



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN  
TRABAJADORES DE CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE  
LIMA**

**PRESENTADA POR  
LUCY GINA SANCHEZ MORY**

**ASESOR  
BENIGNO PECEROS PINTO**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION TURISMO Y  
PSICOLOGIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**SINDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN  
TRABAJADORES DE CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE  
LIMA.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA  
EN PSICOLOGIA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**PRESENTADO POR:  
LUCY GINA SANCHEZ MORY**

**ASESOR:  
DR. BENIGNO PECEROS PINTO**

**LIMA, PERU  
2018**

*A mi familia, por su comprensión  
en mis largas ausencias.*

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Benigno Peceros, gran maestro y amigo, quien siempre tuvo la palabra que se necesita escuchar para seguir adelante aún en medio de la adversidad.

A mis docentes y amigos de la especialidad, por sus oportunos consejos en la delimitación del tema de investigación.

A mi familia, a quienes debo el tiempo dedicado a éste trabajo y que con su silencio hicieron propicio el logro de éste producto.

A todos quienes de una u otra forma se mostraron solidarios conmigo e hicieron suyo este proyecto.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
<b>CAPITULO I. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
1.1. Síndrome de burnout.....	15
1.1.1. Teorías explicativas del síndrome de burnout.....	16
1.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout.....	18
1.1.3. Causas del síndrome de burnout.....	19
1.2. Bienestar psicológico.....	20
1.2.1. Modelo multidimensional de bienestar psicológico.....	22
1.2.2. Dimensiones de bienestar psicológico.....	23
1.3. Problema de investigación.....	24
1.4. Objetivos de la investigación.....	26
1.5. Justificación de la investigación.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Variables de la investigación.....	29
1.8. Definición de términos básicos.....	30

1.9. Viabilidad de la investigación.....	30
1.10. Limitaciones del estudio.....	31
<b>CAPITULO II. METODO.....</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
2.2. Participantes.....	33
2.3. Medición.....	34
2.3.1. Ficha de Datos de Variables Sociodemográficas y Laborales	35
2.3.2. Maslach Burnout Inventory - General Survey MBI-GS de Maslach, Jackson & Leiter (1996).....	35
2.3.3. Escala de Bienestar Psicológico para Adultos BIEPS-A de Casullo (2002).....	37
2.4. Procedimiento.....	38
2.5. Análisis de los datos.....	39
<b>CAPITULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resumen de las propuestas más difundidas de los distintos modelos explicativos del síndrome de burnout.....	15
Tabla 2	Confiabilidad en la muestra del MBI-GS por dimensiones.....	35
Tabla 3.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors.....	39
Tabla 4.	Descripción sociodemográfica.....	40
Tabla 5	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Síndrome de Burnout y Bienestar psicológico.....	44
Tabla 6	Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico.....	45
Tabla 7	Diferencias del Síndrome de Burnout con la condición sociodemográfica de sexo, edad y estado civil.....	46
Tabla 8	Diferencias de las dimensiones de Bienestar Psicológico con las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil.....	47
Tabla 9	Diferencias de las dimensiones de Síndrome de Burnout con las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa.....	48
Tabla 10	Diferencias de las dimensiones del Bienestar Psicológico con las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa.....	49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Adaptación del modelo transaccional de Cox, Kuk y Leiter (1993) .....	17
Figura 2.	Dimensiones del modelo de bienestar psicológico propuesto por Ryff (1989).....	23

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido encontrar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima; los cuales fueron 327, de ellos 171 (52.3%) fueron mujeres. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) escala general; y la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A). Se encontró que la dimensión eficacia profesional tiene una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; así mismo, la dimensión de indiferencia tiene relación negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional tiene una relación estadísticamente significativa con la dimensión vínculos. En relación a las diferencias entre las dimensiones de burnout con las condiciones sociodemográficas y las condiciones laborales; se encontró en los primeros que existe diferencias respecto al sexo en la dimensión de eficacia profesional y en los segundos, existen fuertes diferencias al comparar las áreas de trabajo y antigüedad en la empresa en la dimensión de indiferencia. En relación a las diferencias entre las dimensiones de bienestar psicológico con las condiciones sociodemográficas; se encontró que hay fuertes diferencias en las dimensiones de aceptación control y autonomía en relación al sexo, así como en la dimensión proyectos en relación a la edad y en la dimensión aceptación control en relación al estado civil. Entre las dimensiones de bienestar psicológico y condiciones laborales no existen diferencias.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, bienestar psicológico, tamaño del efecto, Contact center.

## ABSTRACT

The objective of this research was to find the relationship between Burnout Syndrome and psychological well-being in 327 workers at Contact Center in Lima, which 171 were women (52.3%). We used the *Maslach Burnout Inventory-General Scale* (MBI-GS) and *Psychological Well-being Scale for Adults (BIEPS-A)*. It was found that the professional efficacy dimension has a statistically significant relationship with the dimensions of acceptance control, links and projects; likewise, the dimension of indifference has a negative and statistically significant relation with the dimensions of acceptance control, links and projects. On the other hand, the emotional exhaustion dimension has a statistically significant relationship with the links dimension. In relation to the differences between the dimensions of burnout with sociodemographic conditions and working conditions; in the first one, there are differences with respect to sex in the dimension of professional efficacy, and in the second, there are strong differences when comparing the areas of work and seniority in the company related to the indifference dimension. In relation to the differences between the dimensions of psychological well-being with sociodemographic conditions; it was found that there are strong differences in the dimensions of acceptance control and autonomy in relation to sex, as well as, in the dimension projects in relation to age and the dimension acceptance control in relation to marital status.

**Key words:** Burnout syndrome, psychological well-being, effect size, contact center.

## INTRODUCCIÓN

En estudios recientes sobre las demandas laborales, señalan a las empresas de servicios de contact center como uno de los recursos más solicitados por las grandes y medianas empresas comercializadoras como soporte de venta. Considerando que los contact center se caracterizan por el gran número de trabajadores que las conforman, es preciso evaluar los riesgos a los que se expone éste sector laboral, desde la psicología organizacional.

El síndrome de burnout, o quemarse por el trabajo, es considerada como una de las enfermedades del siglo XXI, un constructo que va cobrando una gran importancia entre los riesgos psicosociales a los que enfrentan los trabajadores dependientes en el mundo moderno.

Frente a ello, la psicología positiva presta su atención a los factores protectores, desde bienestar psicológico como una percepción saludable del individuo, respecto a su persona, a su entorno y a sus proyectos.

La presente investigación pretende encontrar la relación existente entre estas dos variables que cobran gran importancia en el cuidado de la salud en el trabajo y la psicología organizacional del nuestro país: síndrome de burnout y bienestar psicológico en un contexto de trabajadores de Contact Center.

Para lograr éste propósito se desarrolló el presente estudio, con pruebas de lápiz-y-papel, aplicados en un solo momento a 327 trabajadores, cuya presentación está organizada en cuatro capítulos que

se describen a continuación: el primer capítulo presenta la problemática de estudio, incluye datos estadísticos e investigaciones realizadas con las variables en diferentes contextos laborales. Igualmente, contiene el planteamiento y formulación del problema, así como los objetivos e hipótesis de estudio. El segundo capítulo, expone el tipo y diseño de la investigación, así como la descripción de los participantes, los instrumentos utilizados para la medición y su confiabilidad en el estudio, también informa sobre las técnicas y tipos de análisis estadísticos aplicados en la investigación. El tercer capítulo, corresponde a la presentación de resultados, en él se exhiben los hallazgos del estudio. Finalmente, el cuarto capítulo de discusión hace referencia al análisis e interpretación de los resultados en el contexto de la investigación, contrastándolos con estudios similares.

Se espera alcanzar una importante contribución a la psicología organizacional que promueva una cultura sana al interior de las empresas.

## CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

La tendencia actual a las comunicaciones por medios tecnológicos, ha incrementado el uso de servicios de las empresas de Contact Center, estudios recientes, reportan el aumento de esta actividad laboral en América Latina, por lo que, el crecimiento del número de trabajadores está en relación directa. Así mismo, el énfasis en la productividad y la supervisión de la calidad de las llamadas telefónicas, propias de estos servicios coloca a los trabajadores de Contact Center en una posición de constante lucha por dar un mejor servicio, cumplir con las metas y conservar su puesto de trabajo. (Gestión, 2017). La Encuesta de Demanda Ocupacional 2017, del Ministerio de Trabajo, afirma que los servicios prestados a empresas, será el sector que requiere la mayor cantidad de personal en el 2018, entre ellos los operadores de centro de llamadas. (Gestión, 2018).

En general, según E. Roig (2014), el 78% de trabajadores peruanos afirma haber sufrido estrés laboral, como consecuencia del exceso de trabajo y obligaciones propias del cargo que desempeñan. Así mismo, en el 2012 se reporta que el 33% de peruanos afirma que, a razón de factores laborales sus niveles de estrés se han incrementado. (Gestión, 2014)

En la literatura existente los estudios que se reportan sobre burnout provienen principalmente de contextos de personal sanitario, así Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga, (2007), en una muestra de 11,530 profesionales sanitarios de habla hispana, entre ellos el Perú, sobre prevalencia de burnout, encontraron que en los residentes en España fue

de 14,9%, en Argentina 14,4% y en Uruguay 7,9%. Así mismo, en los profesionales de medicina, se reportó una prevalencia de 12.1%, enfermería 7,2%, los odontólogos, psicólogos y nutricionistas tuvieron las prevalencias más bajas. Así mismo, identificó variables protectoras como la mayor edad, el optimismo, la satisfacción profesional y la valoración económica.

