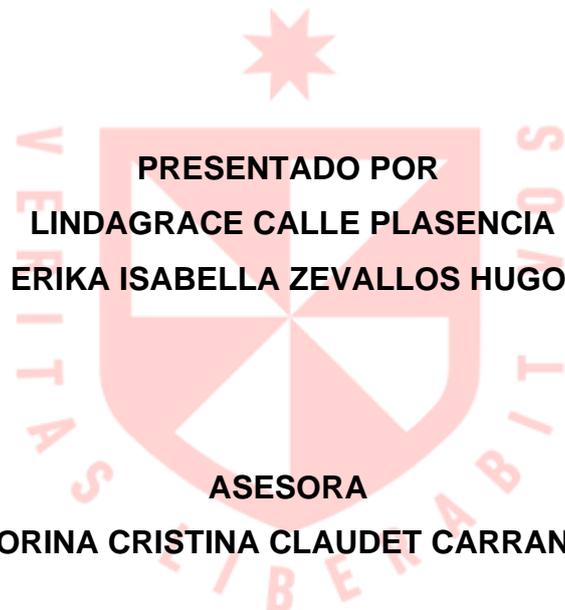




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE UNA EMPRESA DE  
CALL CENTER DEL RUBRO FINANCIERO UBICADA EN  
EL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA, 2023.**



**PRESENTADO POR  
LINDAGRACE CALLE PLASENCIA  
ERIKA ISABELLA ZEVALLOS HUGO**

**ASESORA  
CORINA CRISTINA CLAUDET CARRANZA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor 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 ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUAMANOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE (ATC) DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL RUBRO  
FINANCIERO UBICADA EN EL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA,  
2023.**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR**

**LINDAGRACE CALLE PLASENCIA**

**ERIKA ISABELLA ZEVALLOS HUGO**

**ASESORA**

**CORINA CRISTINA CLAUDET CARRANZA**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a todos aquellos que nos apoyaron.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I.MARCO TEÓRICO .....	1
CAPÍTULO II.HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	22
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	22
2.1.1. Hipótesis principal o general. ....	22
2.2. Variables y definición operacional .....	23
2.2.1. Variable independiente .....	23
2.2.2. Variable dependiente.....	24
CAPÍTULO III.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.1. Diseño metodológico .....	26
3.2. Diseño muestral.....	27
3.2.1. Población.....	27
3.2.2. Muestra.....	28
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	28
3.3.1. Instrumentos de recolección de datos .....	29
3.3.2. Confiabilidad del instrumento.....	30
3.3.3. Validez de contenido del instrumento.....	31
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	33

3.5. Aspectos éticos.....	33
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
4.1. Descripción de la muestra .....	35
4.2. Fiabilidad y validez del instrumento .....	36
4.2.1. Orientación de las preguntas .....	36
4.2.2. Fiabilidad y validez.....	39
4.3. Descripción de las variables.....	40
4.4. Prueba de Hipótesis.....	43
4.4.1. Prueba de normalidad.....	43
4.4.2. Análisis Correlacional.....	45
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>50</b>
5.1. Discusión de resultados: .....	50
5.1.1. Discusión de la hipótesis específica 01 .....	50
5.1.2. Discusión de la hipótesis específica 02 .....	51
5.1.3. Discusión de la hipótesis específica 03 .....	52
5.1.4. Discusión de la hipótesis general .....	53
5.1.5 Discusión de instrumentos: .....	53
<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES:.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>64</b>

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	66
ANEXO 3 CUESTIONARIO MBI - VARIABLE INDEPENDIENTE .....	70
ANEXO 4 CUESTIONARIO - VARIABLE INDEPENDIENTE .....	72
ANEXO 5 FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS .....	73
ANEXO 6 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS 01 .....	74
ANEXO 7 INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO 01 .....	78
ANEXO 8 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS 02.....	79
ANEXO 9 INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO 02.....	83
ANEXO 10 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	84
ANEXO 11 BASE DE DATOS PROGRAMA SPSS VERSION 24.....	85
ANEXO 12 REGISTRO FOTOGRÁFICO DE TOMA DE EMPRESA Y TOMA DE ENCUESTA.....	85
ANEXO 13 REPORTE FINAL DE ASESORÍA .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Síndrome de Burnout .....	5
Tabla 2 Modelos teóricos: Modelos comprensivos .....	7
Tabla 3 Modelos teóricos: Modelos de Procesos.....	8
Tabla 4 Definiciones de Desempeño laboral .....	14
Tabla 5 Modelos teóricos del Desempeño laboral .....	16
Tabla 6 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral .....	19
Tabla 7 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout .....	23
Tabla 8 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	24
Tabla 9 Ficha técnica del cuestionario de Síndrome de Burnout.....	29
Tabla 10 Ficha técnica del cuestionario de Desempeño laboral .....	29
Tabla 11 Análisis de Coeficiente de Cronbach del instrumento .....	31
Tabla 12 Validación de expertos – Variable 1 .....	32
Tabla 13 Validación de expertos – Variable 2 .....	32
Tabla 14 Características demográficas de la muestra (%): .....	35
Tabla 15 Características demográficas de la muestra (%) .....	36
Tabla 16 Análisis de la dirección del sentido de los ítems del MBI.....	37
Tabla 17 Análisis de la dirección del sentido de los ítems del desempeño laboral .....	38
Tabla 18 Fiabilidad / validez en las variables y dimensiones del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral .....	39
Tabla 19 Análisis descriptivo dimensional de la VI .....	40
Tabla 20 Análisis descriptivo dimensional de la VD.....	41
Tabla 21 Análisis descriptivo de la variable independiente Síndrome de Burnout .....	41
Tabla 22 Análisis descriptivo de la variable dependiente Desempeño Laboral .....	42
Tabla 23 Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.....	44
Tabla 24 Correlación de hipótesis específica 1 .....	45
Tabla 25 Correlación de hipótesis específica 2.....	46
Tabla 26 Correlación de hipótesis específica 3 .....	47
Tabla 27 Correlación de hipótesis general .....	48
Tabla 28 Operacionalización de la variable 1 .....	66
Tabla 29 Operacionalización de la variable 2 .....	68

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* ubicada en el distrito de Surquillo, 2023. Se empleó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo de investigación aplicada, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y tiempo transversal. La población bajo criterios de inclusión y exclusión aplicados estuvo conformada por 34 asesores de atención al cliente, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo censal. El cuestionario para la variable síndrome de Burnout fue el *MBI Maslach Burnout Inventory* de 22 ítems y para la variable desempeño laboral, el Cuestionario de Desempeño Laboral individual de 18 ítems; ambos en escala de Likert, validados por profesionales expertos y por criterios estadísticos obteniendo una fiabilidad categorizada como muy buena (Alfa de Cronbach de 0.846 y 0.903) y validez óptima (Varianza 71.57% y 81.54%) para las variables, respectivamente.

Los resultados obtenidos permitieron validar la hipótesis, demostrado que entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral existe una relación inversa (P de Pearson -0.398;  $p < 0.05$ ), así como también en todas las hipótesis específicas medidas, en los asesores de atención al cliente (ATC) de la empresa en el *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, en el 2023.

**PALABRAS CLAVE:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, desempeño laboral contraproducente, desempeño contextual y despersonalización.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the relationship that exists between burnout syndrome and the job performance of customer service advisors (ATC) of a call center company located in Surquillo, 2023. A study with a quantitative approach was used, applied research type, correlational descriptive scope, non-experimental design and transversal time. The population under the inclusion and exclusion criteria applied was made up of 34 customer service advisors, so non-probabilistic census-type sampling was used. The questionnaire for the burnout syndrome variable was the 22-item MBI Maslach Burnout Inventory and for the job performance variable, the 18-item Individual Job Performance Questionnaire; both on a Likert scale, validated by expert professionals and by statistical criteria, obtaining a reliability categorized as very good (Cronbach's Alpha of 0.846 and 0.903) and optimal validity (Variance 71.57% and 81.54%) for the variables respectively.

The results obtained allowed us to validate the hypothesis, demonstrating that there is an inverse relationship between burnout syndrome and job performance (Pearson's  $P = -0.398$ ;  $p < 0.05$ ), as well as in all the specific hypotheses measured, in the care advisors. to the customer (ATC) of the company in the call center of the financial sector located in Surquillo, in the year 2023.

**KEYWORDS:** Burnout syndrome, work performance, counterproductive work performance, contextual performance and depersonalization.

NOMBRE DEL TRABAJO

**OK-SINDROME DEL BURNOUT Y DESEM  
PEÑO LABORAL 2023.docx**

RECuento DE PALABRAS

**20154 Words**

RECuento DE CARACTERES

**113191 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**106 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 12, 2023 3:38 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 12, 2023 3:40 PM GMT-5**

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout según La Organización Mundial de Salud OMS es el agotamiento mental, emocional y físico a modo de enfermedad y cuyo término “burnout” está referido a la sensación de “quemarse”, actualmente, ya se encuentra en la Clasificación Internacional de Enfermedades permitiendo identificar y diagnosticar desde que entró en vigor en el 2022. (Citado por Forbes México, 2019), está compuesto por el agotamiento emocional, despersonalización y la baja eficacia personal producto del estrés crónico que una persona experimenta debido a condiciones internas y externas producto del trabajo, principalmente, en quienes laboran en trato directo con personas (docentes, personal de salud, cuidadores, etc.) y genera como consecuencias daño cognitivo, emocional y actitudinal que perjudica el rendimiento laboral como también la vida del colaborador. (Noticias FCCTP- USMP, 2023). Además de que puede generar que el trabajador se sienta desmotivado, sin capacidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa, inadecuado en su puesto de trabajo, sobre todo cuando las estrategias utilizadas por las organizaciones no contribuyen a un buen clima organizacional (Maslach y Jackson, 1981) por eso el estudio del síndrome de burnout va asumiendo mayor relevancia, debido a la preocupación de las empresas para evitar que los trabajadores lo presenten.

