedad, cansancio e irritabilidad en relación a la motivación, estado anímico y falta de energía, y por último definir la despersonalización mediante el nivel de poca comunicación activa, poca empatía y baja comunicación efectiva. Con ello se podrá determinar, medir y evaluar las áreas que son impactados por el Síndrome de Burnout en los teleoperadores de la empresa del rubro de contact center.

La encuesta está dirigida a aquellos teleoperadores que hayan laborado durante el año 2020 en la empresa del rubro contact center, entre activos.

La técnica que se utilizó es una encuesta, de 37 preguntas. Para ello en el transcurso de un mes se encuestaron a 237 teleoperadores, la distribución se dio de la siguiente manera: entre 8 a 15 personas en promedio por día.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El programa a utilizar en la presente investigación es SPSS para procesar y analizar la información de los cuestionarios que se emplearán para determinar la relación del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

La técnica que se empleará es correlación para medir el grado de las dos variables y se empleará una muestra de 237, con la obtención de datos e información de la encuesta.

De acuerdo a lo enunciado Mondragón (2014), menciona que el coeficiente de la correlación tiene un rango desde -1.0 y llega hasta +1.0; es decir, si los valores se acercan a +1 quiere decir que en medida que se acerque al valor hay una relación y una asociación entre las variables; sin

embargo, si se acerca al -1 quiere decir que hay intensa relación negativa; sin embargo, si el resultado es 0.0 no hay relación, como se señala en la siguiente tabla.

En la Tabla 9 se observa que la correlación de ambas variables debe ser positiva o negativa para demostrar que existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

Tabla 9. Grado de Relación de acuerdo al coeficiente de correlación

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerables
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

3.5. Plan de análisis de datos estadísticos

En el presente estudio, se examinaron las características de la muestra usando frecuencias y porcentajes, mediante un análisis de confiabilidad de cada uno de los instrumentos. Para ello, se examinaron las correlaciones ítem-test de cada ítem, en el que se consideraron como aceptables aquellos valores mayores o iguales a .30 (Streiner, Norman & Cairney, 2015); aquellos ítems con índices por debajo de este valor, fueron eliminados. Asimismo, se examinó el coeficiente alfa de Cronbach como una medida de confiabilidad por consistencia interna, donde se considera como aceptable un alfa de Cronbach mayor o igual a .70 (Field, 2018).

También se analizaron los estadísticos descriptivos de los puntajes de los instrumentos, entre ellos, se calculó la media, la desviación estándar, la asimetría y la curtosis. En estos dos últimos estadísticos, valores entre -1 y +1 indicarían una aproximación razonable a la distribución normal. Asimismo, debido a que el tamaño de la muestra no fue pequeño (< 30), las desviaciones pequeñas de la normalidad no afectan de manera importante la inferencia estadística, por lo que es factible utilizar estadísticos paramétricos (Field, 2018). Al obtenerse resultados significativos en este test, se decidió utilizar estadísticos no paramétricos para los análisis posteriores.

Luego se realizaron comparaciones de cada variable según el sexo, para lo cual se utilizaron pruebas U de Mann-Whitney. Además, también se realizaron comparaciones de acuerdo con el tiempo de labores, para lo que se usó una prueba Kruskal-Wallis. En todos los casos, se juzgaron como estadísticamente significativos los resultados con un $p < .05$.

Finalmente, se realizó el análisis central del estudio, la relación entre las dimensiones del Burnout y la satisfacción laboral. Para ello, se calcularon las correlaciones de Spearman entre los instrumentos. Todos los análisis se realizaron en el programa estadísticos IBM SPSS 25.

3.6. Análisis de confiabilidad de las escalas

3.6.1. Dimensión Agotamiento Emocional

En primer lugar, se examinó la subescala de Agotamiento Emocional del MBI.

En la Tabla 10 se observan todas las correlaciones ítem-test se hallaron muy por encima de .30. De hecho, todas ellas fueron mayores a .80. Asimismo, la confiabilidad de esta subescala fue excelente ($\alpha = .96$).

Tabla 10. Correlaciones ítem-test de la subescala Agotamiento Emocional

Ítems	r_{it}
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	.80
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	.81
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	.83
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	.77
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	.85
13. Me siento frustrado por el trabajo	.84
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.84
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.84
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.82

Nota. rit = Correlación ítem-test corregida

Fuente: Elaboración Propia

3.6.2. Dimensión Realización Personal

Con respecto a la segunda dimensión, se examinó la subescala de Realización Personal. En este caso, sí se hallaron algunos reactivos problemáticos, es decir los ítems 9, 17 y 19 presentaron correlaciones ítem-test muy por debajo de .30 (Tabla 3). En estos tres casos dicho índice se halló muy cerca de 0, es por ello que el coeficiente alfa de Cronbach tuvo un valor inaceptable cuando estos ítems estaban presentes ($\alpha = .58$). Por esa razón, se exploró el funcionamiento de la subescala al retirar cada uno de estos ítems y, finalmente, se decidió eliminarlos.

En la Tabla 11 se observa los nuevos índices con la subescala depurada. Como se aprecia, esta vez todos se hallaron muy encima de .30; de hecho, todos fueron mayores o iguales a .80. Asimismo, el nuevo coeficiente alfa de Cronbach fue excelente ($\alpha = .95$).

Tabla 11. Correlaciones ítem-test de la subescala Realización Personal

Ítems	r_{it} (original)	r_{it} (depurada)
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	.47	.85
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	.52	.91
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	-.05	
12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	.51	.92
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	-.01	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	.56	.88
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	.04	
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	.51	.80

Nota. rit = Correlación ítem-test corregida

Fuente: Elaboración Propia.

3.6.3. Dimensión Despersonalización

El mismo procedimiento de las subescalas anteriores fue también realizado para la de Despersonalización. En la Tabla 12 se observan todas las correlaciones ítem-test se hallaron muy por encima de .30 (la menor de ellas fue .78). Asimismo, el coeficiente alfa fue excelente para esta subescala ($\alpha = .94$).

También se calculó el alfa total de este instrumento. De acuerdo con este valor, la confiabilidad fue excelente ($\alpha = .98$), lo cual, junto con los resultados anteriores, indica que el error de medición es mínimo en este instrumento.

Tabla 12. Correlaciones ítem-test de la subescala Despersonalización

Ítems	r_{it}
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales	.84
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	.87
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	.88
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente	.81
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	.78

Nota. rit = Correlación ítem-test corregida

Fuente: Elaboración Propia

3.6.4. Satisfacción Laboral

Para la Satisfacción laboral, se examinó el funcionamiento de la escala de satisfacción laboral.

En la Tabla 13 se observa que todas las correlaciones ítem-test obtuvieron valores excelentes, muy por encima de .30 (todas ellas fueron mayores a .80). Asimismo, el coeficiente alfa de Cronbach obtuvo un valor excelente para la escala total ($\alpha = .98$), así como para las subescalas de satisfacción extrínseca ($\alpha = .97$) e intrínseca ($\alpha = .97$).