Aliaga (2012) relacionó el síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en técnicas de enfermería, encontrando que las dimensiones de bienestar psicológico: autoaceptación, dominio del entorno y autonomía, tienen una correlación inversa con los componentes de burnout: agotamiento emocional y despersonalización; así como las relaciones positivas con otros y propósito en la vida se relacionan indirectamente con el agotamiento emocional.

Velásquez (2014) también relacionó el síndrome de burnout y bienestar psicológico en personal sanitario, pero ésta vez en enfermeras, encontrando una correlación negativa moderada entre ambas variables, es decir, que a mayor presencia del síndrome de burnout, menor percepción del bienestar psicológico.

Existen estudios adicionales del síndrome de burnout realizados en otros contextos laborales, con otras variables de correlación. Así, Roca (2017) en su estudio con funcionarios de una entidad financiera, busca relacionar variables como carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional, encontrando que la dimensión de agotamiento emocional correlaciona en forma negativa con las dimensiones de calidad de vida

profesional (Demanda laboral, motivación intrínseca y apoyo directivo), así como eficacia profesional correlaciona en forma positiva con las mismas dimensiones de calidad de vida profesional.

Salas (2010) en su estudio con docentes de la UGEL N°.7, reporta correlaciones estadísticamente significativas de orientación negativa entre las dimensiones de burnout y el bienestar psicológico total.

Arias, Lara y Ceballos (2015) realizaron un estudio en trabajadores de Contact Center, de la ciudad de Arequipa, Perú, cuyos hallazgos reportan que ellos “presentan niveles elevados de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (p.54), situación que advierte la presencia del síndrome de burnout en éste sector ocupacional.

Las empresas de Contact Center se caracterizan por presentar una infraestructura de amplios espacios, en los cuales cuentan con gran número de trabajadores, quienes operan desde módulos personales, cuya finalidad es atender solicitudes, demandas y brindar soluciones a través del teléfono, en forma inmediata, que si bien es cierto favorecen la fluidez de la comunicación, también trae consigo una carga emocional para quienes deciden asumir puestos vinculados a éstos sistemas.

Por la naturaleza de las tareas requiere amplio conocimiento del producto y de las necesidades del cliente, con quien interactúa únicamente a través de la voz, limitando en gran medida su capacidad de empatía, con la potencial aparición de riesgos psicosociales como el síndrome de burnout y sus posibles implicancias en el bienestar psicológico.

El riesgo psicosocial, es una condición desfavorable que perjudica la salud y el bienestar, conduciendo al estrés o al burnout, estos factores psicosociales en general están vinculados con diversos aspectos provenientes de la organización como la estructuración del trabajo, la naturaleza del puesto, la ejecución de la tarea, e incluso el entorno. (Gil-Monte, 2012)

### 1.1. **Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout).**

El término síndrome de quemarse por el trabajo es denominado en el inglés “*burnout syndrome*” el mismo que tiene más de una denominación en nuestro idioma para hacer referencia al mismo fenómeno (Gil-Monte, 2003). El burnout es una experiencia que se da en el campo laboral y es bastante frecuente y difundida, que permite identificar una alteración mayor en la relación de las personas con su trabajo (Maslach, 2009). Este síndrome, de naturaleza psicológica, involucra respuestas recurrentes por tiempos prolongados a estresores interpersonales en el ambiente laboral. (Maslach, 1993). Sobre su naturaleza, se realizaron diversos estudios y en ellos se concluye, que se debe en gran medida a las características del trabajo, más que a las particularidades de cada trabajador. (Maslach, 2009)

Para la presente investigación, se tomará en cuenta la definición que Maslach ofrece concibiendo al síndrome como “una crisis en las relaciones con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo”. p.38 Oramas, Gonzáles y Vergara (2007).

### 1.1.1. Teorías explicativas del Síndrome de Burnout

Considerando los diferentes contextos de la psicología, G. Tonon (2003), resume los modelos explicativos del síndrome de Burnout, en la tabla 1 se presentan en orden cronológico:

Tabla 1

*Resumen de las propuestas más difundidas de los distintos modelos explicativos del síndrome de burnout.*

Autor	Año	Conceptualización
<b>Psicología clínica:</b> Considera al burnout como un estado.		
Freudenberger	1974	Estado de cansancio, desilusión y pérdida de interés debido al trabajo cotidiano en el desarrollo de sus funciones y ante experiencias frustrantes.
Fischer	1983	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima.
<b>Psicología Social:</b> Basada en la teoría sociocognitiva del yo.		
Harrison	1983	Se presenta como consecuencia de la pérdida recurrente de esperanza para el logro de metas en el trabajo, el mismo que disminuye la motivación y genera burnout, en personas que laboran dando servicios a los demás y requieren motivación para ayudar.
Pines y Aronson	1988	Se presenta como una desilusión progresiva en trabajadores inicialmente motivados para un buen desempeño, que se manifiesta con cansancio emocional, físico y mental; sensación de ineficacia, frustración, sentirse acorralado y baja autoestima.
<b>Psicología de las organizaciones:</b> Considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Aplica a todas las profesiones.		
Golembiński	1983	El estrés laboral es ocasionado por dos situaciones extremas: sobrecarga laboral o "pobreza de rol". Ambas circunstancias generan en el trabajador: desvalorización de su autoestima, disminución de su capacidad de determinación, irritabilidad y agotamiento.

Nota: Adaptado de "Calidad de vida y desgaste profesional" por G. Tonon, 2003, p.38.

Gil-Monte y Pieró (1999) consideran la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo, desde una perspectiva psicosocial integrando sus dimensiones (baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización) para explicar el origen y las consecuencias del síndrome. La teoría organizacional propone el modelo de Cox, Kuk y Leiter, como se cita en Gil-Monte y Pieró, (1997).

En el presente estudio, se ha considerado la teoría organizacional, como soporte del modelo explicativo desde la perspectiva transaccional, en ella se incorpora la variable de salud de la organización, considerando que los aspectos del entorno laboral, están presentes en todo el proceso de desarrollo del síndrome, como se muestra en la figura 1.

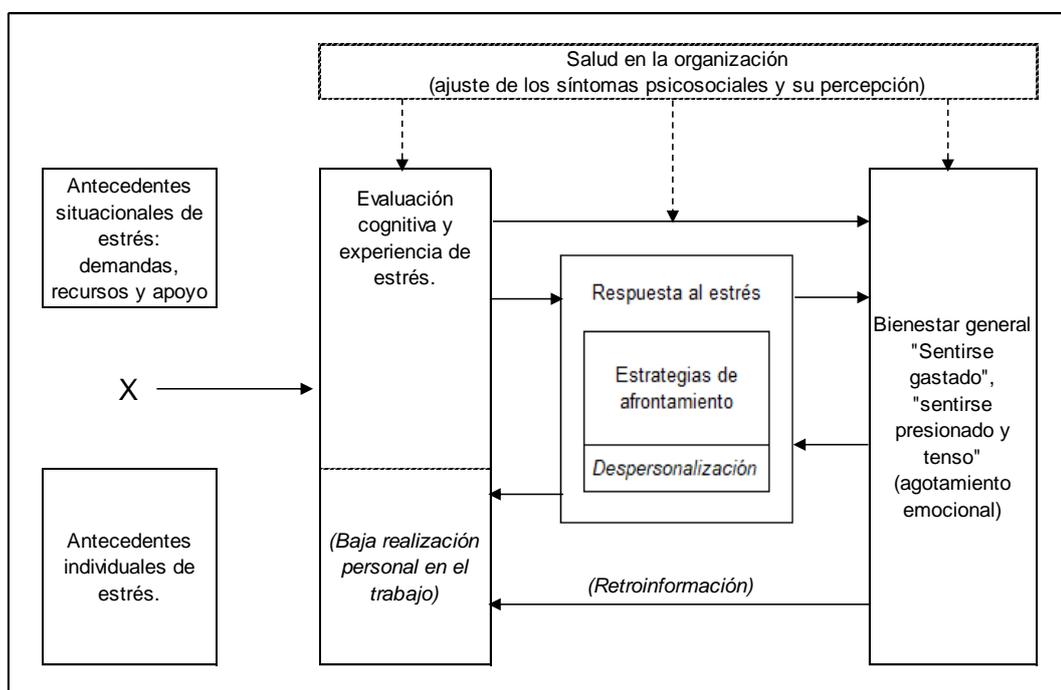


Figura1. Adaptación del modelo transaccional de Cox, Kuk y Leiter (1993) Tomado de "Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse" por Gil – Monte & Pieró (1997) p.40.

### **1.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout.**

Oramas et al., (2007) en su estudio de factorialización del MBI-GS propone las siguientes escalas para evaluar las actitudes ante el trabajo:

#### **Desgaste emocional**

Percepción de estar acabado al final de la jornada de trabajo, con sensación de cansancio, fatiga y tensión de origen emocional, así como de agotamiento, pero que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad laboral. (Oramas et al., 2007).