Por lo mismo, es importante evaluar el desempeño de los colaboradores, para determinar en qué medida estos cumplen con sus funciones y si van de la mano con los objetivos y metas de la organización. Un eficaz desempeño laboral se puede obtener satisfaciendo las necesidades laborales del trabajador respecto a clima, incentivos, capacitaciones constantes, entre otros. Por el contrario, las consecuencias de tener un bajo desempeño laboral podrían provocar incremento de la tasa de rotación de personal, aumento

de costos en inducción y capacitación de nuevo personal, mala imagen corporativa en el mercado, equipos de trabajo desmotivados y pérdida de productividad. (Chiavenato, 2001).

A nivel de Sudamérica los países con mayor índice de Burnout son: Argentina (86%), Chile (82%), Panamá (78%), Ecuador (74%) y Perú con (66%). Adicionalmente, respecto a Perú se ha evidenciado que del porcentaje total de peruanos que experimentan el síndrome de Burnout se genera con mayor frecuencia por la sobrecarga de trabajo, falta de claridad en el rol y la presión laboral (Diario Gestión, 2022) y a nivel departamental, en Lima más del 50% de trabajadores sufren de estrés laboral, visualizando un incremento desde el inicio de la pandemia en 2019 (MINEDU, 2021).

En adición, los estudios previos que respaldan el problema planteado en la presente investigación son los siguientes; la investigación elaborada por Pinos (2019), aplicada al personal del área operativa de líneas energizadas de la empresa eléctrica Quito – Ecuador, logró comprobar la hipótesis que indica la existencia de una correlación alta e inversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral ( $Rho\ Spearman = -0.616$ ,  $P < 0.05$ , significancia 0.042). Del mismo modo, en la investigación de Rodríguez (2018) aplicada al personal ejecutivo de la entidad financiera del BBVA ubicada en el distrito de Los Olivos, Lima – Perú, comprobó la hipótesis que indica la existencia de una relación entre ambas variables siendo es alta e inversa ( $Rho\ de\ Spearman$  el cual fue de  $-0.672$  y un  $p$  valor  $< 0.5$ ). Las investigaciones previamente mencionadas están orientadas a personal que labora en atención al cliente y ventas, siendo estas de las áreas de trabajo más afectadas por el síndrome de burnout, ya que se encuentran en una constante exposición al contacto con personas, tal y como sucede con los docentes, personal médico o personal que labora en *call center*.

Respecto a las empresas de *call center* en el Perú, estas son sumamente rentables y están presentes en varios sectores actuando muchas veces como tercerizadoras de los servicios

de atención telefónica de otras empresas, lo que les ha permitido posicionarse como organizaciones lucrativas sumamente rentables y como las que mayor cantidad de personas tienen trabajando para ellos. Esto se debe, según la Asociación peruana de experiencia al cliente (Apexo), al incremento que viene teniendo en la demanda a partir de la digitalización post pandemia, puesto que los negocios han implementado el *E-commerce* y servicios de *delivery*. (Citado por Diario Gestión, 2021).

Los trabajadores de *call center* tienen como función principal la resolución de inquietudes de los clientes, sujeto a los indicadores establecidos por un superior quien controla la duración y volumen de llamadas que debe realizar cada uno de ellos, muchas veces ejerciendo presión más de la necesaria con el fin de cumplir con los objetivos deseados y suelen estar expuestos a factores como atender a clientes cuyo estado emocional usualmente es negativo, no trabajar en los horarios fijos, malos incentivos laborales, tendencia a sufrir de malestares físicos (dolor lumbar, vista cansada o problemas auditivos entre los más comunes), o imposibilidad de realizar pausas activas y realización de actividades monótonas; pueden desencadenar un sentimiento de tensión tanto físico como mental, lo que incrementa la predisposición al estrés crónico generando el síndrome de Burnout, pudiendo afectar a gran escala el desempeño de los trabajadores.

Por lo tanto, en el presente estudio de investigación se planteó como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023? Por ende, conlleva a la generación de los objetivos de la investigación, siendo el objetivo general “Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el Desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023”, y los objetivos específicos asociados; “Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño

contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023”, “Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023” y “Determinar la relación que existe entre la buena percepción de realización laboral y el comportamiento laboral contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023”.

Por ello, identificar si existe una relación del síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los asesores de atención al cliente (ATC), brinda la posibilidad a las empresas de poder aplicar medidas preventivas y reducir el riesgo de tener colaboradores con síntomas de burnout o mitigar algunos de sus efectos, sobre todo para este tipo de empresas en las que el factor humano está sometido de forma constante a factores de estrés. La investigación permitirá contrastar los datos hallados con investigaciones previas.

Para el desarrollo del estudio se dispuso de los recursos necesarios para llevarlo a cabo, la experiencia previa de los investigadores, el soporte de la empresa en estudio para el acceso a la información, permisos para contactar a los asesores de atención al cliente pertenecientes al área Bpo pyme logrando recabar de forma eficiente datos estadísticos que finalmente permitieron aceptar la hipótesis propuesta. A pesar de existir limitaciones dadas por la burocracia existente por ser una empresa transnacional y demora en la aprobación para el acceso a la base la información, poca disponibilidad de contacto directo con los encuestados, ya que en el área elegida trabajan en modalidad híbrida, poca disponibilidad de los asesores para realizar reuniones de encuesta; sin embargo, se resolvieron con efectividad mediante el uso de tecnología.

La investigación posee un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación aplicada, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y tiempo transversal teniendo como

unidad de análisis a los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023. La población bajo criterios de inclusión y exclusión aplicados estuvo conformada por 34 asesores de atención al cliente, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo censal. En ese sentido, se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, siendo para la variable síndrome de burnout fue el MBI Maslach Burnout Inventory de 22 ítems y para la variable desempeño laboral, el Cuestionario de Desempeño Laboral individual de 18 ítems; ambos en escala de Likert de 5 niveles. Finalmente, para el procesamiento de la información se utilizó el programa IBM SPSS Statistics V.24.

Finalmente, la presente investigación está estructurada bajo cinco capítulos. El primero consiste en el marco teórico y se presentan antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas, junto con el glosario de términos en esta investigación.

El segundo capítulo contiene la formulación de hipótesis principal y derivadas, junto a la operacionalización de las variables.

El tercer capítulo define la metodología de la investigación, se presenta el diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de información y los aspectos éticos involucrados.

El cuarto capítulo expone los resultados de la investigación, expuesto en tablas y medidas resumen resultados del procesamiento de información, junto a la verificación de las hipótesis.

El quinto capítulo contiene la discusión de los resultados producto de la investigación realizada.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1 Antecedentes nacionales.

**Rodríguez (2018)**, en su investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental, Los Olivos, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la asociación del estrés crónico en los resultados laborales de los colaboradores. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. La población fue 80 colaboradores y la muestra de 50, seleccionados por muestreo no probabilístico. Como instrumento de acopio de datos, para la variable burnout, se usó el MBI (22 preguntas, escala de Likert de 7 niveles) y para la variable Desempeño laboral un cuestionario de 15 preguntas, escala de Likert de 5 niveles. Ambos instrumentos con buena consistencia interna (Alfa de Cronbach de 0.975 y 0.855 respectivamente). Como resultado del objetivo general se evidenció una relación alta e inversa ( $Rho\ Spearman = -0.698$ ), entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del banco BBVA, sede Los Olivos. Asimismo, con relación a los objetivos específicos se evidencio una relación alta e inversa ( $Rho\ Spearman = -0.672$ ) entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, una relación alta e inversa ( $Rho\ Spearman = -0.680$ ) entre la despersonalización y el desempeño laboral, finalmente, una relación alta e inversa ( $Rho\ Spearman = -0.733$ ) entre la Realización personal y el desempeño laboral.

Burga y Chávez (2019), en su tesis titulada “Relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018”, cuyo objeto de investigación fue determinar la medida en la que el grado de Burnout se asocia con el desempeño laboral. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental, transversal. Utilizó una muestra de 120 trabajadores seleccionados por

muestreo probabilístico. Como instrumento de acopio de datos, para la variable burnout se usó el MBI 22 preguntas, escala de Likert y para la variable Desempeño laboral un cuestionario de 18 preguntas. Los resultados descriptivos, demostraron que un 95% de trabajadores tenía un nivel bajo de SB y 82.5%, el nivel de desempeño siendo alto y se corroboró la relación inversa (Rho Pearson = -0.325,  $p=0.001$ , sig 0.05) entre las variables de estudio. Asimismo, según su objetivo específico se obtuvo como resultado una relación inversa baja (Rho Pearson = -0.325) entre el agotamiento emocional y desempeño laboral, una relación inversa bastante baja (Rho Pearson = -0.101) entre la despersonalización y desempeño laboral, finalmente, una relación directa (Rho Pearson = 0.132) entre la realización personal y desempeño laboral.