Tabla 13. Correlaciones ítem-test de la escala de Satisfacción Laboral

Ítems	r_{it}
1. Estoy conforme con las condiciones físicas de mi trabajo	.82
2. Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo	.85
3. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	.89
4. Tengo reconocimiento por mi trabajo bien hecho	.89
5. Tengo buena relación con mi superior inmediato	.90
6. Estoy conforme con la responsabilidad que se me ha asignado	.92
7. Estoy conforme con mi salario	.90
8. Tengo la posibilidad de utilizar mis capacidades	.91
9. Existe buena relación entre dirección y trabajadores en la empresa	.92

10. Tengo posibilidades de promocionar	.93
11. Considero que la empresa está bien gestionada	.92
12. Tengo la atención de las sugerencias que hago	.90
13. Estoy conforme con mi horario de trabajo	.87
14. Estoy conforme con la variedad de tareas que realizas en tu trabajo	.88
15. Me siento estable en el empleo	.87

Nota. rit = Correlación ítem-test corregida

Fuente: Elaboración Propia

3.7.Aspectos éticos

Los aspectos éticos son aquellos en los que debe estar involucrado el ser humano, en relación a los beneficios que este reciba en cuanto a una actividad o un proyecto de investigación como el que se viene desarrollando.

En los aspectos éticos se respeta el derecho de autor de las citas y referencias, la realización de encuestas serán 100% verídicas y confiables, ya que se aplicará un consentimiento informado previo a la encuesta.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Características de la muestra

La muestra estuvo compuesta por 237 trabajadores, distribuidos de manera similar entre hombres y mujeres.

En la Tabla 14 se observa el número de trabajadores que tuvieron mayor participación en la encuesta realizada para la presente investigación. En cuanto a la edad, la mayoría fueron jóvenes de entre 18 y 30 años, el 3.0 de los teleoperadores encuestados eran mayores de 31 años. Asimismo, se muestra una participación de 53.60 en las mujeres, la cual es mayor que en los hombres, siendo éste último de 46.4. De igual forma, en relación al tiempo de trabajo en la empresa, se evidencia que el 69.6 de los hombres y mujeres tenía entre uno y dos años laborando en la empresa, mientras que el 8.4 tenían más de dos años trabajando allí.

Tabla 14. Características sociodemográficas de la muestra

Variable	N	%
Sexo		
Mujeres	127	53.6
Hombres	110	46.4
Edad		
18 a 20	67	28.3
21 a 30	163	68.8
> 31	7	3.0
Tiempo de trabajo en la empresa		
< 1 año	52	21.9
1 a 2 años	165	69.6
> 2 años	20	8.4

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15 se observa una participación alta de 41.77 en las mujeres entre la edad de 21 a 30 años, y 27.00 en los hombres de esa misma edad la cual indica tener una menor participación. En teleoperadores mayores a 31 años, se refleja una participación 2.53 en las mujeres y 0.42 en los hombres; por el contrario, en los teleoperadores más jóvenes, se tiene una participación de 18.99 en los hombres, mientras que el 9.28 en las mujeres. En relación al tiempo de trabajo, el 39.66 de las mujeres que estuvo entre uno y dos años en la empresa tuvieron mayor participación que los hombres, siendo éste último de 29.96, por el contrario, el 13.50 de los hombres que trabajo menos de un año tuvo mayor participación que las mujeres en 8.44. Lo cual refiere que se tuvo mayor participación en las mujeres entre 21 a 30 años y en los hombres de 18 a 20 años.

Tabla 15. Características demográficas de la muestra según el sexo

Características Demográficas	Sexo		
	Mujeres (%)	Hombres (%)	
Edad	Entre 18 a 20 años	9.28	18.99
	Entre 21 a 30 años	41.77	27.00
	De 31 a más	2.53	0.42
Tiempo que trabaja	Menos de un año	8.44	13.50
	Entre uno y dos años	39.66	29.96
	Más de dos años	5.49	2.95

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Análisis Descriptivo de la encuesta por escala de Likert

La encuesta estuvo conformada por 37 afirmaciones en el que se detallan los puntajes y porcentajes de cada una.

En la Tabla 16 se observan los resultados de la encuestas que permitieron analizar las dimensiones de Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, en la dimensión de

Agotamiento emocional el 28.69 señala que la mayoría de las ocasiones se siente desgastado por el trabajo, de forma similar el 54.01 indica que a veces se siente agotado al iniciar su jornada laboral y 1.27 indica que se siempre se cumple, también el 26.16 siente que la mayoría de veces están agotados al terminar la jornada, por otro lado el 25.74 menciona que la mayoría de veces sienten frustración en el trabajo y el 0.84 señala que siempre se da, de otro modo el 52.74 señala que trabajar en contacto directo con la gente a veces los cansa y el 24.05 indica que se da la mayoría de veces, en la misma dirección el 26.16 indica que casi siempre siente como si estuviera al límite de las posibilidades.

En la dimensión Realización Personal, el 40.08 señala que rara vez sienten que influyen de forma positiva en la vida de las personas, asimismo el 39.66 indica que rara vez siente que puede crear un clima agradable en su área de trabajo, por el contrario, el 38.82 indica que no consigue cosas valiosas en el trabajo. En la dimensión Despersonalización el 25.32 señala casi siempre los teleoperadores sienten que no le importan lo que les ocurra a las personas que atienden, mientras que el 25.74 mencionan que casi siempre sienten que el trabajo los ha endurecido emocionalmente, pero el 0.84 señala que se da siempre.

En los Factores extrínsecos, muestra que el 34.18 señala que muy rara vez los teleoperadores se llevan bien con sus compañeros, el 37.97 afirman también que muy rara vez tienen buena relación con superior inmediato, por otro lado el 38.82 indica que muy rara vez esta conforme con su salario, el 35.44 menciona que no está muy conforme con su horarios laboral y el 34.60 indica que los teleoperadores no suelen sentirse estables en su trabajo. Por otro lado el 17.30 considera que casi siempre la empresa está bien gestionada. Y con relación a los Factores Intrínsecos, el 34.60 considera que muy rara vez tienen reconocimiento por su

trabajo bien hecho y que está conforme con las tareas realizadas, el 48.52 señala que sólo a veces tiene posibilidad de utilizar sus capacidades.

Tabla 16. Análisis Descriptivo de las dimensiones según escala de Likert

AFIRMACIONES	No se cumple	Muy rara vez se cumple	A veces se cumple a veces no	Se cumple la mayoría de las ocasiones	Se cumple totalmente siempre
	%	%	%	%	%
Agotamiento Emocional					
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	0.42	22.36	51.48	25.32	0.42
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	0.42	20.68	52.32	26.16	0.42
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	0.00	21.52	54.01	23.21	1.27
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0.42	24.47	48.10	26.16	0.84
5 Siento que mi trabajo me está desgastando	0.00	26.58	44.30	28.69	0.42
6 Me siento frustrado por el trabajo	0.00	22.78	50.63	25.74	0.84
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0.00	28.27	45.15	25.74	0.84
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0.00	23.21	52.74	24.05	0.00
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0.00	24.47	48.95	26.16	0.42
Realización Personal					
10 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0.00	22.36	50.21	27.00	0.42
11 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0.00	20.25	52.32	26.58	0.84
12 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	3.38	40.08	42.19	12.24	2.11
13 Me siento muy energético en mi trabajo	0.00	22.78	49.37	27.43	0.42
14 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	6.33	39.66	40.51	10.97	2.53
15 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	0.00	23.63	48.10	28.27	0.00
16 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	8.86	38.82	40.08	11.39	0.84
17 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0.42	23.21	50.21	25.74	0.42
Despersonalización					