#### **Cinismo - Indiferencia**

Actitud de indiferencia frente al trabajo, asumiendo un distanciamiento y devaluación del significado y valor que se le pueda otorgar. Se considera también una actitud defensiva ante las agotadoras demandas laborales que dan lugar a la pérdida del interés laboral y el entusiasmo. (Oramas et al., 2007).

#### **Eficacia profesional**

Está vinculada a las expectativas con la profesión que se desempeña y se manifiesta en la interpretación del trabajador sobre su capacidad y su contribución eficaz en la empresa que labora, las mismas que realmente valen la pena y favorecen su realización profesional. (Oramas et al., 2007).

### **1.1.3. Causas del síndrome de burnout**

En diversos estudios acerca de la prevalencia del síndrome de estar quemado por el trabajo, se encuentra mucha variedad y pocas coincidencias, lo que lleva a la conclusión de que la causalidad del síndrome de burnout, depende de las características de la persona y del ambiente donde se desempeña. (Saborío & Hidalgo, 2015). Del mismo modo, reforzando la diversidad, la influencia de las características de la población, impacta en los puntos de corte para la evaluación del síndrome. (Marticorena – Quevedo, 2014).

El contexto define en gran medida las fuentes de estrés que dan lugar al síndrome y frente a ésta diversidad, Pieró (1992) plantea las siguientes fuentes de estresores laborales. (Gil-Monte & Pieró, 1997).

#### **Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral.**

Se refiere a las condiciones del lugar de trabajo, es decir, el ambiente físico, como el ruido, la luz, temperatura, toxicidad, espacio físico, trabajo nocturno, estar expuesto a riesgos. Así como, aquellas referidas al contenido del puesto, como oportunidad del trabajador para desempeñar sus habilidades, retroinformación y variedad de tareas, esta última debe ser considerada con precaución , ya que su condición de estresor está en directa relación con la apreciación que tiene el trabajador de la misma.

## **Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.**

Si el rol es considerado como un conjunto de expectativas que genera una persona en una determinada posición, el estrés vinculado al rol se da por ambigüedad y conflicto. Así mismo, las relaciones interpersonales con los miembros de la organización, respecto a la calidad de los mismos o la falta de cohesión, puede ser un desencadenante del síndrome de quemarse por el trabajo. Por otro lado, la percepción que tiene el trabajador respecto a la valoración del esfuerzo que despliega en el trabajo, no es compensado por la empresa, experimenta una pérdida que da lugar a la experiencia de quemarse.

## **Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.**

La incorporación de tecnologías puede facilitar o dificultar el desempeño de tareas, ya que esto conlleva a un cambio en las habilidades, situación que puede afectar en mayor o menor medida al trabajador, pudiendo ser variables desencadenantes del síndrome del quemado. Dependiendo del grado de adaptación del trabajador.

### **1.2. Bienestar psicológico**

La Organización Mundial de la Salud (2018) en su publicación sobre salud mental, reitera la afirmación que hiciera años atrás, como uno de los principios básicos para la felicidad: “La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones

o enfermedades”. En estudios posteriores, Vázquez, Hervás, Rahona y Gomez (2009) afirman que el bienestar parece tener directa relación con la capacidad de inmunidad de la persona, frente a las enfermedades físicas, y también lo capacitan para amortiguar el estrés.

Desde siempre, la preocupación por el bienestar de las personas ha sido de interés general, lo que en la sabiduría popular se conoce como “felicidad” en el campo de la investigación se conoce como un constructo más amplio que debe tomar en consideración la autoaceptación, el propósito en la vida, el sentido del crecimiento personal y la formación de buenos vínculos personales. (Casullo, 2002). Que es la definición que utilizará en la presente investigación.

Casullo (2002) diseña un instrumento para la evaluación del bienestar psicológico en adultos tomando como base el modelo teórico las seis dimensiones (Riff 1989), que luego de ser sometido a análisis factorial, logra configurar el BIEPS-A con 13 reactivos, distribuidos en cuatro dimensiones.

Soliverez, Sabatini, Scolni y Gorkis (2010) encontraron diferencias no significativas entre el bienestar psicológico de los adultos jóvenes y adultos mayores, siendo más elevado en los adultos mayores.

Rosa y Quiñones (2012) realizan un análisis del modelo de seis dimensiones del bienestar psicológico llevándolo a un contexto de estudiantes universitarios, en el que concluyen que ésta facilita la evaluación comprensiva de la persona y sugieren su incorporación en los

procesos de ayuda de los servicios psicológicos de una universidad por ser beneficiosa.

Cabrera (2017) encontró que existe relación directa estadísticamente muy significativa entre el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento al estrés en una muestra de 341 usuarios de un puesto de salud.

Sánchez (2017) mostró una relación inversa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización al contrastarlas con las escalas de bienestar (afecto positivo y florecimiento). Así mismo contrastó la dimensión de realización personal, encontrando una correlación negativa con las escalas de afecto positivo y florecimiento además de una correlación negativa con afecto negativo. En una muestra de 131 técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima.

### **1.2.1. Modelo multidimensional de bienestar psicológico**

Ryff (1989) luego de realizar estudios en la población adulta norteamericana pudo diferenciar seis dimensiones. Este modelo, contempla la posibilidad de que el desarrollo de cada dimensión concibe diferencias de acuerdo al proceso de maduración de cada persona.

Ryff y Keyes (1995) definen las dimensiones del modelo, figura 2, de la siguiente manera: Autoaceptación, es la evaluación positiva del presente y el pasado; Autonomía, es el sentido de independencia; Crecimiento personal, es el sentido de progresión y desarrollo como persona; Propósito en la vida, expresa la creencia que la vida tiene significado y forma parte de un proyecto; Relaciones positivas con otros, se define como la

capacidad de desarrollar y sostener vínculos de calidad con otros; y Dominio del entorno, es la capacidad de conducirse efectivamente en el ambiente que le rodea.

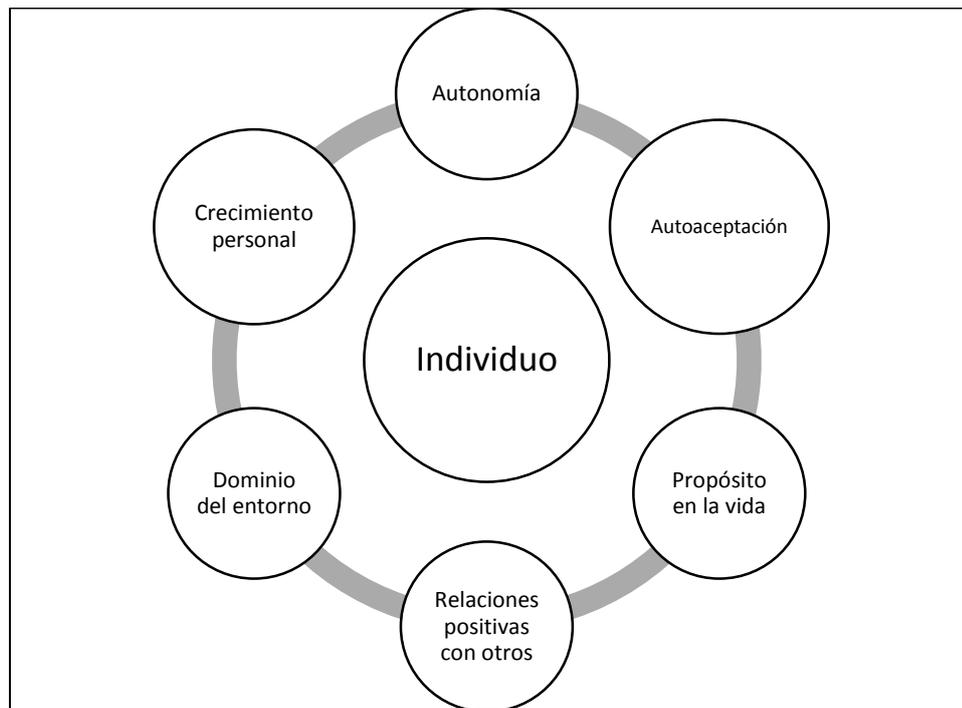


Figura 2. Dimensiones del modelo de bienestar psicológico propuesto por Ryff (1989) Tomado de *"El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios"* por Rosa et al. (2012).

### 1.2.2. Dimensiones de bienestar psicológico

Casullo (2002) presenta cinco constructos derivados del modelo de Ryff (1989).

#### **Control de situaciones.**

Capacidad para adecuar y manipular contextos de acuerdo a sus propios intereses con una sensación de autocompetencia y control.

**Aceptación de sí mismo.**

Capacidad para aceptar el pasado y sentirse bien frente a diversos aspectos de sí mismo, comprendiendo aquellos que son positivos como los negativos.

**Vínculos sociales.**

Capacidad para establecer buenos vínculos. Confía en los demás y suele mostrarse cálido. Posee capacidad empática y afectiva.

**Autonomía.**

Capacidad para la toma de decisiones en forma independiente, confiando en su propio juicio. Suele comunicarse en forma asertiva.