(Rengifo, 2022), En su investigación titulada “El síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022”, cuyo objetivo fue determinar de qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la clínica Good Hope. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra fue el total de la población universo dada por 300 colaboradores de la clínica. Como instrumento de acopio de datos, para la variable burnout se usó la adaptación del desgaste ocupacional de 30 preguntas y para la variable desempeño laboral un cuestionario de 24 preguntas. Ambos instrumentos con buena consistencia interna (Alfa de Cronbach de 0.523 y 0.652 respectivamente). Como resultado del objetivo general se evidenció una relación directa (Rho Spearman = 0.161  $P<0.00$ , significancia 0.005), entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Good Hoop. Asimismo, con relación a los objetivos específicos se evidencio una relación directa (Rho Spearman = 0.226) entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, una relación inversa (Rho Spearman = -0.152) entre la despersonalización y el desempeño laboral, finalmente, una relación inversa (Rho Spearman = -0.195) entre la realización personal y el desempeño laboral.

### **1.6.2. Antecedentes internacionales.**

Pazmiño (2020), en su investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato”, cuyo objetivo fue determinar la medida en que la presencia de burnout influye en el desempeño del personal en estudio. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra fue dada por el total de la población, conformada por 60 personas que conforman el área de desarrollo organizacional. Como instrumento de acopio de datos, para la variable burnout se usó el MBI (22 preguntas en escala de Likert de 6 niveles) y para la variable desempeño laboral, (la evaluación 180° en escala de Likert de 5 niveles). Como resultado de los objetivos específicos se evidenció una relación baja e inversa (Rho Pearson = -0.212) entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, una relación baja e inversa (Rho Pearson = -0.165) entre la despersonalización y el desempeño laboral, finalmente una relación baja y directa (Rho Pearson = 0.222) entre la Realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial en una empresa industrial de la ciudad de Ambato – Ecuador.

Cruz (2020), En su investigación titulada “Frecuencia del síndrome de Burnout y factores asociados en los trabajadores de la unidad de medicina 10 Instituto Mexicano del seguro social Matchuala, San Luís Potosí, 2020”, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la presencia de burnout incide en el personal de salud de la Unidad de medicina familiar (UMF) Núm. 10 del IMSS. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, transversal y observacional. La muestra fue dada por el total de la población, 105 trabajadores del área UMF seleccionados mediante muestreo no probabilístico bajo criterios de inclusión y exclusión. Como instrumento de acopio de datos, para la variable burnout se usó el MBI (22 preguntas en escala de Likert de 6 niveles). Como resultados se obtuvieron la correlación existente (chi cuadrado 26.6), entre Despersonalización y cansancio emocional. Cansancio

emocional y realización personal ( $p < 0.00001$ , chi cuadrado 73.9), despersonalización y realización personal ( $p < 0.00533$ , Chi cuadrada 14.67). Por lo que, el autor concluyó que efectivamente existe una relación entre las variables en estudio.

(Pinos, 2019), En su investigación titulada “El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas, 2019”, cuyo objetivo fue determinar de qué manera el síndrome de burnout impacta en el rendimiento del personal del área operativa de líneas energizadas de la empresa eléctrica Quito. Estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra se determinó por el total de la población, conformada por 37 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach de 22 preguntas en la variable Síndrome de Burnout y para la variable rendimiento laboral, el cuestionario de Alfredo Paredes & Asociados de 24 preguntas. Como resultado se logró evidenciar que existe una correlación alta e inversa (Rho Spearman=-0.616,  $P < 0.05$ , sig 0.042). Asimismo, el autor concluye que existe un impacto directo inverso entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral, cabe recalcar que en la empresa de estudio no se evidencio niveles altos de burnout por lo que se ha determinado que se tiene un buen nivel de rendimiento laboral.

## **1.7. Bases teóricas**

### **1.7.1. Síndrome de Burnout**

#### ***1.7.1.1. Principales definiciones***

Su estudio inicia a partir del 1953, dónde Schwartz y Will publicaron un estudio que hace referencia a la baja moral y la pérdida de personalidad de una enfermera psiquiátrica. Asimismo, el autor Graham Greens, publicó un artículo “A burnout case” en 1960, sobre un caso reportado de un profesional arquitecto que presentó síntomas de desgaste emocional y psicológicamente inestable, por lo que lo llevó a dejar su trabajo e irse a otro lugar. Poco tiempo

después, en 1969, Bradley acuñó el término del “staff burnout” como un posible peligro en los participantes del proyecto dirigido a tratar a jóvenes delincuentes.

Este concepto ha venido evolucionando y variando a lo largo del tiempo, es por ello que, mediante una tabla evolutiva, se presenta la conceptualización del síndrome para tener un mayor conocimiento sobre este.

Tabla 1 Síndrome de Burnout

Autor	Año	Definición
Herbert Freudenberger	1974	Sentimiento de agotamiento extremo por exposición prolongada a sobre exigirse en el uso de recursos personales.
Pines y Kafry	1978	Suma de agotamiento emocional, físico y de actitudes de la persona dada por la exposición crónica a acontecimientos que le causen desgaste emocional en el trabajo.
Cherniss	1980	Cambio negativo de actitudes y comportamiento del colaborador en sus labores, llevado a cabo en forma de proceso conformado por 3 etapas; sensación de inequidad entre los recursos y lo demandado, cansancio emocional y físico, alteraciones en conductas sociales.
Edelwinch y Brodsky	1980	Disminución paulatina de la motivación y energía, debido a la presión por involucrarse de forma excesiva a condiciones que provocan desgaste emocional en el trabajo.
Maslach y Jackson	1981	Compuesto por el cansancio emocional, desconexión con la realidad y disminución en el

---

		sentimiento de realización individual por estar constantemente expuesto a labores de atención personal.
Kahill	1988	Sensación constante de apatía, cansancio, desconexión de la realidad, producto de la exposición a situaciones de excesivas exigencias laborales.
Hernández, González y Campos	2011	Estrés permanente como rasgo principal del síndrome de burnout, el mismo que se hace presente en el desarrollo de las actividades en el trabajo.

---

Adaptación de Estrada H, De la Cruz S, Bahamón M, Pérez J, Cáceres A. Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. Revista Espacios. 2018; 39 (15):144-25.

Con el paso del tiempo diferentes autores conceptualizan al síndrome de Burnout a grandes rasgos, como la sensación de agotamiento, experiencia de exigencia máxima, pérdida de energía, despersonalización y estrés que presenta un individuo a partir de la carga laboral que requiere en el trabajo, lo que le genera como consecuencia cambios repentinos en sus actitudes y comportamientos de manera interna y externa, tanto en las labores diarias y socialización con las personas a su alrededor. Sin embargo, la presente investigación tomó a los autores Maslach y Jackson (1981), para la definición, que se detalla en la decisión del modelo.

### ***1.7.1.2. Modelos teóricos del síndrome de burnout***

Al síndrome de Burnout, se le atribuyen muchas causas, según los casos reportados con los años y se le atribuyen diversos antecedentes, consecuencias y factores que implican que se

desarrolle la enfermedad en un trabajador, por lo tanto, diversos autores han desarrollado modelos teóricos y explicativos.

En ese sentido, la clasificación más significativa y actual es los autores Gil – Monte y Peiró (1999) quienes afirman mediante los Modelos comprensivos, que el síndrome de burnout se clasifica mediante cuatro modelos explicativos en forma de teorías llamadas; Sociocognitiva del “Yo”, Organizacional, Intercambio social y Estructural. Cabe resaltar que dichos modelos son el resultado de la suma de las variables formadas como antecedentes y consecuencias del síndrome de burnout.

Por otro lado, también se presentan modelos de proceso, que se refieren a los niveles y etapas de sintomatología que puede presentar un individuo que resulta como consecuencia del estrés laboral, al respecto, se mencionan los modelos de procesos más representativos y sus respectivos autores.

Tabla 2 Modelos teóricos: Modelos comprensivos

Modelos Comprensivos	Representantes	Descripción
La teoría del Yo	- Modelo de Competencia social de Harrison (1983)	Se basan en que las principales causas para desarrollar el síndrome son las diferencias que existen entre la percepción y realidad de las cosas, la intención de alcanzar las metas y las consecuencias que traen los procesos de desilusión, afectando la autoconfianza y autoeficacia.
	- Modelo de Pines (1993)	
	- Modelo de Cherniss (1993)	
	- Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)	
		Considera que las personas al iniciar relaciones interpersonales realizan

Teoría del intercambio social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buunk y Schaufeli (1993)</li> <li>- Hobfoll y Freddy (1993)</li> </ul>	comparaciones sociales identificando si existe una igualdad de recursos como modo de autoevaluación, incrementando el riesgo de desarrollar el síndrome
Teoría organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)</li> <li>- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)</li> <li>- Modelo de Winnubst (1993)</li> </ul>	<p>Se basan en que problemas generados debido a la estructura organizacional, políticas, clima y cultura, sumando las malas estrategias de afrontamiento influyen en la aparición de burnout.</p> <p>Se caracteriza por considerar que el Síndrome se genera como respuesta al estrés ocasionado por la forma incorrecta de enfrentar situaciones problemáticas y como una persona se replantea las decisiones tomadas, asimismo, influyen factores personales, interpersonales y afrontamiento</p>
Modelo desarrollado desde la Teoría Estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Gil–Monte y Peiró (1997)</li> </ul>	

---

Nota: Adaptación de (Quiceno & Vinaccia, Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)", 2007).