AFIRMACIONES	No se cumple	Muy rara vez se cumple	A veces se cumple a veces no	Se cumple la mayoría de las ocasiones	Se cumple totalmente siempre
	%	%	%	%	%
18 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	0.00	22.78	48.10	28.69	0.42
19 Siento que me he hecho más duro con la gente	0.00	22.36	51.90	25.74	0.00
20 Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0.00	22.78	49.37	27.00	0.84
21 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente	0.42	24.89	48.95	25.32	0.42
22 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	0.42	24.89	47.68	26.58	0.42
Factores Extrínsecos					
23 Estoy conforme con las condiciones físicas de mi trabajo	5.49	28.69	44.73	17.72	3.38
24 Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	2.95	34.18	41.77	17.72	3.38
25 Tengo buena relación con mi superior inmediato	2.53	37.97	39.66	16.03	3.80
26 Estoy conforme con mi salario	0.42	38.82	43.46	13.92	3.38
27 Existe buena relación entre dirección y trabajadores en la empresa	0.42	34.18	47.68	14.35	3.38
28 Considero que la empresa está bien gestionada	1.27	35.86	42.19	17.30	3.38
29 Estoy conforme con mi horario de trabajo	2.11	35.44	40.08	18.99	3.38
30 Me siento estable en el empleo	2.11	34.60	41.77	18.14	3.38
Factores Intrínsecos					
31 Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo	4.22	29.54	45.15	17.72	3.38
32 Tengo reconocimiento por mi trabajo bien hecho	2.11	34.60	42.62	17.30	3.38
33 Estoy conforme con la responsabilidad que se me ha asignado	0.84	37.97	43.04	14.35	3.80
34 Tengo la posibilidad de utilizar mis capacidades	0.42	34.18	48.52	13.08	3.80
35 Tengo posibilidades de promocionar	0.84	39.66	39.24	16.46	3.80
36 Tengo la atención de las sugerencias que hago	1.27	37.13	40.08	17.72	3.80
37 Estoy conforme con la variedad de tareas que realizas en tu trabajo	2.11	34.60	40.51	19.41	3.38

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se muestra un resumen del análisis descriptivo según las dimensiones

En la tabla 17 se observa los teleoperadores se han visto afectados la mayoría de veces por la dimensión de despersonalización y realización personal en 26.67 y 27.00 respectivamente, y el 0.61 señala que siempre se ven afectados por el agotamiento emocional. Por el contrario, el 35.18 muy rara vez sienten satisfacción laboral.

Tabla 17. Cuadro Resumen del Análisis Descriptivo de las dimensiones según escala de Likert

AFIRMACIONES	NO SE CUMPLE	MUY RARA VEZ SE CUMPLE	A VECES SE CUMPLE A VECES NO	SE CUMPLE LA MAYORIA DE LAS OCASIONES	SE CUMPLE TOTALMENTE SIEMPRE
	%	%	%	%	%
Agotamiento Emocional	0.14	23.82	49.74	25.69	0.61
- Frustración	0.21	22.57	51.05	25.53	0.63
- Cansancio	0.17	23.29	50.30	25.65	0.59
- Tensión	0.00	26.37	47.05	25.95	0.63
Realización Personal	0.08	22.45	50.04	27.00	0.42
- Inadaptabilidad	0.00	21.31	51.27	26.79	0.63
- Desmotivación	0.14	23.21	49.23	27.14	0.28
Despersonalización	0.17	23.54	49.20	26.67	0.42
- Dureza	0.00	22.57	50.63	26.37	0.42
- Frialidad	0.21	23.84	47.89	27.64	0.42
- Distanciamiento	0.42	24.89	48.95	25.32	0.42
Síndrome de Burnout	0.13	23.27	49.66	26.45	0.48
Factores Extrínsecos	2.16	34.97	42.67	16.77	3.43
Factores Intrínsecos	1.69	35.38	42.74	16.58	3.62
Satisfacción Laboral	1.93	35.18	42.70	16.67	3.52

Fuente: Elaboración Propia

4.3. Análisis Descriptivo de las variables de estudio

Se presentan los estadísticos descriptivos de cada variable de estudio.

En la Tabla 18, se observa en todos los casos los valores de asimetría y curtosis se hallaron dentro del rango entre -1 y +1. Sin embargo, los test de Kolmogorov-Smirnov con corrección Lilliefors mostraron que los datos difirieron significativamente de la distribución normal. Por ello, se decidió usar estadísticos no paramétricos.

Tabla 18. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

Variable	M	DE	Asimetría	Curtosis	p
Agotamiento emocional	27.25	5.62	-0.16	-0.76	< .001
Realización personal	15.26	3.29	-0.15	-0.84	< .001
Despersonalización	15.18	3.25	-0.13	-0.80	< .001
Burnout total	57.70	11.98	-0,18	-0.79	< .001
Satisfacción extrínseca	22.75	6.10	0.66	0.09	< .001
Satisfacción intrínseca	19.95	5.38	0.70	0.09	< .001
Satisfacción laboral total	42.70	11.46	0.69	0.10	< .001

Nota. El valor p reportado corresponde al test de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors.
Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 19 se observa que se rechaza la hipótesis nula, es decir, los datos de la variable no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 19. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	.095	237	.000	.972	237	.000
Satisfacción Laboral	.138	237	.000	.953	237	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Entonces considerando la información de la tabla 18 y 19 se consideró aplicar técnicas No paramétricas para la comparación de medias y hallar los coeficientes de correlación.

4.3.1. Comparación de las variables según Sexo

Con los puntajes de cada escala, se realizaron comparaciones entre los puntajes de hombres y mujeres.

Tal como se observa en la Tabla 20, ninguno de estos análisis mostró diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos. Asimismo, se puede inferir que hay un mayor Agotamiento Emocional en las mujeres y hombres, y menor Realización personal y despersonalización.

Tabla 20. Comparación de grupos según sexo

Variables	Mediana		W	p
	Mujeres (n = 127)	Hombres (n = 110)		
Agotamiento emocional	27	27	7478	.347
Realización personal	15	15	7765	.129
Despersonalización	15	15	7614	.227
Burnout total	57	57	7628	.220
Satisfacción extrínseca	22	22	6825	.761
Satisfacción intrínseca	19	20	6838	.780
Satisfacción laboral total	41	42	6834	.775

Nota. En todos los casos, se reporta el test U de Mann-Whitney.

Fuente: Elaboración Propia.

4.3.2. Comparación de las variables según Tiempo de labores o antigüedad en la empresa

También se realizó una comparación de cada una de las variables según el tiempo que el participante llevaba trabajando en su empresa.

En la Tabla 21 se observan los resultados de estos análisis. Como es posible observar, ninguna de las variables mostró diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos de antigüedad. Se evidencia que la dimensión Agotamiento emocional en relación con el tiempo de laboral mayor a dos años presenta una mayor media o promedio de 27, y con menor mediana se presenta en la dimensión despersonalización con relación al tiempo de laboral mayor a dos años con 15.5 de mediana.