**Proyectos.**

Capacidad para plantearse metas y proyectos en la vida, otorgándole un significado. Suele orientar sus acciones, en una existencia basada en valores.

**1.3. Problema de investigación**

Considerando los antecedentes de investigación con ambas variables de estudio, en contextos diferentes y propios al Contact Center, así como estudios de cada una de las variables en forma independiente, la presente investigación orienta su objetivo de atención en el síndrome de burnout, el bienestar psicológico, como variables de análisis.

## **Formulación del problema**

Frente al incremento de los servicios de Contact Center, como una fuente de soporte para las grandes empresas, la misma que conduce al surgimiento de una fuerza laboral importante para el país y conocidas las características de los puestos de trabajo, en relación a los riesgos psicosociales y la necesidad del bienestar psicológico en contextos laborales que requieren manejo de tecnología, la presente investigación se plantea los siguientes problemas:

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico en los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Burnout y la condición sociodemográfica: sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y la condición sociodemográfica: sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **Objetivo general:**

Identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

##### **Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.
- Identificar las diferencias entre las dimensiones de síndrome de Burnout y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.
- Conocer las diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.
- Identificar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.
- Conocer las diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

## **1.5. Justificación de la investigación**

Este estudio se justifica a nivel práctico porque permite conocer el comportamiento de la variable burnout, a fin de advertir su presencia como un potencial riesgo psicosocial, y su relación con el bienestar psicológico, en los trabajadores de Contact Center, considerando la necesidad de atender y alertar su aparición a fin preservar la integridad emocional de los trabajadores que se vean más afectados. Los resultados servirán para implementar programas de prevención de riesgos psicosociales como el síndrome de burnout.

El valor teórico está sustentado en la correlación entre las variables en un contexto de trabajadores de venta como teleoperadores, en diversos puestos de trabajo, cuyos hallazgos se podrán comparar con investigaciones similares que existen en nuestro medio, aportando nuevos conocimientos en el campo organizacional de nuestro país.

A nivel social, pretende ofrecer un aporte a las empresas de Contact Center, identificando el tipo de trabajadores más vulnerables al síndrome de burnout, así como a aquellos que experimentan mayor bienestar psicológico, ya que la información existente resulta insuficiente. Así mismo, atender los resultados diferenciados en la intervención a varones y mujeres respecto al síndrome de burnout.

Así mismo, intenta ser antecedente para futuras investigaciones y seguir replicando los hallazgos en otros contextos laborales y mayores muestras.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>**: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

**H<sub>2</sub>**: Existen diferencias entre las dimensiones de síndrome Burnout y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

**H<sub>3</sub>**: Existen diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

**H<sub>4</sub>**: Existen diferencias entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

**H<sub>5</sub>**: Existen diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.

## **1.7. Variables de investigación**

### **Síndrome de burnout**

- Agotamiento emocional
- Eficacia profesional
- Indiferencia

### **Bienestar Psicológico**

- Aceptación – Control
- Autonomía
- Vínculos
- Proyectos

### **Condición sociodemográfica**

- Sexo: Hombres y mujeres .
- Edad: De 20 a 30 años hasta 51 años a más.
- Estado civil: Soltero, casado, divorciado/separado y conviviente.

### **Condiciones laborales**

- Área de trabajo: Administrativo, supervisor, operador de venta y control de calidad.
- Antigüedad en la empresa: De 3 meses o menos, a más de 5 años.

## **1.8. Definición de términos básicos**

### **Síndrome de Burnout.**

Conjunto de síntomas que afectan la salud física y psicológica, producidas por el trabajo.

### **Bienestar psicológico en el trabajo.**

Sensación de gratificación y confort que experimenta un trabajador respecto a su persona y las actividades laborales que realiza en una empresa.

### **Contact Center.**

Empresa especializada en atención al cliente, que brinda servicios a proveedores independientes, atendiendo desde un centro de llamadas telefónicas, usualmente responde solicitudes, reclamos, ofrece soluciones y productos.

### **Puesto de trabajo.**

Es la posición desde donde una persona realiza su trabajo en la empresa, éste puede ser fijo o cambiante dependiendo de la naturaleza de sus funciones.

### **Operador de venta.**

Es quien realiza las llamadas telefónicas para ofrecer productos y promociones a clientes seleccionados, desde una base de datos o responde llamadas atendiendo pedidos o reclamos post venta.

### **Control – calidad.**

Es quien monitorea las llamadas de los operadores de venta, garantizando el cumplimiento de las disposiciones que protegen la calidad del producto, así como la valoración del trato y la comunicación con el cliente. También hace seguimiento y verificación del producto o servicio vendido.

### **Manejo de tecnología.**

Se refiere al uso y dominio tanto de los equipos de telecomunicación como del software implementado en cada empresa, para desarrollar actividades laborales.

## **1.9. Viabilidad de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se contó con los recursos necesarios tanto materiales, como de un equipo de personas capacitadas para ejecutar las acciones programadas.

El financiamiento se realizó con recursos propios.

Para la aplicación de las encuestas en la empresa, se contó con las facilidades necesarias y el apoyo de los supervisores, luego de aprobarse los permisos correspondientes.

## **1.10. Limitaciones del estudio**

La principal limitación en el desarrollo de la investigación ha sido el extenso trámite para conseguir los permisos de acceso a la muestra de trabajadores.

En relación a los resultados de la investigación, éstos pertenecen a un sector específico de trabajadores, por lo que su alcance no puede ser generalizado.

## **CAPITULO II: MÉTODO**

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

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que busca probar hipótesis a través de la recolección de datos haciendo uso de análisis estadísticos. Es de tipo descriptivo, correlacional, comparativo porque pretende conocer las características del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en la muestra de estudio; mediante la determinación del grado de asociación de las dos variables, así como las diferencias de las mismas en las condiciones sociodemográficas y en las condiciones laborales. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Es de tipo transversal, debido a que los datos se recogieron en un único momento; con diseño no experimental, porque los instrumentos de aplicaron en el ambiente laboral cotidiano de los participantes. Hernández, et al. (2014)

### **2.2. Participantes**

La población estuvo conformada por 500 trabajadores de una empresa de Contact Center, sobre la cual se calculó el tamaño de la muestra, cuyo resultado fue 217 (Survey System, 2018). Sin embargo la muestra quedó constituida por 327 trabajadores, entre varones y mujeres, distribuidos en diferentes áreas de trabajo como: Operadores de venta, Supervisores, Control de calidad y Administrativos.

El muestreo es no probabilístico y de carácter intencional, la muestra se eligió por las características de los participantes, todos son trabajadores dependientes de una empresa de Contact Center.

Es intencionado porque se eligió una muestra de trabajadores de Contact Center de una zona urbana de Lima, por encontrarse entre las ubicaciones más solicitadas en las bolsas de trabajo y reúne las características que se ajustan a los propósitos de la investigación.

Dentro de los criterios de inclusión se consideró los siguientes: que todos los participantes laboren en empresas privadas de Contact Center, que tengan una antigüedad de más de un mes en la empresa y que hayan dado su consentimiento mediante su firma.

En cuanto a los criterios de exclusión, se consideró los siguientes: aquellos trabajadores que el día de la evaluación presenten alguna dificultad de salud, que laboren menos de un mes, así como aquellos que se mostraron desmotivados.

El cuidado de los aspectos éticos del presente estudio, se realizó mediante el consentimiento informado garantizando la confidencialidad, el anonimato y la participación voluntaria.

### **2.3. Medición**

En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta y se aplicaron los siguientes instrumentos:

### **2.2.1 Ficha de Datos Socio Demográficos - Laborales**

Se elaboró una ficha con el objetivo de recoger datos relevantes que permitan establecer las comparaciones que la investigación se propone. Los datos sociodemográficos que se consignaron en la ficha, fueron: edad, sexo, estado civil (soltero, casado, divorciado/separado, conviviente). También se incluyó datos de la condición del trabajador en la empresa como: área de trabajo (administrativo, supervisor, operador de venta, control/calidad) y antigüedad en la empresa (con cuatro alternativas, que van desde los tres meses o menos, hasta más de cinco años) (Anexo A).

### **2.2.2. Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS de Maslach, Jackson & Leiter (1996). Con estudios en nuestro medio por Fernández, Juárez & Merino (2015)**

Para la variable síndrome de burnout, se consideró la Escala General del Inventario de Burnout de Maslach, un instrumento que en su versión original surge como una necesidad de medir el agotamiento en trabajadores con ocupaciones sin contacto personal directo, orientando así su propósito, a la evaluación del agotamiento como una crisis en relación con el trabajo. (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Este instrumento fue traducido al castellano con adaptaciones lingüísticas por Moreno, Rodríguez y Escobar (2001) y publicado por Oramas et al., (2007).