Tabla 3 Modelos teóricos: Modelos de Procesos

Modelos de Proceso	Representantes	Descripción
Modelo tridimensional del MBI-HSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maslach (1982)</li> <li>- Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)</li> <li>- Leiter y Maslach (1988)</li> </ul>	<p>Los autores consideran que el Burnout está compuesto por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Existen algunas variaciones entre las opiniones de los representantes, pero únicamente</p>

---

	- Lee y Ashforth (1993) - Gil-Monte (1994)	enfocados en la secuencialidad o número de orden de los componentes
Modelo de Edelwich y Brodsky	- Edelwich y Brodsky (1980)	Los autores consideran que el Síndrome de Burnout se genera por un sentimiento de fracaso o desencanto en el trabajo y lo componen 4 etapas: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía en el entorno laboral
Modelo de Price y Murphy	- Price y Murphy (1984)	Los autores comentan que cuando aparece el estrés laboral y las intenciones de adaptarse se genera el burnout, asimismo, lo componen: Desorientación, inestabilidad emocional, sentimiento de culpa por fracaso profesional, Soledad y Tristeza, Solicitud de ayuda y Equilibrio.
Modelo de Gil Monte	- Gil Monte (2005)	El autor identifica 2 diferentes casos en el síndrome de Burnout, el primero cuando una persona presenta bajos niveles de motivación en su trabajo, mucho desgaste mental y un nulo sentimiento de culpa, y en el segundo si se evidencian sentimientos de culpa sumados a la baja motivación y desgaste mental. El segundo caso suele considerado como uno de los más críticos y que deben ser tratados de manera clínica

---

Nota: Adaptación de (Quiceno & Vinaccia, Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)", 2007).

#### *1.7.1.3. Decisión del modelo:*

De acuerdo con la problemática de la presente investigación y a los antecedentes recopilados de diferentes autores, se ha seleccionado al modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981), en el que se desarrollan tres fases del síndrome. Si bien es cierto, este modelo data de hace más de 20 años, hasta el momento los investigadores del síndrome de burnout todavía continúan utilizando por su gran eficacia para el análisis de esta variable y ha sido pilar de múltiples investigaciones, puesto que, sus conceptualizaciones y dimensiones coinciden con los autores que buscan estudiarlo. De la misma forma, se seleccionó el instrumento de evaluación propuesta por las mismas autoras, llamado MBI o Maslach Burnout Inventory (1986).

#### *1.7.1.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout*

El síndrome de Burnout, según el modelo tridimensional de Maslach y Jackson, ocurre en consecuencia al estrés laboral y genera problemas en la salud mental del trabajador, en el que se manifiesta en forma de actitudes y comportamientos negativos, que a la larga afectará sus relaciones con el equipo de trabajo y desempeño profesional, debido al cansancio emocional que siente dentro de la organización. En este modelo se destacan tres fases o dimensiones: (Maslach y Jackson, citado en Olivares, 2017)

Las 3 dimensiones del síndrome de burnout son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Siendo la primera dimensión el agotamiento emocional, definida como la sensación de tener que dar más de lo que se tiene, siendo el principal sentimiento de estar al borde del colapso por la percepción de agotamiento personal en que el trabajador cree que no tiene fuente para reponer sus recursos individuales tanto físicos como emocionales, ni energía para lidiar con más estrés, principalmente, dado por la sobrecarga en los quehaceres laborales sumado al

conflicto del trabajador en su labor (Maslach, 2009). El agotamiento emocional tiene mucha relación con el estado anímico y esto puede impactar en el desempeño, debido a que se sentirán debilitados, agotados y sin la energía necesaria para cumplir los objetivos.

La segunda dimensión, la despersonalización, es la respuesta totalmente desinteresada e indiferente y hace referencia al desapego y apatía con su trabajo, poniendo en riesgo de convertir al trabajador en alguien insostenible por las reacciones o actitudes negativas que pueden manifestarse pudiendo afectar el clima que tiene la empresa y las relaciones laborales del trabajador (Maslach, 2009).

La tercera dimensión, la realización personal, conceptualizados como la pérdida de la sensación de competencias personales, de capacidad para el logro de metas y de razones para continuar con las labores, puede traer consigo muchas dudas al trabajador sobre lo que está haciendo, llegando a tener pensamientos negativos sobre ellos mismos. Esto, además, se puede incrementar por la percepción de falta de oportunidades o recursos en el trabajo. (Maslach, 2009)

#### *1.7.1.5. Estrés y síndrome de Burnout*

El síndrome de Burnout es producto del estrés laboral debido a una suma de factores relacionados al ambiente laboral, mayormente dado en colaboradores cuyo contacto con los clientes es recurrente. Suele ser producto del desgaste de energía, de motivación, etc. Mientras que el estrés causa únicamente agotamiento físico, el síndrome de burnout adiciona al agotamiento emocional y motivacional.

Si bien existe el estrés positivo, se traduce como el impulso de adrenalina intrínseco provocado como respuesta a algún estímulo desafiante que el ser humano tiene la capacidad de controlarlo o superarlo en razón que está motivado para resolverlo y esto lo vuelve más productivo. Por el contrario, el estrés negativo surge cuando el trabajador no ve retos, sino

situaciones problemáticas y más aún si éstas son constantes. Además, se produce cuando la percepción del trabajador es sentirse inferior (él y los recursos que tiene) a la situación desafiante, esto sumado a condiciones de trabajo inadecuadas generan dicho síndrome.

#### *1.7.1.6. Factores que generan Burnout en las empresas.*

Tomando como base las condiciones y factores de la organización de la empresa, podemos identificar los siguientes;

Ruido considerado el más importante, ya que interfiere con la comunicación asertiva, la cual es sumamente necesaria para los asesores del área de *call center*, puesto que ellos se encuentran en una oficina pequeña en la que mantener un nivel de voz moderada es fundamental para la toma de llamadas de todos los demás asesores y la interferencia genera molestias tanto al cliente como a los asesores, hecho que usualmente ocurre, ya que durante las llamadas se pueden oír las voces de sus compañeros, generando pérdida de concentración u omisión de información importante destinada al cliente, lo que, finalmente, repercute en memorándums por mala atención.

Iluminación; implica la necesidad de luz suficiente para no dañar la salud ocular, evitar el estrés y favorecer la comodidad de los trabajadores, sobre todo porque los asesores del área de *call center* se encuentran de 5 a 8 horas sentados frente a una computadora, por lo que una iluminación adecuada y apropiada decorada hecha por cada uno de ellos favorecerá a aliviar la carga laboral.

Cultura Organizacional; conformada por costumbres, clima, valores y modo de gestión, la que en el caso de las empresas de *call center* tiene la tendencia a presentarse como la opresión en los trabajadores, cuyas horas de trabajo adicionales muchas veces no son remuneradas, sanciones por no cumplir las metas o no respetar el tiempo límite por llamada generando un

ambiente tenso, sumado a la ausencia de motivación extrínseca, lo que, finalmente, a largo plazo puede ser desencadenante de burnout. (Ramos, 2012, págs. 40-42).

#### *1.7.1.7 Estrategias de prevención del síndrome de burnout*

Respecto a las estrategias para la prevención del síndrome de burnout se recomienda la parte social mediante el compañerismo, ya que es la manera más ideal de obtener información, nuevas habilidades o potenciar las existentes, obtener apoyo emocional, consejos y, en general, aliviar el estrés, mediante el desarrollo de actividades de retroalimentación grupal, ya que por naturaleza el hombre es un animal social.

En ese sentido, se mencionan los niveles de prevención del estrés laboral, siendo primaria, secundaria y terciarias. Siendo, la prevención primaria el conjunto de medidas enfocadas en evitar un riesgo que atente contra la integridad física y psicológica de los colaboradores. La prevención secundaria, que constituye el diagnóstico y tratamiento oportuno, por último, la prevención terciaria como las acciones de rehabilitación dada a los colaboradores para que logren utilizar a cabalidad sus capacidades. (Herriegel, 2009 citado por Durán, S., García, J., García, M., Hernández-Sánchez, I., Parra, A.).

Asimismo, los autores mencionan estrategias de prevención con el objetivo de optimizar el clima organizacional, como la realización de diagnósticos para identificar el estrés en los colaboradores, el nivel de este y las fuentes que lo están provocando y en base a ello, diseñar programas para prevenir su aparición o mitigarlo, finalmente, evaluar la puesta en marcha de estos programas para determinar si están funcionando y optimizarlos. (Durán, S., García, J., García, M., Hernández-Sánchez, I., Parra, A., 2018).

## 1.7.2. Desempeño laboral.

### 1.7.2.1. Principales definiciones

El desempeño laboral, corresponde a la segunda variable en estudio, por ello, es necesario conocer las diversas conceptualizaciones dadas por los autores a lo largo del tiempo.

Tabla 4 Definiciones de Desempeño laboral

Autor	Año	Definición
Chiavenato	2001	Comportamiento del trabajador cuando está en busca de sus objetivos, hace referencias a las estrategias planteadas para conseguirlos.
Robbins y Coulter	2005	Resultado obtenido por la productividad en el desarrollo de las responsabilidades que tiene un trabajador en sus jornadas laborales.
Kotler y Armstrong	2013	El desempeño se traduce como el resultado óptimo de la interacción departamental de la empresa en el logro de sus objetivos y generar valor al hacerlo.
Koontz y Weihrich	2013	Productividad en el desempeño individual y organizacional, metas organizacionales claras y se destaca el trabajo en equipo para el logro de objetivos.