Tabla 21. Comparación de grupos según tiempo de labores

Variable de estudio	Tiempo que labora	<i>Mdn</i>	<i>H</i>	<i>P</i>
Agotamiento emocional	< 1 año	27	0.57	.751
	1 a 2 años	27		
	> 2 años	27		
Realización personal	< 1 año	15	0.12	.940
	1 a 2 años	15		
	> 2 años	15		
Despersonalización	< 1 año	15	1.00	.607
	1 a 2 años	15		
	> 2 años	15.5		
Burnout total	< 1 año	57	0.72	.699
	1 a 2 años	57		
	> 2 años	57.5		
Satisfacción extrínseca	< 1 año	21	0.24	.888
	1 a 2 años	22		
	> 2 años	22		
Satisfacción intrínseca	< 1 año	18	0.56	.756
	1 a 2 años	20		
	> 2 años	19		
Satisfacción laboral total	< 1 año	39	0.39	.824
	1 a 2 años	42		
	> 2 años	41		

Nota. En todos los casos, los grados de libertad para el test Kruskal-Wallis fueron 2.

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Satisfacción

Laboral

Finalmente, se realizó el análisis principal del estudio, el cual consistió en examinar las correlaciones entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (total, extrínseca e intrínseca). Para ello se definió data no paramétrica mediante el uso de la prueba de Kolmogorov determinando el uso de Spearman. Estos datos se presentan en la Tabla 8, donde también es posible observar que las tres dimensiones del Burnout correlacionaron muy alto entre sí y lo mismo ocurrió para la satisfacción laboral, donde la correlación entre ambas sub escalas fue casi perfecta.

En la Tabla 22 se observan que las dimensiones de burnout y la satisfacción laboral mostraron correlaciones negativas de magnitud media.

Con respecto a la relación entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral, se acepta la hipótesis con una correlación inversa estadísticamente significativa de -0.38, en el que se afirma que la mayoría de ocasiones la tensión se presenta en un 25.95% seguido del cansancio con un 25.65 %.

Con respecto a la relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral, se acepta la hipótesis, dado que se tiene una relación inversa estadísticamente significativa de -0.38, dado que se afirma que la mayoría de veces el 27.14% de los teleoperadores se sienten desmotivados y el 26.79% sienten inadaptabilidad.

Con respecto a la relación entre la Despersonalización y la Satisfacción Laboral, se acepta la hipótesis, dado que se tiene una relación inversa estadísticamente significativa de -0.34,

siendo el más afectado la frialdad el cual se presenta la mayoría de veces en un 27.64%, seguido de la dureza en 26.37%.

Esto quiere decir que a mayores niveles de burnout (en sus tres dimensiones), menor nivel de satisfacción laboral (tanto extrínseca como intrínseca), lo cual se acepta la hipótesis general donde se precisa que las dimensiones del Síndrome de Burnout impacta negativamente en la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020, una correlación inversa y de magnitud mediana con la satisfacción laboral de -0.36.

Tabla 22. Correlaciones de Spearman entre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Agotamiento emocional	1					
2. Realización personal	.94**	1				
3. Despersonalización	.94**	.96**	1			
4. Burnout total	.99**	.97**	.98**	1		
5. Satisfacción extrínseca	-.37**	-.38**	-.34**	-.36**	1	
6. Satisfacción intrínseca	-.37**	-.39**	-.35**	-.37**	.99**	1
7. Satisfacción laboral total	-.38**	-.38**	-.34**	-.36**	1.00**	1.00**

** $p < .01$.

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO 5: DISCUSIÓN

5.1.Las dimensiones del Síndrome de Burnout se relacionan negativamente en la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

En la presente investigación se acepta la hipótesis general, debido que se comprueba la relación inversa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral ($Rho=-0.36$, $p<0.01$), donde se afirma que los teleoperadores se ven afectados por el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización en un centro de labores Contact Center. Asimismo, se evidencia que casi siempre el 25.69 % se sienten afectados por el agotamiento emocional, el 27% señala que la mayoría de veces se sienten afectados por la realización personal y 26.67% por la despersonalización. De forma similar, el 49.74% menciona que a veces siente más afectado por el agotamiento emocional, en un 50.04% señala que a veces se sienten afectados por la realización personal y el 49.20% a veces se sienten afectados por la despersonalización.

La investigación es similar a los resultados es de Marcos, Y. (2020) quien estudió la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los enfermeros del Hospital Ramiro Prialé el cual muestra una correlación estadísticamente significativa de -0.366 , indicando que se presenta insensibilidad y dureza emocional. De la misma forma, Castañeda, S. & Tineo, C. (2016) quienes estudiaron la influencia entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los enfermeros de un Hospital de Puente Piedra con una correlación inversa estadísticamente significativa de -0.650 , indicando que la falta de cooperación por los superiores, las exigencias laborales y el cansancio generan el Burnout, de igual forma se replica en el estudio de Cercado, J. (2020) quien explicó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los enfermeros del Hospital Arzobispo Loayza sección emergencia con

una correlación estadísticamente significativa de 0,606, indicando que la presión en el trabajo, la tensión y las relaciones interpersonales son los más predominantes en el Burnout, en Yslado et al. (2013) quienes estudiaron la relación entre Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el Hospital de Chimbote con una correlación inversa de $p=-0.620$, haciendo referencia que las condiciones laborales y la carga laboral son los más afectados en el estudio y en Marlene, N. (2016) quien investigó Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de nivel secundario con una correlación de $p=-0,548$, explicó que el apoyo deficiente de los superiores, las bajas condiciones laborales y sobrecarga mental y emocional afectan el Burnout.

5.2.El Agotamiento emocional se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020

Se acepta la hipótesis específica, debido que se comprueba la relación inversa entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de -0.38 . En ésta dimensión se demuestra que el nivel de cansancio y frustración diario en los teleoperadores casi siempre se presenta en un 25% a los teleoperadores, también se evidencia que la mayoría de veces el 28.69% siente que el trabajo los está desgastando, y el 25.74% indica que casi siempre se sienten frustrados en el trabajo. Ello indica que los trabajos internamente reflejan un cansancio extremo y alta frustración en los teleoperadores.

Estos se replican en otras investigaciones dentro del sector salud, con relaciones inversas, en el caso de Yslado et al. (2013) tiene una relación estadísticamente significativa de -0.56 , quien indica que los trabajadores de salud muestran su dureza tanto con sus pares como con los pacientes y frustración, esto se debe a que están expuestos al sufrimiento de los pacientes y familiares, por la misma sobrecarga laboral en cuidar y atenderlos demostrando sentimientos

negativos a pesar de ser conscientes que la atención en la Salud es primordial para la sociedad, en el caso de Marcos (2020) quien investigó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los enfermeros del Hospital Ramiro Prialé mostrando una correlación estadísticamente significativa de -0.501 , indica que se evidencia actitudes negativas, sentimientos de fracaso y cansancio frente a sus laborales; en cuanto al Sector Educación, la investigación de Nuñez (2019) quien estudió a relación entre Síndrome de Burnout y el de Satisfacción Laboral del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, obtuvo una relación de inversa estadísticamente significativa de -0.693 .

También se evidenciaron otros estudios con un coeficiente de correlación normal estadísticamente significativa, de Castañeda & Tineo. (2016), Jacinto (2019) y Gonzales et al. (2018), siendo de 0.502 en el sector Salud, 0.611 en el Sector Educación y de 0.372 en el sector Salud respectivamente. Uno de los estos estudios de Gonzales et al. (2018) que tuvo una correlación normal de 0.372 se replica en la presente investigación dado que se presentan mayores casos de incidencias con la tensión en el ambiente laboral.