Para la presente investigación, se utilizó la versión de Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS de

traducción y adaptación en la población latina. (Fernández, et al., 2015). En ella se señala que se han realizado dos estudios para verificar la estructura latente del MBI-GS, mediante la metodología del modelo de ecuaciones estructurales (Structural Equations Modeling – SEM). En ambos estudios se replicó satisfactoriamente el modelo de tres dimensiones, pero requirieron de errores correlacionados en algunos ítems y la remoción del ítem 13. La confiabilidad por consistencia interna para los puntajes fue aceptable (mayor a 0.70). (Fernández, et al., 2015)

En el presente estudio se realizó el análisis de confiabilidad, encontrando un Alfa de Cronbach de ,756 que es bueno (Hunsley & Marsh, 2008). Así mismo se encontró la consistencia interna a través del análisis ítem-test hallando valores entre ,031 y ,588. De igual manera, se halló la confiabilidad por dimensiones y la consistencia interna, los mismos que exhiben valores como muestra la tabla 2.

Tabla 2

*Confiabilidad en la muestra del MBI-GS por dimensiones*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Consistencia interna
Agotamiento emocional	,872	,639 - ,745
Eficacia profesional	,799	,479 - ,653
Indiferencia	,789	,524 - ,655

El MBI-GS es un instrumento que evalúa tres constructos de Burnout: Agotamiento emocional (AE), Eficacia profesional (EP) e Indiferencia (IN), consta de 16 ítems, las mismas que se valoran

con una escala Likert que va del 0 (nunca) al 6 (diariamente) describiendo así la frecuencia con la que el participante experimenta lo que describe el ítem. Es un instrumento de lápiz-y-papel, que puede ser administrado en forma individual o colectiva, cuya duración es de aproximadamente 10 minutos (Fernández, Juárez & Merino, 2015) (Anexo B)

La valoración de los constructos, se extrae de los ítems, cuya distribución es: Agotamiento emocional, se evalúa con los ítems: 1, 2, 3, 4 y 6; Eficacia profesional, se valora con los ítems 5, 7, 10, 11 y 16; e Indiferencia, cuya valoración se obtiene de los ítems: 8, 9, 14 y 15.

**2.2.3. Escala de Bienestar Psicológico para adultos BIEPS-A de Casullo (2002). Con estudios en nuestro medio por Domínguez (2014).**

Para la variable bienestar psicológico, se utilizó el instrumento para medir este constructo en población adulta, cuyas propiedades psicométricas iniciales, se obtienen de un estudio realizado en Buenos Aires, en la que participaron 359 personas, en la que la estructura del instrumento queda en 13 ítems, distribuidos en 4 factores, cuya confiabilidad para la escala total fue 0,70. Para el factor Proyectos 0,59; para el factor Autonomía 0,61; para el factor Vínculos 0,49 y para el factor Control/Aceptación 0,46; por lo que se considera un instrumento válido y confiable. (Casullo, 2002)

En nuestro medio, se realizó un estudio con la BIEPS-A en una muestra de 222 estudiantes universitarios, en la cual se replica la estructura tetrafactorial y cuenta con propiedades psicométricas adecuadas. El alfa de Cronbach es .966 para la escala total; .884 para el factor Aceptación/control; .836 para el factor Autonomía; .871 para el factor Vínculos y .908 para el factor Proyectos. (Domínguez, 2014) (Anexo C)

La confiabilidad del BIEPS-A en el presente estudio se analizó a través del coeficiente del alfa de Cronbach, alcanzando un valor de ,758 que de acuerdo a Murphy y Davidshofer (2005) a partir de ,70 se consideran suficientes. Así mismo, en la consistencia interna se encontraron valores entre ,215 y ,532.

Los 13 ítems de la escala se valoran del 1 (Estoy en desacuerdo) al 3 (Estoy de acuerdo) distribuidos de la siguiente manera:

Aceptación /control de situaciones: se valora con los ítems 2, 11 y 13.

Autonomía: se valora con los ítems 4, 9 y 12.

Vínculos: se valora con los ítems 5, 7 y 8.

Proyectos: se valora con los ítems 1, 3, 6 y 10.

### **2.3. Procedimiento**

Para la obtención de la muestra, se realizaron las coordinaciones previas, a fin de solicitar el permiso correspondiente, a través de la

dirección de desarrollo humano y calidad, así como de la subgerencia de coaching y mejora continua del Contact Center mediante entrevistas, mensajes SMS, correos electrónicos y coordinaciones telefónicas.

Para concretar la aplicación de los instrumentos se contó con el apoyo de los supervisores del Contact Center, con quienes se hizo el recorrido por las diferentes zonas de la empresa divididas por campañas, aplicando los instrumentos en un solo momento, de manera colectiva en horario regular de trabajo, requiriendo para ello dos visitas a la empresa: una para evaluar a los trabajadores del turno mañana y otra para el turno de la tarde.

A los trabajadores que conformaron la muestra, se les informó de la naturaleza de los instrumentos que les fueron aplicados, se desarrolló en forma voluntaria, dándoles a conocer la importancia de su participación, habiendo comprendido: las razones de la evaluación, la meta del estudio, el número de preguntas, el tiempo estimado, la confidencialidad, el anonimato, el destino de los datos, libertad y permisos durante la evaluación, mediante el Consentimiento Informado. (Anexo D)

#### **2.4. Análisis de datos**

Para el procesamiento estadístico se contó con el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 24.0.

Para el análisis de datos, se realizaron estudios descriptivos estimando medidas de frecuencia, porcentajes, media y desviación estándar.

A las variables se les aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov Lilliefors.

Para los análisis de correlación se usó la prueba Rho de Spearman, y para realizar las comparaciones se utilizó los estadísticos U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis. Finalmente, a estos resultados se aplicó la Magnitud del Efecto (ES).

### CAPITULO III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los hallazgos de acuerdo a los análisis de los datos.

En primer lugar, la prueba de normalidad de los datos, en segundo lugar, análisis descriptivo, en tercer lugar, contraste de hipótesis el mismo que incluye correlaciones y comparaciones con Kruskal – Wallis, U de Mann Whitney y magnitud del efecto.

#### 3.1. Normalidad de los datos: Prueba Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors

Para determinar si las variables que se han utilizado en la investigación se ajustan a una distribución normal, se les aplicó la Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors hallando en el análisis de los datos una distribución no normal, como se muestra en la tabla 3, por lo que se optó por pruebas no paramétricas de análisis estadístico.

Tabla 3

#### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors*

		Agotamiento emocional	Eficacia Profesional	Indiferencia	Aceptación control	Autonomía	Vínculos	Proyectos
N		327	327	327	327	327	327	327
Parámetros normales <sup>ab</sup>	Media	8,91	28,32	5,24	86,391	75,688	80,550	115,382
	Desviación estándar	6,559	6,300	5,106	,79380	118,813	114,716	107,291
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,150	,118	,156	,440	,189	,275	,416
	Positivo	,150	,111	,156	,325	,137	,205	,333
	Negativo	-,087	-,118	-,152	-,440	-,189	-,275	-,416
Estadístico de prueba		,150	,118	,156	,440	,189	,275	,416
Sig. asintótica (bilateral)		<b>,000<sup>c</sup></b>						

## 3.2. Análisis descriptivo

### 3.2.1. Análisis descriptivo de las condiciones sociodemográficas

En la muestra, conformada por 327 trabajadores, se encontró que existe 52% de mujeres, frente al 48% de varones. En relación a la edad, el mayor porcentaje se concentra en los que tienen de 20 a 30 años (67%), seguido de los de 31 a 40 años (27%) y los de 41 a 50 años (6%); los de 51 años a más, no alcanzan el 1%. Respecto al estado civil, los solteros alcanzan el 69% y entre casados, divorciados, separados y convivientes alcanzan el 31%. En relación al área de trabajo, los operadores de venta alcanzaron el 85% y entre administrativos, supervisores y control de calidad, alcanzan el 15%. Respecto a la antigüedad en la empresa, el mayor porcentaje se encuentra entre los trabajadores de 3 meses a 1 año (81%), es notable la poca antigüedad de la mayoría de trabajadores (tabla 4).

Tabla 4  
*Descripción sociodemográfica*

Condición sociodemográfica - laboral	n	Porcentaje
Sexo		
Hombre	156	47,7
Mujer	171	52,3
Edad		
20-30 años	219	67,0
31-40 años	88	26,9
41-50 años	18	5,5
51 años a más	2	,6
Estado civil		
Soltero	226	69,1
Casado	32	9,8
Divorciado-separado	20	6,1
Conviviente	49	15,0
Área de trabajo		
Administrativo	28	8,6
Supervisor	12	3,7
Operador-venta	276	84,4
Control-calidad	11	3,4
Antigüedad en la empresa		
3 meses o menos	111	33,9
4 meses a 1 año	152	46,5
2 a 5 años	49	15,0
Más de 5 años	15	4,6

**Notas:** n= Número de casos.

### **3.2.2. Análisis descriptivo de las variables de investigación**

El resultado del análisis descriptivo de las dimensiones del síndrome de burnout y de las dimensiones de bienestar psicológico, que se exhibe en la tabla 5, indica que en las dimensiones de burnout: Agotamiento emocional, Eficacia profesional e Indiferencia se han obtenido medias de 8.91, 28.32, y 5.24 respectivamente; cuya desviación estándar es 6.56, 6.30 y 5.11 respectivamente. Así mismo las medias de las dimensiones de bienestar psicológico: Aceptación control, Autonomía, Vínculos y Proyectos fueron: 8.64, 7.57, 8.06 y 11.54 respectivamente a las que corresponden las siguientes desviaciones estándar: 0.79, 1.19, 1.15 y 1.07.