---

Caisa, Dolores y Miranda	2017	Engloba cualidades y aptitudes personales del trabajador, va más allá de lo que puede demostrar técnicamente, es importante las habilidades blandas del mismo.
Koopmans et al.	2011	Define el desempeño laboral como la presencia de tres factores que, al estar presentes en la conducta del trabajador, lo vuelven más o menos productivo.
Ramos-Villagrasa et, al (traducción oficial y validador de las dimensiones de Koopmans)	2019	

---

Nota: Elaboración propia. Basado en (Pineda, J., Salazar, L., Silva, G., Zaragoza, W. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>)

Según lo que se puede apreciar, el desempeño laboral ha sido definido por diversos autores, en primera instancia se plantea la definición referida al logro de objetivos organizacionales, y las herramientas utilizadas para alcanzarlo, asimismo, se menciona también la eficiencia y eficacia que tiene un trabajador al momento de desarrollar sus funciones en la empresa, que en suma se traduce como desempeño. Después de unos años, el concepto de desempeño laboral fue profundizado, y se concluyó en que éste constituye una mezcla entre las aptitudes y comportamientos de un colaborador para realizar sus funciones, enfocándose en las normas que existen para poder desarrollarlas.

#### *1.7.2.2. Modelos del Desempeño Laboral*

Los modelos asumen gran relevancia en las investigaciones, debido a que brindan información para dimensionar las variables, evaluarlas y obtener datos que nos permitan tener

diagnósticos para plasmar conclusiones, por eso se detalla, a continuación, una serie de modelos en orden cronológico de cómo se viene dimensionando el desempeño laboral con el pasar de los años.

Tabla 5 Modelos teóricos del Desempeño laboral

Autor	Año	Descripción
Teoría de rendimiento laboral de Murphy	1990	Establece que está compuesto por 4 dimensiones llamadas orientación a la tarea, orientación interpersonal, conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, aquellos comportamientos tendientes a evitar centrarse en el trabajo y conductas destructivas.
Teoría de rendimiento laboral de Campbell Modelo teórico de rendimiento laboral de Campbell	1990	El autor considera que el desempeño laboral se enfoca en 8 dimensiones que son las habilidades específicas y no específicas, comunicación, demostración de esfuerzo, disciplina personal, rendimiento en equipo, control de recursos y administración de políticas. Mide de forma integral el desempeño, ya que su carácter multidimensional permite evaluar las
Teoría de rendimiento laboral de Viswesvaran	1996	Según el autor la componen 10 dimensiones agrupadas por 2 características, la primera es que están relacionadas a la resolución de tareas del puesto y la segunda se enfoca en conductas que influyen en el clima organizacional.
Teoría del rendimiento laboral individual de Koopmans	2011	Es considerado como uno de los modelos más estudiados y aplicados hasta la actualidad, según el autor el rendimiento laboral se encuentra conformado por 3 dimensiones (rendimiento de la tarea, rendimiento del contexto y comportamiento contraproducente), asimismo, el modelo ha sido empleado para la elaboración del Individual Work Performance Questionnaire.

Nota: Elaboración propia basada en datos del Altez, E y Arias, L (2019)

### *1.7.2.3. Decisión de modelo*

Por lo expuesto, se seleccionó al modelo traducido de los autores Ramos-Villagrasa, et al., originalmente propuesto por autoría de Koopmans et al., en el 2011. Debido a que se ha tomado sus tres dimensiones, así como el instrumento de evaluación del desempeño propuesto, el mismo que ha sido estandarizado y validado, llamado Individual Work performance Questionnaire (IWPQ) o cuestionario individual de desempeño laboral.

Esto debido a que el modelo posee una forma actualizada de dimensionar la variable en tres fases que plasman lo que se busca analizar del desempeño laboral en la presente investigación, en primer lugar, evaluar cómo hacen sus funciones los colaboradores, mediante la dimensión desempeño de tareas; las aptitudes que poseen y desarrollan, en la dimensión desempeño contextual y, en tercer lugar, la dimensión comportamiento laboral contraproducente que busca analizar los aspectos negativos que tiene el trabajador con la organización.

### *1.7.2.4. Dimensiones del Desempeño laboral*

Según el modelo con estructura tridimensional de Koopmans, el desempeño laboral se resuelve en 3 dimensiones:

Desempeño de tareas, se enfoca en la resolución de deberes que pertenecen al puesto de trabajo y los comportamientos realizados para lograrlos, se encarga de medir el nivel de competencias de cada trabajador aplicando diversos indicadores, tales como: ejecución completa de las tareas, conocimiento actualizado, resolución de problemas, trabajo ordenado, planificado y organizado.

Desempeño contextual, hace referencia a los comportamientos y actitudes de los trabajadores durante su participación en las actividades del puesto y entorno laboral, cabe resaltar, que esta dimensión se enfoca en más que solo evaluar el desarrollo de tareas, si no en

las habilidades blandas de cada trabajador. Dentro de la evaluación se puede considerar como indicadores la forma de trabajo en equipo, la iniciativa, la proactividad, entre otras.

Comportamiento laboral contraproducente, son aquellos comportamientos con efecto negativo en la organización, suelen ser premeditados y ponen en peligro el logro de los objetivos. Abarca desde aquellas labores que se realizan de forma inadecuada y malintencionada, comportamientos antisociales, violación a las normas, entre otros.

#### *1.7.2.5. Evaluación del Desempeño laboral.*

Vivimos en un mundo en el que constantemente buscamos evaluar el desempeño de todo a nuestro alrededor sean objetos o personas, esto no pasa por desapercibido en las empresas donde en algún momento las jefaturas se interesaron en saber la funcionalidad y aporte de un trabajador a la empresa o en caso diferente el propio trabajador querrá saber si está realizando de manera correcta sus funciones. Por lo mismo, para las empresas medir el desempeño de sus colaboradores, es una herramienta útil para la toma de decisiones, ya sea respecto al personal, capacitaciones necesarias o el ambiente de trabajo. Según, Chiavenato (2007) Todo tipo de evaluación está enfocada en juzgar la productividad, cualidades y comportamientos, en ese sentido, la evaluación de desempeño se encarga de valorar las actividades que una persona realiza en su puesto de trabajo, así como el de su potencial crecimiento, cabe recalcar que las organizaciones se encuentran en un constante proceso de evaluación, ya que es un punto de partida para las auto evaluaciones y toma de decisiones a nivel organizacional.

#### *1.7.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.*

Se considera que al utilizar alguna herramienta de evaluación de desempeño se pueden conseguir grandes beneficios, debido a que se promueve el análisis del estado actual de la organización, la toma de decisiones y elaboración de nuevos planes o estrategias, en ese sentido

Pérez (2009) Se pueden conocer los puntos de quiebre, comportamientos e indicadores de mayor valor para las organizaciones, creando nuevas expectativas de desarrollo y los medios para alcanzarlas.

Tabla 6 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Beneficiarios	Descripción
Los Gerentes	Brindar lineamientos para optimizar el estándar de desempeño esperado en los colaboradores.
	Brindar lineamientos de los factores de evaluación para facilitar la objetividad.
Los subordinados	Determinar las expectativas respecto al desempeño, fortalezas y debilidades resultante de la evaluación del jefe, con el fin de contribuir a establecer los programas de desarrollo o capacitación.
La Organización	Permite identificar cuáles son los colaboradores a los que les corresponde transferirlos a otra área, promocionarlos, capacitarlos o en el peor de los casos, retirarlos de la organización.

Fuente: Elaboración propia basada en Chiavenato, 2007.

#### *1.7.2.7. Métodos de evaluación del Desempeño laboral.*

A través de la historia, diversos autores han establecido métodos para evaluar el desempeño, ya sean orientados al cumplimiento de objetivos, autoevaluación o evaluación por un superior, etc. Las organizaciones deciden cual o cuales aplicar dependiendo de su estado, cultura y necesidades.

A continuación, se detallan los diferentes métodos basados en Werther & Davis (2008):

Autoevaluaciones: Se considera un método de evaluación muy útil, ya que evita actitudes defensivas por parte de los trabajadores y promueve el desarrollo personal, promueve

una retroalimentación al supervisor que permite optimizar el desempeño esperado para el puesto de trabajo.

Administración por objetivos: Consiste en establecer objetivos (siendo evaluados de manera periódica) propuestos por las jefaturas, los cuales deben haber sido resultado de un mutuo acuerdo con el empleado con la finalidad de que este último se encuentre motivado por haber sido participe en la toma de decisiones y así evitar uno de los errores más comunes: crear objetivos excesivamente ambiciosos resultando en un sentimiento de injusticia y desmotivación.

Evaluaciones psicológicas: Ciertas organizaciones deciden contratar psicólogos profesionales para realizar entrevistas a profundidad y exámenes psicológicos para medir el potencial buscando una predicción de un desempeño futuro, este método suele ser aplicado en candidatos que aplican a puestos específicos y posibles ascensos en el trabajo.

Centros de evaluación: Consiste en utilizar centros de evaluación donde los empleados pasarán por múltiples evaluaciones y evaluadores. Suele ser usado para grupos gerenciales los cuales son sometidos a entrevistas a profundidad, pruebas psicológicas, simulaciones de trabajo, entre otros, cabe recalcar que este es uno de los métodos más costosos en lo que se refiere a tiempo y dinero.

Escala de gráficas o por conceptos: Se basa en establecer de manera objetiva las cualidades requeridas para un puesto de trabajo, luego utilizando un formulario de doble entrada y con la aplicación de procedimientos matemáticos se logra obtener los resultados. Es un método de fácil aplicación, ya que solo requiere de una capacitación sencilla para los evaluadores, pero suelen haber distorsiones involuntarias y el trabajador tiene pocas oportunidades de corregir sus errores.