Finalmente, se encontraron estudios con una alta relación, en las siguientes investigaciones de Marlene (2016), Menghi & Oros (2014), Unamuno (2015) y Arias et al. (2017), siendo estadísticamente significativa de $0,90$ (muestra de 133), $0,85$ (muestra de 229), $0,826$ (muestra de 219) y 0.761 (muestra de 46) respectivamente, con un coeficiente de correlación normal aplicadas en el Sector Educación, considerando que en promedio tiene las muestras más altas y con una relación inversa, el estudio de Vallenias, (2016) y Silva (2018) demuestran su correlación de -0.74 en el sector Educación y de -0.802 en el Estado.

Estos análisis demuestran que existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral, independientemente del lugar de trabajo, edad, sexo o tiempo de labores,

cabe resaltar, que los 3 indicadores predominan en la dimensión, el 25% de los teleoperadores la mayoría de veces sienten frustración, tensión y cansancio. Este estudio se replica en otras investigaciones de Yslado et al. (2013), Marcos (2020) & Marlene (2016) por la sobrecarga laboral. Por otro lado, como consecuencia de la frustración, también está influenciado los sentimientos de dureza frente a otras personas de la dimensión despersonalización, como mencionan Yslado et al. (2013) que los profesionales del sector salud reconocen que su labor aporta a la sociedad ya que se trata de la salud de una persona, sin embargo, afecta el aumento de la frustración y el cansancio extremo que tiene un trabajador.

5.3.La Realización Personal se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

Se acepta la hipótesis específica, debido que se comprueba la relación inversa entre la realización personal y la Satisfacción Laboral de -0.38. En esta dimensión, según la encuesta se evidenció que el 28.27% de los teleoperadores casi siempre intentan tener motivación después de atender a las personas, el 27.4% indican que casi siempre intentan tener mayor motivación durante el trabajo y el 27% señalan que la mayoría de veces intentan adaptarse y comprender a las personas que tienen que atender. Esto demuestra que los teleoperadores son conscientes de su trabajo; sin embargo, prevalece el cansancio y la frustración en su ritmo de trabajo diario limitando estimular la motivación hacia crecimiento profesional.

Éste se replica en los siguientes estudios, con correlación normal es el caso de Marcos, Y. (2020) que investigó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en enfermeros, con una correlación estadísticamente significativa de 0,439 señalando que tuvieron baja motivación y bajo crecimiento profesional.

Con correlación inversa, Castañeda & Tineo (2016) en su investigación del Síndrome de Burnout y su influencia en la Satisfacción Laboral en el Sector Salud con una correlación inversa de -0.526, en el que menciona que el cansancio de la dimensión agotamiento emocional y las mismas exigencias del trabajo generan una baja realización personal; en el caso de Silva, E. (2018) con la investigación de la relación de la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Utcubamba con una correlación inversa de -0.679 menciona que hay presencia de baja autoestima y desmotivación en el trabajo teniendo resultados insatisfechos; y para Nuñez (2019) en su investigación de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en docentes con una correlación de -0.539, de igual forma señala la baja realización personal en el Sector Educación.

Asimismo, se encontró en el sector Salud, con un coeficiente de correlación normal, están las investigaciones de Yslado et al. (2013) y Marcos (2020) con 0.65 y 0,439 respectivamente, y en el sector Educación, Arias et al. (2017) y Jacinto (2019) con 0.652 y 0.69 respectivamente, todas ellas con las mismas características, con muestras pequeñas menores de 50, asimismo en el Sector Educación, Marlene (2016) con muestra promedio de 100. Lo que refleja que a pesar que algunos estudios tengan muestras menores, la realización personal afecta de igual magnitud en cualquier tipo de trabajo de atención al usuario.

Finalmente, se tiene que las relaciones más elevadas, son las investigaciones de Menghi & Oros (2014) con un coeficiente de correlación normal de 0.83 y Vallenás (2016) con una relación de 0.705, ambas en el sector Educación. Esto se debe que entre las investigaciones encontradas en este tienen, su muestra son las mayores más de 200.

En esta dimensión, se demuestra que la frustración se sigue presentando; sin embargo, el teleoperador trata de crear consciencia de su realización personal al momento de atender una llamada, pero finalmente no se ve reflejado en sus propios resultados debido a su desmotivación.

5.4.La Despersonalización se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.

Se acepta la hipótesis específica, debido que se comprueba la relación inversa entre la realización personal y la Satisfacción Laboral de -0.34 . En esta dimensión se demuestra que el nivel de dureza y frialdad frente a otras personas son las más afectadas, esto se evidencia según los resultados, donde el 28.69% señaló que casi siempre sienten que tratan a algunas personas como objetos impersonales y el 27% señaló que la mayoría de veces se sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente.

Asimismo, investigaciones similares se hallaron en el sector Salud, en el estudio de Marcos, Y. (2020) que investigó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en enfermeros con una correlación inversa estadísticamente significativa de -0.381 , menciona que existe insensibilidad, dureza con los pacientes demostrando la falta de eficiencia en la atención médica; y Castañeda & Tineo (2016) quienes investigaron la influencia entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los enfermeros de un Hospital con una correlación inversa estadísticamente significativa de -0.488 , el cual señala que existe baja cooperación con los superiores de los enfermeros,.

Con correlación más elevada, se observa en el estudio de Marlene (2016) quien investigó Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de nivel secundario con una correlación estadísticamente significativa de $0,79$, indicó que los docentes tiene un apoyo deficiente, sin horarios o pautas de descanso, a pesar de tener vocación, las condiciones laborales son poco

flexible, no les permite tener un desarrollo adecuado generando la desmotivación para ejercer su labor y baja adaptación; y en el estudio de Yslado et al. (2013) quienes estudiaron la relación entre Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el Hospital de Chimbote con una correlación inversa de $p=-0,72$ indica que la exposición de los enfermeros al sufrimiento con los pacientes genera cinismo, distanciamiento y dureza.

En paralelo con la dimensión del Agotamiento emocional, el contener el cansancio extremo y la frustración por el tipo de trabajo, conlleva que éste afecte a la dimensión de despersonalización, Yslado et al. (2013) y Marlene (2016) y Marcos (2020), hacen referencia que este escenario es recurrente en la dureza y la frialdad dentro de las relaciones con el equipo de trabajo y con las personas que atienden diariamente, es decir a pesar que los trabajadores tienen la intención de tener una mejor gestión, ésta se ve afectada por las actitudes y sentimientos generados por la despersonalización como es el caso del Sector Salud.

5.5.La muestra del rubro Contact Center

La presente investigación del rubro contact center tiene una de las muestras más elevadas de 237 personas frente a los estudios presentados del Sector Salud en la dimensión agotamiento emocional, en los estudios de Marcos (2020), Castañeda & Tineo (2016) y Nuñez (2019), con muestras de 50, 43 y 135 respectivamente. De igual forma se refleja para la dimensión de realización personal para el sector educación, con estudios de Arias et al. (2017) y Jacinto (2019) con muestras de 46 y 24 respectivamente. En ambos casos con correlaciones similares. Lo que refleja que para el Síndrome de Burnout no hay distinción del rubro o tipo de empresa, tipo de trabajadores en atención al público y cantidad de personas.