Respecto a la asimetría y curtosis por dimensiones, se reporta lo siguiente: Agotamiento emocional, asimetría positiva (0.89), curtosis cercana a mesocúrtica positiva (0.15); Eficacia profesional, asimetría negativa (-1.02), curtosis leptocúrtica positiva (0.78); Indiferencia, asimetría positiva (1.05) curtosis leptocúrtica positiva (0.75); Aceptación control, asimetría negativa (-3.30), curtosis leptocúrtica positiva (15.82); Autonomía, asimetría negativa (-0.53), curtosis platicúrtica negativa (-0.20); Vínculos, asimetría negativa (-1.26), curtosis leptocúrtica positiva (1.62); y Proyectos, asimetría negativa (-3.74), curtosis leptocúrtica positiva (18.35).

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Síndrome de Burnout y Bienestar psicológico.*

	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>DS</i>	Asimetría	Curtosis
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0	30	8.91	6.56	0.89	0.15
EFICACIA PROFESIONAL	6	36	28.32	6.30	-1.02	0.78
INDIFERENCIA	0	24	5.24	5.11	1.05	0.75
ACEPTACION CONTROL	3	9	8.64	0.79	-3.30	15.82
AUTONOMIA	3	9	7.57	1.19	-0.53	-0.20
VINCULOS	3	9	8.06	1.15	-1.26	1.62
PROYECTOS	4	12	11.54	1.07	-3.74	18.35

Nota: N = 327

### 3.3. Contraste de hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis general

*H<sub>G</sub>: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

Esta hipótesis ha sido contrastada por medio de cada una de las hipótesis específicas.

#### 3.3.2. Hipótesis específicas

*H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

En la tabla 6, podemos observar que entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la dimensión vínculos de bienestar psicológico existe relación negativa y baja (-,144), sin embargo, altamente significativa (,009). La dimensión Eficacia profesional de Burnout tiene

relaciones positivas y bajas, pero altamente significativas con las dimensiones aceptación y control (,157), vínculos (,186) y proyectos (,197) de Bienestar psicológico. Finalmente, podemos observar que la dimensión indiferencia de Burnout correlaciona de manera negativa y baja, pero altamente significativa con las dimensiones aceptación y control (-,160); vínculos (-,217) y proyectos (-,183) de Bienestar Psicológico. Es de notar que la dimensión de autonomía de Bienestar psicológico es la única que tiene relaciones muy bajas y no significativas con las dimensiones de Burnout. Se prueba parcialmente la hipótesis 1.

Tabla 6

*Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de Bienestar Psicológico.*

	Aceptación control	Autonomía	Vínculos	Proyectos
Agotamiento emocional	-,046	-,092	<b>-,144**</b>	-,088
Sig. (bilateral)	,403	,095	,009	,111
Eficacia profesional	<b>,157**</b>	,103	<b>,186**</b>	<b>,197**</b>
Sig. (bilateral)	,004	,063	,001	,000
Indiferencia	<b>-,160**</b>	-,055	<b>-,217**</b>	<b>-,183**</b>
Sig. (bilateral)	,004	,320	,000	,001

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). \* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En negrita: correlaciones significativas.

*H<sub>2</sub>: Existen diferencias entre las dimensiones de síndrome Burnout y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

En la tabla 7 se observa que existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión eficacia profesional de acuerdo al sexo (.033). Sin embargo, entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las condiciones sociodemográficas de edad y estado civil no presentan diferencias estadísticamente significativas. Se prueba parcialmente la hipótesis 2.

Tabla 7

*Diferencias entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y la condición sociodemográfica de sexo, edad y estado civil.*

Condición sociodemográfica		n	Agotamiento Emocional		Eficacia Profesional		Indiferencia				
			Rango promedio	U	Rango promedio	U	Rango promedio	U			
Sexo	Hombre	156	9,31	0.485	29,05	<b>0.033</b>	5,70	0.504			
	Mujer	171	8,55		27,65		4,83				
	Total	327									
Edad	20-30 años	219	170.72	4.110	.250	159.73	3.819	.282	170.21	3.219	.359
	31-40 años	88	146.66			172.27			149.30		
	41-50 años	18	165.97			163.33			158.75		
	51 años a más	2	173.25			273.50			178.75		
	Total	327									
Estado civil	Soltero	226	167.30	3.247	.355	156.66	6.516	.089	170.07	5.041	.169
	Casado	32	159.05			196.78			151.92		
	Divorciado-separado	20	128.40			158.15			124.88		
	Conviviente	49	166.56			178.83			159.85		
	Total	327									

**Nota:** U = Test estadístico de Mann-Whitney.

*H<sub>3</sub>: Existen diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

La tabla 8, muestra a través de la magnitud del efecto, que entre las dimensiones de bienestar psicológico y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil existen fuertes diferencias estadísticas respecto a la condición sociodemográfica sexo y las variables aceptación-

control (.66) y autonomía (.65); así mismo entre la condición edad y la variable proyectos (.77) y entre la condición estado civil y la variable aceptación-control (.76); también se observa diferencias estadísticas moderadas entre la condición edad y la variable autonomía (.39), como entre la condición sexo y la variable vínculos (.38). Vale decir que para la interpretación de la Magnitud del Efecto (**ES** del inglés Effect Size): son usados los valores de **0.04 = pequeño; 0.25 = moderado; y 0.64 = fuerte** (Ferguson, 2009; Fritz, Co et al., 2012). Se prueba parcialmente la hipótesis 3.

Tabla 8

*Diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil.*

Condición Socioeconómica	n	ACEPTACIÓN CONTROL				AUTONOMÍA				VÍNCULOS				PROYECTOS			
		Rango promedio	U	Sig.	d	Rango promedio	U	Sig.	d	Rango promedio	U	Sig.	d	Rango promedio	U	Sig.	d
Hombre	156	159,13	-1,201	,230	,66	170,30	-1,189	,234	,65	167,52	-,689	,491	,38	156,00	-1,925	,054	,11
Mujer	171	168,44				158,25				160,79				171,30			
Total	327																
		Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d
20-30	219	158,65	4,791	,188	,14	162,45	1,272	,736	,39	163,65	,353	,950	,10	164,58	2,491	,477	,77
31-40	88	176,14				169,06				167,08				167,65			
41-50	18	173,72				165,08				154,11				144,58			
51 a más	2	128,00				101,25				156,25				115,00			
Total	327																
		Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d
Soltero	226	162,06	2,479	,479	,76	165,11	4,581	,205	,14	164,81	,402	,940	,12	161,95	7,750	,051	,23
Casado	32	181,66				135,20				160,11				176,64			
Divorciado-separado	20	168,48				160,25				153,85				130,20			
Conviviente	49	159,60				179,20				166,97				178,99			
Total	327																

**Notas:** **U** = Test estadístico de Mann-Whitney, **d** = Tamaño del efecto de Cohen.

*H<sub>4</sub>: Existen diferencias entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

En la tabla 9 se puede observar que en la dimensión de agotamiento emocional, existen diferencias moderadas entre las áreas de trabajo, (.256); así mismo, en la dimensión de indiferencia, existen fuertes

diferencias entre las áreas de trabajo, (.910). Sin embargo en la dimensión de eficacia profesional, existe poca diferencia entre las áreas de trabajo (.148). En relación a la condición laboral de antigüedad en la empresa, se puede observar diferencias moderadas de agotamiento emocional, entre los diferentes rangos de antigüedad (.251); así mismo existen fuertes diferencias respecto a la dimensión de indiferencia entre los diferentes rangos de antigüedad (.941); por otro lado, respecto a la dimensión de eficacia profesional se observa que no existen diferencias entre los diferentes rangos de antigüedad en la empresa. Se prueba parcialmente la hipótesis 4.

Tabla 9

*Diferencias entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y las condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa.*

Condición laboral	n	Agotamiento Emocional				Eficacia Profesional				Indiferencia				
		Rango Promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango Promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango Promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	
Área de Trabajo	Administrativo	28	193.29	6.595	.086	.256	188.86	7.789	.051	.148	146.61	3.693	.279	.910
	Supervisor	12	146.50			225.17				125.96				
	Operador-venta	276	159.84			159.08				168.00				
	Control-calidad	11	212.86			157.55				149.45				
	Total	327												
Antigüedad en la empresa	3 meses o menos	111	149.54	6.693	.082	.251	144.26	14.238	.003	.000	153.46	3.612	.307	.941
	4 meses a 1 año	152	166.34			169.50				167.57				
	2 a 5 años	49	190.83			200.67				181.19				
	Más de 5 años	15	159.70			134.57				149.60				
	Total	327												

**Nota:** d = Tamaño del efecto de Cohen.

*H<sub>5</sub>: Existen diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y condiciones laborales de área de trabajo y antigüedad en la empresa de los trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima.*

En la tabla 10, se muestran valores de comparación entre las dimensiones de bienestar psicológico y las condiciones laborales, en la que se observa que no existen diferencias estadísticas en los valores de bienestar psicológico entre las áreas de trabajo y entre los rangos de antigüedad en la empresa. La hipótesis 5, no está probada.