Evaluación 360°: En este método de evaluación intervienen todas las personas que se encuentran en el ambiente de trabajo del evaluado (compañeros, jefes y clientes), se logran obtener diferentes opiniones y busca obtener una buena retroalimentación sobre el desempeño laboral, además, se logra dar al evaluado un resultado mucho más objetivo, con lo cual podrá saber en qué aspectos tiene a mejorar.

Tras la revisión de literatura de los métodos existentes para evaluar el desempeño, en la presente investigación se seleccionó a la “Autoevaluación de desempeño”. Por ser un método de medición bastante amigable de aplicar, además, permite que los colaboradores desarrollen capacidades de introspección mediante un autoanálisis al evaluar su propio desempeño.

### 1.7.3. Definición de términos básicos

Burnout: La terminología inglesa “burnout” empezó a utilizarse para designar este estado, que se traduciría a nuestro idioma en algo así como “estar quemándose” en relación a su aparición en el contexto de una sobrecarga o sobre exigencia de tipo laboral que va minando las capacidades físicas e intelectuales (Cólica, 2018)

SB o Síndrome de Burnout: El síndrome de Burnout o síndrome de desgaste ocupacional es un estado de agotamiento severo producto de la exposición ininterrumpida a factores emocionales angustiantes en la labor. (Forbes, 2011)

Estrés laboral: Producto del desbalance que percibe el trabajador entre lo exigido y la recompensa esperada. (Peiró, 2005)

Agotamiento emocional: El estado al que se llega a partir del sobreesfuerzo mental que siente el individuo. (Olivares, 2017)

Despersonalización: Percepción que siente un individuo sobre sí mismo, falta de personalidad y afectación al entorno en el que labora. (Olivares, 2017)

Realización personal: Comparación otras personas y sentirse incompetente laboralmente. (Olivares, 2017)

Desempeño laboral: Nivel de uso de capacidades y habilidades de un trabajador en una empresa, para el logro de objetivos profesionales y empresariales que contribuirán al éxito del colaborador y de la organización. (Palmar & Valero, 2014)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1. Hipótesis principal o general.**

Existe una relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de *call center* del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.

#### 2.1.2. Hipótesis específicas.

H1: Existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de *call center* del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.

H2: Existe una relación inversa entre la despersonalización y el desempeño contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de *call center* del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.

H3: Existe una relación inversa entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de *call center* del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.

## 2.2. Variables y definición operacional

### 2.2.1. Variable independiente

Tabla 7 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable independiente	Síndrome de burnout	
Definición conceptual	Compuesto por el cansancio emocional, desconexión con la realidad y disminución en el sentimiento de realización individual por estar constantemente expuesto a labores de atención a personas. (Maslach y Jackson (1981).	
Definición operacional	V.I: Síndrome de Burnout D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Buena percepción de Realización personal	
Indicadores	D1. Agotamiento emocional	D1.I1.: Irritabilidad D1.I2: Agotamiento físico



---

	D2: Desempeño contextual	
	D3: Comportamiento laboral contraproducente	
Indicadores	D1. Desempeño de tareas	D1.I1: Eficiencia D1.I2: Objetivo
	D2. Desempeño contextual	D2.I1: Proactividad D2.I2: Crecimiento profesional
	D3. Comportamiento laboral contraproducente	D3.I1: Irritabilidad D3.I2: Insatisfacción
Técnica	Encuesta	
Instrumento	Individual Work performance Questionnaire o cuestionario individual de desempeño laboral – cuestionario estructurado y estandarizado, en escala de Likert de 5 niveles.	
Autor	Traducción oficial: Ramos-Villagrasa, et al, (2019) Autor del modelo e instrumento: Koopmans 2011	
Escala	1. Nunca	2. Rara vez 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

---

Nota: La presente tabla presenta el detalle de la variable dependiente y su definición operacional.

Fuente: Elaboración propia

En las tablas 8 y 9, se presentan las variables de investigación con sus respectivas definiciones operacionales, en las que se detallan sus respectivas dimensiones e indicadores

correspondientes a cada una de las variables en estudio. Además, contienen la técnica, instrumento seleccionado y la escala de medición.

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023. En ese sentido, es de vital importancia identificar el diseño metodológico que se emplea, puesto que aportará las pruebas y el lineamiento necesario a seguir para alcanzar el objetivo antes planteado. Asimismo, se

podrá comprobar la hipótesis general y específica. Al respecto, se utilizarán métodos teóricos basados en especialistas sobre las metodologías de la investigación.

La investigación corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, según Sampieri, H., Fernández y Baptista (2014) Se propone evaluar las hipótesis y teorías en estudio utilizando análisis estadísticos a los datos recolectados a través de diversos instrumentos.

El tipo de investigación es aplicada, para Vara (2012) en este tipo de investigación los resultados obtenidos sirven de ayuda para resolver determinados problemas empresariales, asimismo, tiene como propósito generar conocimiento y fomentar el desarrollo de las empresas.

El alcance es descriptivo correlacional, ya que, según Sampieri, Fernández, y Baptista (2014) un alcance descriptivo se enfoca en recolectar y estudiar información relacionada a variables y dimensiones en investigación, redactando cada uno de los avances realizados, asimismo, indican que un alcance correlacional se encarga de identificar la relación existente entre las variables de estudio.

Diseño no experimental y de tiempo transversal, debido a que no manipula las variables, únicamente se enfoca en determinar cómo éstas se relacionan entre sí, en un momento específico del tiempo. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

La unidad de análisis: Los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

## 3.2. Diseño muestral

### 3.2.1. Población.

La población de estudio se encuentra enfocada en un servicio dirigido a un público pyme en la empresa de *call center* del rubro financiero, el cual tiene por nombre BPO pyme y lo conforman un total de 69 trabajadores. Cabe recalcar que al total de trabajadores se le

aplicaron los siguientes criterios de inclusión con la finalidad de filtrar a los que cumplan con el perfil requerido para el estudio: Cumplir con el cargo de Asesor de atención al cliente (ATC), pertenecer únicamente al servicio en mención y tener más de 3 meses de antigüedad en la empresa. Obteniendo una población total de 34 trabajadores elegidos de forma intencional a los que se le aplicó la encuesta.

### 3.2.2. Muestra.

Se decidió realizar un muestreo no probabilístico tipo censal, el cual tomó el total de la población de estudio seleccionada, siendo la muestra de 34 asesores de atención al cliente (ATC) del servicio BPO pyme.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se seleccionó a la encuesta cuya herramienta es el cuestionario, el cual fue dirigido a los asesores de atención al cliente (ATC) de *call center* de la empresa en estudio.

Para la variable independiente, el síndrome de burnout se utilizó el cuestionario estandarizado, pero alterado en el orden de las preguntas y la escala de likert, llamado M.B.I (Maslach Burnout Inventory) conformado por un total de 22 ítems en escala de Likert de 5 niveles del 1 al 5; en el que 1 corresponde a “nunca” y 5 a “Siempre”.

En el caso de la variable dependiente, Desempeño laboral se utilizó un cuestionario estandarizado llamado Individual Work Performance Questionnaire o Cuestionario de Desempeño Laboral individual, conformado por un total de 18 ítems en escala de Likert de 5 niveles del 1 al 5; en el que 1 corresponde a “nunca” y 5 a “Siempre”.

### 3.3.1. Instrumentos de recolección de datos

Tabla 9 Ficha técnica del cuestionario de Síndrome de Burnout

<b>AUTOR</b>	Maslach y Jackson (1981)
<b>NOMBRE</b>	Cuestionario para el Síndrome de Burnout
<b>PAÍS DE ORIGEN</b>	Estados Unidos
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Individual/Grupal
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el Síndrome de Burnout, cada ítem que cuenta con cinco alternativas: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre.
<b>N° DE ÍTEM</b>	22
<b>DURACIÓN</b>	15 minutos
<b>FACTORES QUE MIDE</b>	Agotamiento emocional Despersonalización Buena percepción de realización personal
<b>DIMENSIONES</b>	Sentido opuesto en la dimensión (Buena percepción de realización)
<b>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>	El instrumento elaborado por Maslach y Jackson (1981) utilizado por Rodríguez en el 2018. Se desarrolló una validación de alfa de Cronbach, el cual tuvo una muestra de 50 trabajadores (personal ejecutivo) del banco BBVA en Los Olivos, Lima. Asimismo, los datos fueron evaluados en el Spss arrojando un alfa de Cronbach de 0.975 indicando que el instrumento es muy confiable.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Ficha técnica del cuestionario de Desempeño laboral

<b>AUTOR</b>	Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019)
--------------	---

<b>NOMBRE</b>	Cuestionario para desempeño laboral
<b>PAIS DE ORIGEN</b>	España
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Individual
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el desempeño laboral, cada ítem que cuenta con cinco alternativas: nunca, rara vez, alguna vez, casi siempre y siempre.
<b>Nª DE ITEMS</b>	18
<b>DURACIÓN</b>	15 minutos
<b>FACTORES QUE MIDE</b>	Desempeño de tareas Comportamiento contextual Comportamiento laboral contraproducente
<b>DIMENSIONES</b>	Sentido opuesto en la dimensión (Comportamiento laboral contraproducente)
<b>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>	El instrumento elaborado por Ramos Villagrasa, et.al 2019 utilizado en el Perú por Estela en el 2021 quien dio validez de constructo mediante 3 expertos de la universidad San Ignacio de Loyola USIL, que calificaron entre 4 y 5 puntos por pregunta.  Por otro lado, la fiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual tuvo una muestra de 80 trabajadores de un banco en Cercado de Lima.  Asimismo, los datos fueron evaluados en el Spss arrojando un alfa de Cronbach de 0.855 indicando que el instrumento es muy confiable