CONCLUSIONES

1. Se obtuvo una correlación moderada inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ($Rho=-0.36$). Se pudo comprobar que el Síndrome de Burnout afecta indistintamente a cualquier rubro o sector de las empresa, a pesar que la presente investigación pertenece a un rubro distinto de Telecomunicaciones, también se ve afectado el Sector Salud y Educación, enfocándose en el Agotamiento emocional, la frustración por la sobrecarga laboral diaria, generando la desmotivación en su crecimiento, además las bajas relaciones con los superiores generan menor apoyo hacia su trabajo y reduciendo las posibilidades de alcanzar un crecimiento personal, aumentando emociones negativas limitando el crecimiento laboral y personal, una relación interpersonal buena y activa, y una vida saludable.
2. Se obtuvo una correlación moderada inversa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral ($Rho=-0.38$), teniendo como indicadores más relacionados la frustración y cansancio, debido que la atención al público se da por largas horas consecutivas sin distinción del medio de atención.
3. La correlación moderada inversa entre la realización personal y la satisfacción laboral ($Rho=-0.38$), se da debido que se evidencia que los trabajadores de atención al público tienen conocimiento y son conscientes que deben dar una buena atención, además de la necesidad de tener un crecimiento y realización personal, pero predomina los sentimientos de frustración, el cansancio y actitudes de dureza frente a otros debido a la presión diaria, el tipo de trabajo y la pandemia generando desmotivación.

4. Se obtuvo una correlación moderada inversa entre la despersonalización y la satisfacción laboral ($Rho=-0.34$), evidenciando que las emociones del agotamiento emocional conllevan a tener actitudes de dureza y frialdad en las relaciones interpersonales, tanto con los usuarios como con los pares.
5. Se concluyó que la investigación será un soporte para otras organizaciones, empresas y/o estudios que les permita mejorar la satisfacción laboral del trabajador.
6. Se evidenció que, en tiempos de pandemia las empresas de atención al cliente como el de la presente investigación del rubro contact center es una de las más afectadas por el Síndrome de Burnout, esto se debe al tipo de trabajo que tienen en la relación con otras personas diariamente, y su afectación puede llegar a ser igual o mayor al de otros rubros como es el de Salud y Educación que son un tipo de empresa con mayor criticidad en el Síndrome de Burnout en años anteriores donde no estaba presente la pandemia del Covid.

RECOMENDACIONES

1. La empresa del rubro Contact Center debe tomar en cuenta los problemas encontrados en la presente investigación en relación del Síndrome de Burnout o también llamado estrés crónico (Maslach et al, 2001) y la Satisfacción laboral, puesto que éste término dado que los teleoperadores son la parte productiva y el eje de la empresa, por la cual debe aplicar estrategias que disminuya el Síndrome de Burnout y aumente la satisfacción laboral. Como menciona Sánchez (2012), quién explica que hay empresas que se enfocan en que los trabajadores tengan buenas relaciones entre sí y satisfacción laboral, como el caso de la empresa Coca Cola, que promueve a sus trabajadores como estrategia para aumentar la productividad, donde mediante un estudio, comprobó 76,5% se sienten felices y en confianza en la empresa. En el caso de Adecco, también considera que deben mantener en satisfacción y felicidad a sus trabajadores, mediante un sueldo considerado, un adecuado ambiente laboral y por la realización personal, asimismo afirma que la productividad se genera de la motivación, por tal razón las dimensiones que satisfacen a un trabajador son los horarios de trabajo y desarrollo de habilidades personales.
2. Con relación al agotamiento emocional o cansancio emocional, y la satisfacción laboral, se recomienda crear espacios o ambientes para el desarrollo de actividades y/o pautas activas en el que el teleoperadores puedan desenvolverse disminuir su agotamiento. Estos espacios deben desarrollarse dentro del horario laboral a fin de evitar una sobrecarga laboral.
3. De igual forma, en relación a la realización personal o aspiraciones personales (Ferrer, 20215), y la satisfacción laboral, se recomienda que los jefes deben optar por motivar al

trabajador, impulsando actividades que incentiven la participación del teleoperador, por ejemplo, con charlas motivacionales, capacitaciones e inducciones que aporten al crecimiento profesional del trabajador y por ende genere motivación y autoestima.

4. Asimismo, con relación a la despersonalización o estar desconectado con la realidad (Cruzado et al., 2013), y la satisfacción laboral, se sugiere crear ambientes en el que estimule la comunicación, como menciona Torres (2020) que todo tipo de empresas, desde el directivo más alto hasta último de los empleados, deberían ser parte del plan de acción para afrontar el Síndrome de Burnout; y éste puede darse en diferentes medios, tanto como encuentros o pequeñas reuniones entre cierta cantidad de trabajadores, es decir como un laboratorio experimental, en el que se pueda crear un espacio bajo una supervisión, durante un tiempo promedio de 4 a 5 horas para trabajar sus conflictos o problemas ocurridos en el transcurso del mes, dando confianza al teleoperador para que pueda explicar sus problemas, buscando alternativas y soluciones tanto para el trabajador como para la empresa.

Este modelos de plan de acción dadas por especialistas, son muy recomendables para aplicarse en la empresa del rubro Contact Center, dado que nos encontramos en una pandemia, éstas se pueden aplicar de forma virtual si es en la segunda fase en distintos horarios que sea acorde a diversos grupos de teleoperadores, o dentro de su horario laboral es una primera fase, dependiendo la actividad, se puede utilizar unos cortos minutos con sus propias herramientas de trabajo mediante charlas o reuniones en el que se pueda conversar, identificar y solucionar los conflictos de los trabajadores. Estas opciones van a permitir incrementar la motivación y lograr una satisfacción laboral en el teleoperador, de igual manera cumplir los objetivos de la empresa. Cabe mencionar,

que sería relevante elaborar un cronograma de actividades para que este plan de acción pueda llegar a todos los miembros.

5. El presente proyecto proporciona un gran aporte para futuras investigaciones y se puedan afianzar con otras instituciones con el fin de diseñar nuevos modelos de plan de acción y programas en el que favorezca el desarrollo profesional y personal. Se recomienda que los programas estén enfocados en disminuir los problemas emocionales, mejorar la autoestima y crear buenas relaciones interpersonales.
6. En tiempos de pandemia, se evidencia que este tipo de trabajo de atención al pública, requiere de mejorar su enfoque tradicional, debido que al ser menor el personal que trabaja por largas horas, tiene mayor carga, por lo que sería pertinente otorgarle flexibilidad en los horarios de trabajo, optando por brindarle unos minutos adicionales como pausas activas diariamente, generar una mejor forma de sentarse en la posición mejorando las condiciones físicas del propio trabajador, incentivar la comunicación entre pares y superiores mejorando el ambiente laboral, oportunidades de crecimiento con las convocatorias internas, y otro tipo de incentivos.

REFERENCIAS

- ABC Noticias Central (2006). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Recuperado de:
<https://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- Álvarez, R. (2011). El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista Éxito Empresarial*, (160), 1-4.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las empresas. Separata del Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida*. Universidad Anáhuac México Norte. México. 7 pp.
- Arias, W., Sánchez, M. & Ceballos, K. (2017). Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral e Integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa. *Illustro*, 7, 43-58.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción y Productividad. *Revista de Psicología*. 5.
- B12 Tech4Business (2020). *Que es un Contact Center y como funciona*. Recuperado de:
<https://agenciab12.com/noticia/que-es-contact-center-como-funciona>
- Buzzeti, M. (2005). *Validación del Maslach Síndrome de Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. 139 pp.
- Castañeda, S. & Tineo, C. (2016). *Síndrome de Burnout y su Influencia en la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. 2016*. (Licenciado en Psicología). Universidad Privada Telesup. 139 pp.