Tabla 10

*Diferencias entre las dimensiones de Bienestar Psicológico y la condición laboral área de trabajo y antigüedad en la empresa.*

Condición laboral	n	ACEPTACION CONTROL				AUTONOMA				VINCULOS				PROYECTOS				
		Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	d	
AREA DE TRABAJO	Administrativo	28	171,50	,798	,850	,00	134,70	5,831	,120	,01	179,95	1,102	,777	,00	165,32	6,725	,081	,20
	Supervisor	12	156,38				131,96				155,04				180,75			
	Operador-venta	276	163,12				167,18				162,93				165,25			
	Control-calidad	11	175,41				193,77				160,09				111,09			
	Total	327																
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	3 mese o menos	111	155,64	2,674	,445	,01	163,22	1,613	,656	,01	153,59	4,037	,258	,01	159,73	2,079	,556	,00
	4 mese a 1 año	152	166,92				168,77				169,63				168,11			
	2 a 5 años	49	172,96				149,86				160,76				166,89			
	Más de 5 años	15	167,07				167,67				194,57				144,50			
	Total	327																

**Nota :** *d* = Tamaño del efecto de Cohen.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima; así como determinar la relación entre las dimensiones de ambas variables. Del mismo modo se planteó identificar las diferencias estadísticas entre las dimensiones del síndrome de burnout y las condiciones sociodemográficas; así como las diferencias estadísticas entre las dimensiones de bienestar psicológico y las condiciones sociodemográficas. Así mismo, se buscó identificar las diferencias estadísticas tanto de las dimensiones del síndrome de burnout, como de las dimensiones de bienestar psicológico con las condiciones laborales de los trabajadores de la muestra.

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, en el presente estudio, el MBI-GS reporta un alfa de Cronbach de ,756 que es aceptable (Hunsley & Marsh, 2008), asimismo, por dimensiones se encontró los valores de ,872 ,799 y ,789 para Agotamiento emocional, Eficacia profesional e Indiferencia, respectivamente; estos valores se encuentran entre excelente, bueno y aceptable, (Hunsley & Marsh, 2008). En relación a la consistencia interna, se encontraron valores entre ,479 y ,745 los cuales tienen similitud con el hallazgo de Fernández, et al. (2015) quien informa que la consistencia interna para los puntajes fue aceptable (mayor a 0.70). Es de notar, que entre las dimensiones del síndrome de burnout se encuentra la dimensión de cinismo, la misma que en el estudio de

Fernández, et al. (2015), es cambiada a indiferencia, la misma que se utilizó en la presente investigación.

La confiabilidad del BIEPS-A, en el presente estudio se analizó a través del coeficiente del alfa de Cronbach, alcanzando un valor de ,758 que de acuerdo a Murphy y Davidshofer (2005) a partir de ,70 se consideran suficientes. Encontrando cierta diferencia con Domínguez (2014), quien reporta un alfa de Cronbach de ,966 para la escala total del BIEPS-A en una muestra de estudiantes universitarios de nuestro medio.

Es notable distinguir en la muestra el alto porcentaje de trabajadores jóvenes, cuya edad predominante está en el rango de 20 a 30 años de edad (67%).

En la primera hipótesis específica , se pretendía establecer relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y bienestar psicológico, y se encontró que existe relación significativa y positiva entre la dimensión eficacia profesional y las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos, lo que permite afirmar que aquellos trabajadores que se perciben capaces de contribuir eficazmente a su organización, son también capaces de adecuarse a diferentes contextos, de comprender sus características personales y aceptarse a sí mismos, de establecer adecuados vínculos con sus pares y orientar sus acciones hacia metas concretas basadas en valores.

Por otro lado, se encontró que los trabajadores que muestran mayor pérdida de interés laboral y se cuestionan sobre su valía en la empresa,

son también los que tienen menos capacidad de adaptación, con dificultad para aceptarse a sí mismos, desconfiados con las personas de su entorno y suelen limitarse al plantearse metas y proyectar su vida.

Así mismo, se encontró que los trabajadores que experimentan mayor agotamiento emocional, es decir cansancio y tensión de origen emocional, son también aquellos que tienen mayor dificultad para establecer relaciones empáticas y afectivas con sus pares. Encontrando algunas similitudes con los hallazgos de Aliaga (2012) en su estudio con técnicas de enfermería y los encontrados por Salas (2010) en su investigación con docentes de la UGEL N°7.

En relación a la segunda hipótesis, se encontró diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de eficacia profesional entre hombres y mujeres, siendo los varones quienes poseen mayor expectativa respecto a su desempeño laboral y su contribución a la empresa, que las mujeres. Las otras dimensiones de síndrome de burnout no presentan diferencias estadísticamente significativas, con las condiciones sociodemográficas de sexo, edad y estado civil, encontrando similitud con los hallazgos de Arias et al. (2015) quien, en su estudio con trabajadores de Call Centers en la ciudad de Arequipa, no encontró diferencias estadísticamente significativas en función al sexo y estado civil de los trabajadores.

La tercera hipótesis afirma la existencia de diferencias estadísticas al contrastar las dimensiones del bienestar psicológico en las condiciones sociodemográficas. En este sentido, se encontró que existen fuertes

diferencias estadísticas en relación a la edad y la dimensión de proyectos, es decir, que los trabajadores más jóvenes suelen proyectarse más en la vida que los trabajadores que tienen más edad. Así como fuertes diferencias estadísticas entre el estado civil y la dimensión aceptación-control, encontrando que los casados tienen mayor disposición para adecuarse a diferentes contextos y sentirse bien consigo mismos, seguido de los divorciados-separados, luego los solteros, y finalmente, con menos disposición a la aceptación de sí mismos y control de situaciones, se encuentran los convivientes. Del mismo modo, en ésta misma dimensión, existen fuertes diferencias entre varones y mujeres, siendo las mujeres quienes tienen mayor control de situaciones y aceptación de sí mismas. También se encontró fuertes diferencias en la dimensión de autonomía, siendo los varones los que presentan mayor disposición para la toma de decisiones en forma independiente, que las mujeres.

A nivel moderado se encuentran las diferencias entre varones y mujeres en la dimensión de vínculos, siendo los varones quienes poseen mayor capacidad empática y suelen mostrarse más cálidos y confiados que las mujeres. También se encontraron diferencias moderadas, en la dimensión de autonomía de acuerdo a la edad, siendo los trabajadores de 31 a 40 años los que tienen mayor facilidad para la toma de decisiones en forma independiente, seguido de los que tienen 41 a 50 años, un poco menos capacidad de autonomía tienen los trabajadores de 20 a 30 años y finalmente, los trabajadores de 51 años a más son quienes usualmente se muestran menos autónomos.

La cuarta hipótesis afirma la existencia de diferencias entre las dimensiones de burnout y las condiciones laborales de los trabajadores. En este sentido, se encontró una fuerte diferencia entre las áreas de trabajo en la dimensión de indiferencia, de tal modo que los operadores de venta son los que presentan mayor distanciamiento ante su propio trabajo, perdiendo el entusiasmo y el interés en su labor, posiblemente debido a la naturaleza del puesto, ya que su labor es repetitiva y con muy poca variedad, seguido de los encargados del control de calidad. Los supervisores, son quienes muestran menos indiferencia en comparación con otras áreas. En ésta misma dimensión, se encontró fuertes diferencias entre los trabajadores en relación a la antigüedad en la empresa, siendo aquellos de 2 a 5 años de antigüedad, los que presentan mayor indiferencia, seguido de los trabajadores con 4 meses a 1 año de antigüedad. Los trabajadores de 3 meses o menos y los de más de 5 años de antigüedad, son los menos indiferentes, posiblemente debido a su condición de periodo de prueba en los primeros, y las expectativas de conservar su puesto, en caso de los que tienen más de 5 años de antigüedad en el trabajo.

A nivel moderado se encuentran las diferencias de la dimensión de agotamiento emocional respecto a las diferentes áreas de trabajo, encontrando que los encargados de control de calidad son los que experimentan mayor agotamiento emocional que los trabajadores de otras áreas, debido posiblemente a la naturaleza de sus funciones, las mismas que están vinculadas a la verificación del cumplimiento de la normativa de

las llamadas telefónicas, así como el seguimiento de los productos en post venta. Por otro lado, los supervisores son los que experimentan menos agotamiento emocional, posiblemente debido a la variedad de tareas que realizan.

La hipótesis 5, afirma que existen diferencias entre las dimensiones de bienestar psicológico y las condiciones laborales, en el presente estudio no se han encontrado diferencias entre ambas variables.

Sin embargo, hay que añadir que el cuestionario de bienestar psicológico ofrece mejor medida cuando es aplicada a condiciones sociodemográficas como edad. En relación a ello, Soliverez et al. (2010), realiza un estudio con adultos jóvenes y adultos mayores, encontrando diferencias significativas en relación al bienestar psicológico, en la cual, los adultos mayores experimentan mayor bienestar psicológico que los adultos jóvenes.

El ítem 9 de Bienestar Psicológico, es la que presenta la mayor variabilidad de respuestas y a la vez, reporta la correlación más baja.