---

Fuente: Christian Estela Ramos. Variable de estudio y validación: Desempeño laboral

### 3.3.2. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumento se aplicó el método de la determinación del Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado la confiabilidad de las preguntas que conforman el cuestionario aplicado a la muestra en estudio. Para la clasificación de Alfa de

Cronbach según niveles de fiabilidad, según (Tuapanta Dacto, Duque Vaca, & Mena Reinoso, 2017), la clasificación de los niveles de fiabilidad según valores de Alfa de Cronbach es:

Coefficiente Alfa de 0 a 0.3> es “Deficiente”

Coefficiente Alfa de >0.3 a 0.5> es “Regular”

Coefficiente Alfa de >0.5 a 0.7> es “Bueno”

Coefficiente Alfa de >0.7 a 0.9> es “Muy bueno”

Coefficiente Alfa de >0.9 a 1> es “Excelente”

Tabla 11 Análisis de Coeficiente de Cronbach del instrumento

Estadísticas de Fiabilidad		
Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº Items
Síndrome de Burnout	0.871	22
Desempeño laboral	0.905	18

Nota: La tabla muestra el Alfa de Cronbach de cada uno de los instrumentos de recopilación de información. Siendo considerados “muy bueno” y “excelente” según los valores obtenidos, por lo tanto, se determina que las preguntas que conforman los cuestionarios son confiables y aptos para el desarrollo de la presente investigación.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.3. Validez de contenido del instrumento

Respecto a la validez del contenido del instrumento seleccionado por validación de expertos, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 12 Validación de expertos – Variable 1

VALIDADOR:	Lic. Claudia Torres	Lic. Walter Urteaga
ítems del instrumento	22	22
Puntaje encuesta	352	352
Puntaje total asignado por el experto	352	331
Porcentaje total asignado	100%	94%

Nota: La tabla muestra la valorización dada en escala del 1 al 4, al cuestionario de la variable independiente, Síndrome de Burnout.

Tabla 13 Validación de expertos – Variable 2

VALIDADOR:	Lic. Claudia Torres	Lic. Walter Urteaga
ítems del instrumento	18	18
Puntaje encuesta	288	288
Puntaje total asignado por el experto	288	279
Porcentaje total asignado	100%	97%

Nota: La tabla muestra la valorización dada en escala del 1 al 4, al cuestionario de la variable dependiente, desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia

Se observa en las tablas 13 y 14 que los expertos validaron ambos instrumentos que se iban a aplicar a los asesores de atención al cliente (ATC) de la empresa en estudio, dando fe que el instrumento a utilizar va a lograr medir las variables que se busca investigar.

### 3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el almacenamiento y tabulación de la información recabada, se utilizó el programa informático SPSS, en el que se emplearon técnicas como alfa de Cronbach, prueba de normalidad que permitió seleccionar la prueba paramétrica a utilizar, R de Pearson para determinar la relación entre las variables en estudio para finalmente lograr aceptar la hipótesis propuesta.

### 3.5. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación está sujeto a los principios universales dados por la Universidad de San Martín de Porres como pilares para la creación y desarrollo de todo trabajo investigativo, en el cual se ha respetado la autoría de la información obtenida por las diferentes fuentes de información, mediante el reconocimiento en fichas según normatividad de la American Psychological Association APA, además, se ha mantenido la libertad de los participantes a responder por voluntad propia al cuestionario solicitado.

**Respeto a las personas:** La presente investigación tuvo muy en cuenta este punto, debido que la información que se utilizó y preguntas que se plantearon en la misma, no estuvieron hechas con calificativos negativos y siempre se buscó cuidar la imagen de la empresa. Asimismo, toda información que le pertenece a otros autores y se puso en el proyecto, fue citada de manera correcta para respetar sus investigaciones y evitar el plagio.

**Beneficencia:** El proyecto de investigación tomó en cuenta este aspecto ético, debido que se busca resolver un problema para brindar la información beneficiosa y necesaria que será compartida con las empresas, ya que la necesitan para que puedan reducir o mitigar el síndrome de Burnout que va en crecimiento y afecta a los trabajadores al momento de desarrollar sus funciones.

**Justicia:** La presente investigación, asumió el aspecto ético de justicia porque trato con total responsabilidad la información de otros autores, presentando los resultados como se dieron y no manipulando para beneficiar la misma, debido que se busca brindar un apoyo a la administración y seguir sumando en conocimiento para su crecimiento.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de la muestra

En el proceso de encuestas participaron un total de 34 Asesores de atención al cliente (ATC) del servicio BPO pymes de la empresa de *call center* en estudio enfocada al rubro financiero ubicada en el distrito de Surquillo, los mismos que fueron seleccionados por muestreo no probabilístico censal, seleccionando a todos los individuos que conforman el servicio de atención de microempresarios llamado “servicio BPO Pyme”, en el que se obtuvo como resultado que el 58.82% de los participantes estuvo conformado por mujeres y el 41.17% hombres, asimismo, se visualiza que el rango de edad que más se repite en el área es “Hasta 23 años” para el género femenino y masculino con porcentajes de 35% y 50%, respectivamente.

Tabla 14 Características demográficas de la muestra (%):

Mujeres (20) = (58.82%)	Hombres (14) = (41.17%)
Edad	Edad
Hasta 23 años = 35%	Hasta 23 años = 50%
De 24 a 29 años = 25%	De 24 a 29 años = 28.6%
De 30 a 35 años = 20%	De 30 a 35 años = 7.1%
De 36 años a más = 20%	De 36 años a más = 14.3%

Nota: D.E.=Desviación estándar. Fuente: Cuestionario a 34 hombres y mujeres que trabajan. Elaboración propia

Tabla 15 Características demográficas de la muestra (%)

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado válido
Femenino	Válido	Hasta 23 años	7	35,0%	35,0%
		De 24 a 29 años	5	25,0%	60,0%
		De 30 a 35 años	4	20,0%	80,0%
		De 36 años a más	4	20,0%	100,0%
		Total	20	100,0%	100,0%
Masculino	Válido	Hasta 23 años	7	50,0%	50,0%
		De 24 a 29 años	4	28,6%	78,6%
		De 30 a 35 años	1	7,1%	85,7%
		De 36 años a más	2	14,3%	100,0%
		Total	14	100,0%	100,0%

Nota: Para el análisis descriptivo se ha utilizado la totalidad de datos recabados, sin embargo, para posteriores análisis se han excluido 02 personas encuestadas por evidenciar respuestas atípicas.

Fuente: Elaboración propia

## 4.2. Fiabilidad y validez del instrumento

### 4.2.1. Orientación de las preguntas

Se halló que en el cuestionario de la variable Síndrome de Burnout (MBI) se presentan los ítems en la dimensión Buena percepción de realización personal con sentido opuesto a los demás ítem que conforman el cuestionario MBI. En el cuestionario de la variable desempeño laboral (IWP), en la dimensión comportamiento contraproducente los ítems se presentan con sentido opuesto a los demás.

Por lo tanto, fue necesario determinar la orientación, con la finalidad de que todos se encuentren en una sola dirección y se puedan realizar las pruebas de confiabilidad en los instrumentos.

Tabla 16 Análisis de la dirección del sentido de los ítems del MBI

N°	Ítem	Positivo	Negativo
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo		X
2	Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi		X
3	Trabajar directamente con personas me produce estrés		X
4	Me siento cansado al final de la jornada del trabajo		X
5	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo		X
6	Siento que mi trabajo me está desgastando		X
7	Me siento frustrado por mi trabajo		X
8	Siento que estoy trabajando demasiado		X
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		X
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación		X
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		X
12	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas		X
13	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales		X
14	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio		X
15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	X	
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	X	
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	X	
18	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	X	
19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás en el trabajo	X	
20	Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo	X	
21	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	X	
22	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	X	

Nota: Se identificó la dirección de las preguntas para luego ser recodificadas. Los ítems recodificados en el cuestionario del Síndrome de Burnout fueron del 15 al 22, pertenecientes a la dimensión “Realización personal”.

Tabla 17 Análisis de la dirección del sentido de los ítems del desempeño laboral

N°	Ítem	Positivo	Negativo
1	Conseguí terminar mi trabajo a tiempo		X
2	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.		X
3	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias		X
4	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr		X
5	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales		X
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores		X
7	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área		X
8	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas		X
9	Participé activamente en reuniones y / o consultas dentro de mi área de trabajo		X
10	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.		X
11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		X
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.		X
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.		X
14	Me centré en los aspectos negativos de la situación en mi equipo de trabajo en lugar de los aspectos positivos.		X
16	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.	X	
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.		
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	X	

Nota: Se identificó la dirección de las preguntas para luego ser recodificadas. Los ítems recodificados en el cuestionario de Desempeño laboral fueron del 13, 14 y 16 al 18,

pertenecientes a la dimensión “Comportamiento laboral contraproducente”. Asimismo, se eliminó la pregunta 15 por reducir significativamente la confiabilidad.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2. Fiabilidad y validez

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables se tomó como referencia la Teoría Clásica **de los test** para evaluar la consistencia y validez de las variables en estudio, “síndrome de burnout” y “desempeño laboral”.