Cercado, J. (2020). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout del Enfermero(a) en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019*. (Magister en Gestión de Salud). Universidad Privada Norbert Wiener. 95 pp.

Cruzado, L., Núñez, P. & Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que un síntoma, un síndrome. *Rev Neuropsiquiatr.* 76 (2), 125.

CuidatePlus (2015). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de:

[https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/-de-Síndrome de Burnout.html](https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/-de-Síndrome-de-Burnout.html)

D'Alleoa, G. & Santangelob, A. (2011). Organizational climate and Síndrome de Burnout in call-center operators. *Procedia - Social and Behavioral Sciences.* 30, 1608-1615. Doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.312

Eden (2019). *Satisfacción Laboral: factores de influencia positivos y negativos*. Recuperado de: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

El economista (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Recuperado de: [https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al--de-Síndrome de Burnout.html](https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al--de-Síndrome-de-Burnout.html)

El economista (2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20.7% en empresas peruanas*. Recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>

- Estrella, S. & Portalanza, A. (2015). El Burnout y su aplicación en el sector de la aviación: una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, 6(14), 204-211.
<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.10.004>
- Fernández, N. (2002). El Desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90.
- Ferrer, J. (2015). *Definición de Realización Personal*. Recuperado de:
<https://economia.org/realizacion-personal.php>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE.
- Figueiredo, H., Grau, E., & Gill, P. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral. *Psicotherma*, 24 (2) 271-276.
- Forbes, R. (2011). El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención de la empresa. *Revista Éxito Empresarial*, 160.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Síndrome de Burnout. *The Journal of Social Issues*, 30 (1) 159-166.
- Gestión (2019). *OMS incluye el desgaste profesional o "burn-out" en su lista de enfermedades*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/oms-incluye-desgaste-profesional-burn-out-lista-enfermedades-268263-noticia/?ref=gesr>
- Gill-Monte, P., Peiró, R. & Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179.

- Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Gonzales E., Párraga, I., Méndez, T., Villarín, A. & León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.
- Guardado, S. (2017). Síndrome de Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Iberoamerican Business Journal*. Mexico, 1(1), 55-71. <https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Halbesleben, R. & Buckley, M. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30, 859-879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hampton, R. (1983). *Administración Contemporánea*. Segunda Edición: México. McGraw-Hall.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. & León, A. (2007). *El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*, 3(5), 50-68.
- Hillhouse, J., Adler, C., & Walters, D. (2000). A Simple Model of Stress, Burnout and Symptomatology in Medical Residents: A Longitudinal Study. *Psychology, Health & Medicine*, 5, 63-73. <https://doi.org/10.1080/135485000106016>
- Hualde, A. & Micheli, J. (2018). Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo. *Anuario IET. Presente y futuro del Trabajo*, 5, 257-269. <https://doi.org/10.5565/rev/aiet.76>

- Infobae (2016). *Síndrome de Burnout ¿Nueva depresión del siglo XXI?*. Recuperado de: [https://www.infobae.com/salud/2016/07/28/-del-Síndrome de Burnout-la-nueva-depresion-del-siglo-xxi/](https://www.infobae.com/salud/2016/07/28/-del-Síndrome-de-Burnout-la-nueva-depresion-del-siglo-xxi/)
- InfoCapitalHumano (2018). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Instituto Nacional de Salud Pública (2017). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. México. Recuperado de: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. (Magister en Ciencias de la Educación). 81 pp.
- Job Stress and Emotional Burnout of Insurance Call center consultants. *Journal of the Korea*, 19(11), 53-59. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.11.53>
- Juárez, B. (2020). *Síndrome de Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente*. Recuperado de: [https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/Síndrome de Burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/](https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/Síndrome-de-Burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/)
- Khan, A. & Du, J. (2014). An empirical study of turnover intentions in call centre industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2, 206-214.
- Kim, H. (2018). The Moderating Effect of Social Support in the Relationship between

- La Jornada (2016). México, el país con mayor estrés laboral, según la OMS. Sección Sociedad y Justicia. México. 08 de mayo del 2016. P. 9. Recuperado de:
<https://www.jornada.com.mx/2016/05/08/sociedad/029n2soc>
- Lee, R. & Ashforth, B. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369-398.
DOI:10.1006/obhd.1993.1016
- Leiter, M. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 237-250.
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organization commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
DOI:10.1002/job.4030090402
- Lima, E. (2007). *As Condições de Trabalho e as Estratégias de Comunicação nas Operações de Call Center*. (Maestría en Administración). Pontificia Universidad Católica de São Paulo. 175 pp.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. (Tesis Doctoral). Universidad de Vigo. España. 276 pp.

- López, J. (2013). *Síndrome de Burnout y estrés laboral: ¿Sabrías reconocerlas?*. Recuperado de:
<https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/estres-laboral-vs- Síndrome de Burnout/>
- Luisa, D., Carabelli, D. & Lavecchia, S. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en enfermeros de instituciones hospitalarias. (Licenciatura en Recursos Humanos). Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Uade. 128 pp.
- Manassero, M., García, E., Vásquez, A., Ferrer, V., Ramis, C. & Gili, M. (2000). Análisis causal del Síndrome de Burnout en la enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y Educación*, 16(2), 173-195.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.
- Marcos, Y. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019*. (Magister en Ciencias de Salud). Universidad Peruana de los Andes. 124 pp.
- Marin, H. & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*. Lima, 17 (4), 42-52. Doi: 10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
- Marlene, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Revista Ciencia y Trabajo*, (57), 177-182. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-48. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Síndrome de Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2) (1981). pp. 99-113
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Medina Consultores (2020). Burnout en tiempos de Pandemia. Recuperado de: <https://medinaconsultores.mx/burnout-en-tiempos-de-pandemia/>
- Medline Plus (2020). *Estrés y su salud*. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Menghi, M & Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20), pp. 47-59
- Mi-Kyung Kwon & Sun-Young Yoon (2011). El apoyo laboral emocional y social del agente del call center de la aerolínea. *Revista de la Sociedad Coreana de Navegación*, 15 (5). Pp. 808-822. <https://doi.org/10.12673/jant.2011.15.5.808>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de intervención en Fisioterapia. *Corporación Universitaria Iberoamericana*, 8(1), 98-101.
- Muñoz, A. (2018). *La inteligencia social, emocional y personal*. Recuperado de: <https://www.aboutspanol.com/la-inteligencia-social-emocional-y-personal-2396400>

- Narváez, L. (2014). *Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta*. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf
- Novillo, D., D'Agostino M., & Becerra, F. (2016). El rol de la OPS/OMS en el desarrollo de capacidad en eSalud en las Américas: análisis del período 2011-2015. *Rev Panam Salud Publica*, 40(2),85-89.
- Núñez, Z. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos*. (Magister en Ciencia de la Educación). Universidad Nacional de Educación Enrique y Guzmán. 119 p.
- Observatorio de RRHH (2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- Pérez, J. & Pines, M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y asuntos laborales. Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo. España. 6 p.
- Pines, A. (1993). "Burnout: An Existential Perspective". *Professional burnout: recent develop and research*. pp.35-51. London: Taylor & Francis.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career Síndrome de Burnout. Causes and cures. *Nueva York: Free Press*.
- Pines, A. & Kafry, D. (1978). *Coping with Síndrome de Burnout*. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto.

Prokopenko J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. C.V. México: Editorial Limusa S.A.