## CONCLUSIONES

- La dimensión de eficacia profesional del síndrome de burnout, tiene una correlación significativa y positiva, con las dimensiones de bienestar psicológico: aceptación – control, vínculos y proyectos. Más no con la dimensión de autonomía.
- La dimensión de indiferencia, del síndrome de burnout, tiene una correlación significativa y negativa con las dimensiones de bienestar psicológico: aceptación – control, vínculos y proyectos. Más no con la dimensión de autonomía.
- La dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout correlaciona en forma significativa y negativa únicamente con la dimensión de vínculos de bienestar psicológico.
- Entre la dimensión de eficacia profesional y la condición sociodemográfica de sexo, existen diferencias significativas; con las otras dimensiones de burnout, no existen diferencias.
- En las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia, no existen diferencias con las condiciones sociodemográficas de sexo edad y estado civil.
- En las dimensiones de aceptación-control y autonomía, hay fuertes diferencias respecto a la condición sociodemográfica de sexo, en la dimensión de vínculos diferencias moderadas y en la dimensión de proyectos, no existen diferencias.
- La dimensión proyectos, en relación a la edad, presenta fuertes diferencias; la dimensión autonomía, diferencias moderadas y las

dimensiones de aceptación-control y vínculos, no presentan diferencias en relación a la edad.

- La dimensión de aceptación-control, presenta fuertes diferencias con el estado civil; las dimensiones de autonomía, vínculos y proyectos no presentan diferencias con ésta condición sociodemográfica.
- La dimensión de indiferencia, reporta fuertes diferencias al comparar las áreas de trabajo y al comparar la antigüedad de los trabajadores en la empresa.
- La dimensión de agotamiento emocional, muestra diferencias moderadas al comparar las áreas de trabajo y al comparar la antigüedad de los trabajadores en la empresa.
- En la dimensión de eficacia profesional y las condiciones laborales de los trabajadores, no existen diferencias.
- No existen diferencias entre las dimensiones de bienestar psicológico y las condiciones laborales.

## RECOMENDACIONES

- Generar espacios de cambios de actividad, para los trabajadores cuyos puestos tienen poca variedad de tarea, como los de control de calidad, a fin de aminorar el agotamiento emocional.
- Elaborar programas de incentivo de bajo costo, contingente al logro de metas alcanzables, que contribuyan a mantener la expectativa de los operadores de venta, principalmente los trabajadores que tienen más de 2 años laborando en la empresa.
- Humanizar el ambiente de trabajo para los trabajadores en general, creando espacios que permitan el intercambio interpersonal en horas de refrigerio u otros.

## REFERENCIAS

- Aliaga, D. (2012) *Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4430>
- Arias, W., Lara, R., & Ceballos, K. (2015) Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada* 1(2): 54-64. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/303858075>
- Cabrera, S. (2017) *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote* (Tesis de licenciatura) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/400>
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Cohen, J. (1998) *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Erlbaum, Hillsdale.
- Domínguez, S. (2014) Análisis psicométrico de la escala de bienestar psicológico para adultos en estudiantes universitarios de lima: un enfoque de relaciones estructurales. *Psychologia: avances de la disciplina*, 8(1): 23-31. Recuperado de [www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf)

Ferguson C. J. (2009) An Effect Size Primer: A Guide for Clinicians and Researchers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40 (5), 532–538. doi: 10.1037/a0015808

Fernández-Arata, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1): 9-20. Recuperado de [www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid...48272015000100002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid...48272015000100002)

Fritz, C. O., Morris, P. E., & Richler, J. J. (2012). Effect size estimates: Current use, calculations, and interpretation. *Journal of Experimental Psychology: General*, 141(1), 2-18. doi: 10.1037/a0024338

Gestión (28 de marzo de 2018) MTPE: *Menos empresas prevén contratar jóvenes universitarios el 2018*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mtpe-empresas-preven-contratar-jovenes-universitarios-2018-230341>

Gestión (18 de junio de 2017) *Call centers: Perú, Chile y Colombia lideran su crecimiento en la región*. Gestión. Recuperado de <http://www.linkedin.com/shareArticle?url=https://gestion.pe/economia/call-centers-peru-chile-colombia-lideran-crecimiento-region-137517>

Gestión (15 de abril de 2014) *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. Gestión. Recuperado de <http://www.linkedin.com/shareArticle?url=https://gestion.pe/tendencia>

[s/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012)

Gil-Monte, P., & Pieró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. España: Síntesis.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>

Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>

Gil-Monte, P. & Pieró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid. España: Pirámide.

Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. & Braga, F. (2007). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y

español. *Revista Española de Salud Pública*, 83, (2), 215-230.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/170/17083206.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

Hunsley, J., & Marsh, E. J. (2008). Developing criteria for evidence-based assessment: An introduction to assessment that work. *A guide to assessments that work* (pp. 3-14). Oxford: Oxford University Press.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3a ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo* 11 (32): 37-43. Recuperado de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Marticorena-Quevedo, J., Beas, R., Anduaga-Beramendi, A., & Mayta-Tristán, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensusalud 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 241-247. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>

Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 37-45. Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06107.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2018) *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Pieró, J.M. (1992) *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema

Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality & Social Psychology*, 69(4), 719-727. doi: 10.1037//0022-3514.69.4.719

Roca, M. (2017) *Carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3268>

Roig, E. (2014, 15 de abril). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. Recuperado de <http://gestion.pe/empleomanagement/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas2094572>

Rosa, Y., & Quiñones, A. (2012) El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot* 5 (1) 7-17. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/259332826\\_El\\_bienestar\\_psicologico\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_ayuda\\_con\\_estudiantes\\_universitarios?enrichId=rgreq-c2716a1140d903728fd84b194ba78aec-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI1OTMzMjgyNjtBUzo5ODYy](https://www.researchgate.net/publication/259332826_El_bienestar_psicologico_en_el_proceso_de_ayuda_con_estudiantes_universitarios?enrichId=rgreq-c2716a1140d903728fd84b194ba78aec-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI1OTMzMjgyNjtBUzo5ODYy)

[NTc3MDIyOTc2N0AxNDAwNTI1NjI0Mjc5&el=1\\_x\\_3&esc=publicati  
onCoverPdf](#)

Saborío, L., & Hidalgo, LF. (2015) Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. Recuperado de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en)

Salas, J. (2010) *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de la UGEL N°7* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/616>

Sánchez, V. (2017) *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7702>

Soliverez, V., Sabatini, M., Scolni, M., & Goris, G. (2010). Evaluación del bienestar psicológico en adultos mayores y adultos jóvenes de la ciudad de Mar del Plata. *II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.

Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J., & Gómez, D., (2009) Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la psicología positiva.

*Anuario de Psicología Clínica y de la Salud / Annuary of Clinical and Health Psychology* 5, 15-28 Recuperado de [http://institucionales.us.es/apcs/doc/APCS\\_5\\_esp\\_15-28.pdf](http://institucionales.us.es/apcs/doc/APCS_5_esp_15-28.pdf)

Velásquez, A. (2014) *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la microred de salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/106>

# **ANEXOS**

## Anexo A: Consentimiento Informado

ID:

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es solicitar su participación voluntaria en la presente investigación conducida por Lic. Lucy Sánchez Mory de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es evaluar aspectos relacionados al síndrome de burnout y el bienestar psicológico.

Si accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 29 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información será confidencial y sólo será utilizada para fines de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene dudas sobre esta investigación, puede hacer preguntas durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Muchas gracias por su participación.

---

Firma del Participante

## Anexo B: Ficha de Datos Sociodemográficos

En esta primera parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Debemos hacerle recordar que con estos datos no pretendemos identificarlo. El propósito de esta sección es poder agrupar sus respuestas con la de otros trabajadores con quienes comparte características similares y con ello ver si estas mantienen relación con los instrumentos psicológicos que le serán aplicados.

D1. Sexo	Hombre	1
	Mujer	2
D2. Edad	20 a 30 años	1
	31 a 40 años	2
	41 a 50 años	3
	51 años a más	4
D3. Estado civil	Soltero	1
	Casado	2
	Divorciado /Separado	3
	Conviviente	4
D4. Área de trabajo	Administrativo	1
	Supervisor	2
	Operador de venta	3
	Control/ Calidad	4
D5. Antigüedad en la empresa	3 meses o menos	1
	4 meses a 1 año	2
	2 a 5 años	3
	Más de 5 años	4

## Anexo C: CUESTIONARIO 1

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente Pocas veces al año o menos	De vez en cuando Una vez al mes o menos	Regularmente Algunas veces al mes	Frecuentemente Una vez por semana	Muy frecuentemente Varias veces por semana	Diariamente

1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

## Anexo D: CUESTIONARIO 2

Lea con atención las frases siguientes. Marque sus respuestas en cada una de ellas, sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: - ESTOY DE ACUERDO - NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO - ESTOY EN DESACUERDO. No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

N	ENUNCIADO	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
1	Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
2	Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
3	Me importa pensar que haré en el futuro.			
4	Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.			
5	Generalmente le caigo bien a la gente.			
6	Siento que podré lograr las metas que me proponga.			
7	Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.			
8	Creo que en general me llevo bien con la gente.			
9	En general hago lo que quiero, soy poco influenciable.			
10	Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.			
11	Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.			
12	Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.			
13	Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.			