Radio Programas del Perú (2017). *¿Qué es el Síndrome del Burnout?*. Recuperado de:

<https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-sindrome-del-burnout-noticia-1067459>

Razo, A. (2013). *MBI (Inventario Síndrome de Burnout De Maslach)*. Recuperado de

<https://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-Síndrome-de-Burnout-de-maslach.pdf>

Rest, J. (1986). *Moral development: Advances in research and theory*. New York: Praeger.

RPP (2017). *¿Qué es el Síndrome de Burnout?*. Recuperado de:

<https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el--del-Síndrome-de-Burnout-noticia-1067459>

Sargent, L., & Terry, D. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work and Stress*, 14(3), 245-261. <https://doi.org/10.1080/02678370010025568>

Silva, E. (2018). *El Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial De Utcubamba*, 2016. (Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. 99 pp.

Streiner, D., Norman, G., & Cairney, J. (2015). *Health measurement scales: A practical guide to their development and use* (5th ed.). Oxford University Press.

Sudhashree, V., Rohith, K. & Shrinivas, K. (2005). Issues and concerns of health among call center employees. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Bangalore, 9(3), 129-132

- Tepper, B. (2000). *Consequences of abusive supervision*. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190. <https://doi.org/10.5465/1556375>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Torres, A. (2015). *El Síndrome del trabajador quemado*. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451_861624.html
- Torres, J. (2020). *Síndrome de Burnout. Prevención y desarrollo de estrategias en la empresa. ¿Qué puede hacer la empresa para evitar este en los empleados?.* Recuperado de: [http://www.zonates.com/es/revista-zona-tes/menu-revista/numeros-anteriores/vol-2--num-1--enero-marzo-2013/articulos/Síndrome de Burnout-prevencion-y-desarrollo-de-estrategias-en-la-empresa.aspx](http://www.zonates.com/es/revista-zona-tes/menu-revista/numeros-anteriores/vol-2--num-1--enero-marzo-2013/articulos/Síndrome%20de%20Burnout-prevencion-y-desarrollo-de-estrategias-en-la-empresa.aspx)
- Unamuno, L. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*. (Licenciatura en Psicología). Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Argentina de la Empresa. 97 pp.
- UNITEL (2019). Diferencias entre call y contact center. Recuperado de: <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>
- Vallenas, F. (2016). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015*. (Tesis doctoral). Universidad Norbert Wiener. Lima. 94 pp.
- Wegge, J., Van D., Fisher, G., Wecking, C. & Moltzen, K. (2006). Work motivation, organizational identification and well-being in call centre work. *Work & Stress*, 20(1), 60-83. <https://doi.org/10.1080/02678370600655553>

- Weiss, H., & Shaw, J. (1979). Social influence on judgments about tasks. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24, 126-140. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(79\)90020-5](https://doi.org/10.1016/0030-5073(79)90020-5)
- Wolfe, S., Nordstrom, C., & Williams, K. (1998). The effect of enhancing self-efficacy prior to job training. *Journal of Social Behavior and Personality*. Bologna, 13(4), 633-650.
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodríguez, D. y Sánchez, J. (2013). Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos-organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 191-209. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3927>

ANEXOS:

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	RELACION DE SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCION DE LOS TELEOPERADORES DE UN CONTACT CENTER EN EL AÑO 2020
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	INFORMALIDAD
AUTOR(ES):	PAMELA MERCEDES TORIBIO GARCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral de los teleoperadores de la empresa del rubro contact center en el año 2020?	Determinar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	Las dimensiones del Síndrome de Burnout se relaciona negativamente con la satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	VI: de Síndrome de Burnout VD: Satisfacción de los teleoperadores	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal Factores Higiénicos Factores Motivadores	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Alcance: Descriptivo • Diseño: No Experimental • Unidad de investigación: Teleoperadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Fuente de Información
¿Cuál es la relación del Agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?	Identificar la relación del Agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	El Agotamiento emocional se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	Agotamiento Emocional	Frustración Cansancio Tensión	Encuesta

¿Cuál es la relación de la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?	Identificar la relación de la Despersonalización y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	La Despersonalización se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	Despersonalización	Dureza Frialdad Distanciamiento	
¿Cuál es la relación de la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020?	Identificar la relación de la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	La Realización Personal se relaciona negativamente con la Satisfacción Laboral, de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020.	Realización Personal	Inadaptabilidad Desmotivación	

ANEXO B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Síndrome de Burnout		
Definición conceptual: Nivel de insatisfacción de un teleoperador en una empresa.		
Instrumento: Cuestionario Estructurado		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1: Realización personal	Inadaptabilidad Desmotivación	<p>Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender</p> <p>Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>Me siento muy energético en mi trabajo</p> <p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo</p> <p>Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender</p> <p>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</p> <p>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>
D2: Agotamiento emocional	Frustración Cansancio Tensión	<p>Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo</p> <p>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado</p> <p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado</p> <p>Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa</p> <p>Siento que mi trabajo me está desgastando</p> <p>Me siento frustrado por el trabajo</p> <p>Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</p> <p>Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</p> <p>Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades</p>

<p>D3: Despersonalización</p>	<p>Dureza Friedad Distanciamiento</p>	<p>Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales</p> <p>Siento que me he hecho más duro con la gente</p> <p>Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente</p> <p>Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas</p>
-----------------------------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Variable: Satisfacción Laboral		
Definición conceptual: Logros y objetivos alcanzados de los trabajadores en una empresa.		
Instrumento: Cuestionario Estructurado		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
D1: Factores Higiénicos		<p>Condiciones físicas de trabajo</p> <p>Tus compañeros de trabajo</p> <p>Tu superior inmediato</p> <p>Tu salario</p> <p>Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa</p> <p>El modo en que tu empresa está gestionada</p> <p>Tu horario de trabajo</p> <p>La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</p> <p>Tu estabilidad en el empleo</p>
D2: Factores motivadores		<p>Libertad para elegir tu propio método de trabajo</p> <p>Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho</p> <p>Responsabilidad que se te ha asignado</p> <p>La posibilidad de utilizar tus capacidades</p> <p>Tus posibilidades de promocionar</p> <p>La atención que se presta a las sugerencias que haces</p> <p>La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</p>

ANEXO C: METODO DE EVALUACION DEL SINDROME DE BURNOUT

ITEMS	1	2	3	4	5
A.E. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A.E. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A.E. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R.P. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A.E. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R.P. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A.E. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R.P. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
R.P. Me siento muy energético en mi trabajo					
A.E. Me siento frustrado por el trabajo					
A.E. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente					
A.E. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R.P. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R.P. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R.P. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A.E. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R.P. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					
A.E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
D. DESPERSONALIZACIÓN					
R.P. REALIZACIÓN PERSONAL					

ANEXO D: METODO DE EVALUACION PARA LA ESCALA DE SATISFACCION

LABORAL

	No se cumple	Muy rara vez se	A veces se cumple a veces no	Se cumple en la mayoría de las	Se cumple totalmente SIEMPRE
1. Condiciones físicas de trabajo					
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
3. Tus compañeros de trabajo					
4. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho					
5. Tu superior inmediato					
6. Responsabilidad que se te ha asignado					
7. Tu salario					
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades					
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa					
10. Tus posibilidades de promocionar					
11. El modo en que tu empresa está gestionada					
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces					
13. Tu horario de trabajo					
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
15. Tu estabilidad en el empleo					