Se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar qué tanta relación tienen los elementos de la encuesta aplicada, en finalidad de corroborar la teoría base de la investigación. De acuerdo con investigaciones previamente realizadas se recomienda que el alfa sea mayor a 0.708 para que sea un resultado fiable. En el presente estudio ambas variables presentan un alfa mayor al mínimo solicitado, siendo 0.871 para el Síndrome de Burnout y 0.905 para desempeño laboral.

Se midió el indicador de validez para comprobar el grado en el que el cuestionario presentado mide las variables de estudio, cabe recalcar que el AVE (Varianza extraída media) debe tener un porcentaje mayor a 50%  $((\text{Alfa})^2 - \text{Validez mínima aceptada } (0.708)^2 = 0.501$  o 50.1%. En el presente estudio la variable Síndrome de Burnout obtuvo 75.86% y la variable Desempeño Laboral obtuvo 81.90%.

Tabla 18 Fiabilidad / validez en las variables y dimensiones del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

	N de elementos	Alfa de Cronbach	Varianza Extraída Media (AVE)
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>22</b>	<b>0.846</b>	<b>71,57%</b>
Agotamiento emocional	9	0.847	71,74%

Despersonalización	5	0.775	60,06%
Realización personal	8	0.837	70,06%
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>18</b>	<b>0.903</b>	<b>81,54%</b>
Desempeño de tareas	5	0.808	65,29%
Desempeño contextual	7	0.915	83,72%
Comportamiento contraproducente	6	0.730	53,29%

Nota: La tabla muestra los valores del Alfa de Cronbach para las variables y dimensiones en estudio. Se decidió eliminar la pregunta número 15 del cuestionario de la variable Desempeño Laboral, ya que su impacto se veía reflejado en una reducción significativa del Alfa de Cronbach. Siendo ambos cuestionarios, fiables y válidos, respaldados por la varianza obtenida.

Fuente: Elaboración propia

### 4.3. Descripción de las variables

Del total de los encuestados sobre el Síndrome de Burnout, el promedio siente que lo percibe de forma poco frecuente, entre “casi nunca” y “algunas veces”. De los cuales, se distribuye en sus dimensiones, el agotamiento emocional y despersonalización percibido en más frecuencia en promedio como “Casi nunca” y “Algunas veces”. Por el contrario, la buena percepción de realización personal en promedio está más cercana a “Casi siempre” en los asesores de atención al cliente (ATC) del servicio BPO pyme.

Tabla 19 Análisis descriptivo dimensional de la VI

	Media	Min	Max
<b>Síndrome de Burnout</b>	2.71	1.5	4.29

Agotamiento emocional	2.84	1.78	4.11
Despersonalización	2.57	1.00	4.80
Buena percepción de realización personal	3.56	2.00	4.88

Fuente: Elaboración propia

Del total de los encuestados sobre el Desempeño laboral, en promedio consideran que “Casi siempre” cumplen con el rendimiento esperado. De los cuales, la dimensión de desempeño de tareas y desempeño contextual percibe en promedio “Casi siempre” en el resumen de las encuestas realizadas. Por el contrario, el comportamiento laboral contraproducente, en promedio se mantuvo bajo en “Casi nunca” en el total de los encuestados.

Tabla 20 Análisis descriptivo dimensional de la VD

	Media	Min	Max
<b>Desempeño Laboral</b>	3.79	1.90	5.00
Desempeño de tareas	3.92	1.80	5.00
Desempeño contextual	3.65	2.00	5.00
Comportamiento contraproducente	2.53	1.00	4.00

Fuente: Elaboración propia

Resumen de descriptivos por dimensión y variable general se pasa al análisis por pregunta

Tabla 21 Análisis descriptivo de la variable independiente Síndrome de Burnout

ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Media
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
P1	4	11.8%	9	26.5%	12	35.3%	7	20.6%	2	5.9%	2.82

P2	3	8.8%	6	17.6%	9	26.5%	13	38.2%	3	8.8%	3.21
P3	4	11.8%	11	32.4%	12	35.3%	5	14.7%	2	5.9%	2.71
P4	-		4	11.8%	8	23.5%	17	50.0%	5	14.7%	3.68
P5	4	11.8%	13	38.2%	7	20.6%	9	26.5%	1	2.9%	2.71
P6	3	8.8%	15	44.1%	6	17.6%	9	26.5%	1	2.9%	2.71
P7	7	20.6%	13	38.2%	5	14.7%	9	26.5%	-		2.47
P8	4	11.8%	11	32.4%	11	32.4%	8	23.5%	-		2.68
P9	3	8.8%	16	47.1%	6	17.6%	8	23.5%	1	2.9%	2.65
P10	7	20.6%	11	32.4%	6	17.6%	10	29.4%	-		2.56
P11	2	5.9%	16	47.1%	8	23.5%	5	14.7%	3	8.8%	2.74
P12	4	11.8%	11	32.4%	6	17.6%	11	32.4%	2	5.9%	2.88
P13	15	44.1%	10	29.4%	6	17.6%	2	5.9%	1	2.9%	1.94
P14	6	17.6%	10	29.4%	6	17.6%	10	29.4%	2	5.9%	2.76
P15	1	2.9%	8	23.5%	9	26.5%	13	38.2%	3	8.8%	3.26
P16	1	2.9%	4	11.8%	8	23.5%	15	44.1%	6	17.6%	3.61
P17	2	5.9%	2	5.9%	4	11.8%	19	55.9%	7	20.6%	3.79
P18	1	2.9%	4	11.8%	8	23.5%	15	44.1%	6	17.6%	3.61
P19	-		6	17.6%	5	14.7%	16	47.1%	7	20.6%	3.70
P20	-		7	20.6%	10	29.4%	11	32.4%	6	17.6%	3.47
P21	-		9	26.5%	8	23.5%	13	38.2%	4	11.8%	3.35
P22	-		5	14.7%	8	23.5%	13	38.2%	8	23.5%	3.70

Nota: Datos tomados sin recodificar los ítems.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22 Análisis descriptivo de la variable dependiente Desempeño Laboral

ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Media
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
P1	-		3	8.8%	6	17.6%	13	38.2%	12	35.3%	4
P2	-		2	5.9%	7	20.6%	14	41.2%	11	32.4%	4

P3	-	4 11.8%	12 35.3%	7 20.6%	11 32.4%	3.74
P4	1 2.9%	-	11 32.4%	13 38.2%	9 26.5%	3.85
P5	-	1 2.9%	8 23.5%	13 38.2%	12 35.3%	4.05
P6	4 11.8%	4 11.8%	5 14.7%	14 41.2%	7 20.6%	3.47
P7	2 5.9%	3 8.8%	7 20.6%	12 35.3%	10 29.4%	3.73
P8	3 8.8%	2 5.9%	11 32.4%	11 32.4%	7 20.6%	3.5
P9	1 2.9%	6 17.6%	8 23.5%	13 38.2%	6 17.6%	3.83
P10		4 11.8%	8 23.5%	12 35.3%	10 29.4%	3.82
P11	1 2.9%	2 5.9%	7 20.6%	12 35.3%	12 35.3%	3.94
P12	1 2.9%	5 14.7%	7 20.6%	13 38.2%	8 23.5%	3.65
P13	10 29.4%	11 32.4%	9 26.5%	2 5.9%	2 5.9%	2.26
P14	8 23.5%	10 29.4%	8 23.5%	6 17.6%	2 5.9%	2.52
P16	8 23.5%	11 32.4%	11 32.4%	3 8.8%	1 2.9%	2.35
P17	6 17.6%	8 23.5%	8 23.5%	8 23.5%	4 11.8%	2.88
P18	9 26.5%	7 20.6%	10 29.4%	3 8.8%	5 14.7%	2.64

Nota: Datos tomados sin recodificar los ítems.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Prueba de Hipótesis

##### 4.4.1. Prueba de normalidad

Para determinar la distribución de los datos y el tipo de prueba de correlación a utilizar, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk debido a que la muestra en estudio estaba conformada por 34 asesores de atención al cliente (ATC), es decir,  $n < 50$ .

Asimismo, se establece la hipótesis nula y alterna de la normalidad en relación al P valor de la prueba, siendo:

H0: Los datos presentan una distribución normal

H1: Los datos no presentan una distribución normal

Tabla 23 Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig
<b>Síndrome Burnout</b>	0.967	34	<b>0.0</b>
Agotamiento Emocional	0.925	34	0.0
Despersonalización	0.974	34	0.581
Buena percepción de realización personal	0.965	34	0.0
<b>Desempeño Laboral</b>	0.962	34	<b>0.0</b>
Desempeño de tareas	0.950	34	0.0
Desempeño contextual	0.940	34	0.0
Comportamiento contraproducente	0.963	34	0.0

\* Esto es un límite inferior de la significación

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: La tabla muestra el cálculo de la prueba de normalidad hallada por dimensiones, resultado tras la aplicación de la prueba de Shapiro Wilk, obteniendo una significancia muy por encima de lo esperado ( $p=0.05$ ).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados para las variables son de  $p=0,393$  para la variable independiente Síndrome Burnout y  $p=0,280$  para la variable dependiente desempeño laboral. Dado que los dos valores hallados son superiores al  $p$  valor 0.05, no se rechaza  $H_0$  y se acepta el supuesto de que los datos presentan una distribución normal.

Finalmente, al presentar una distribución normal, se seleccionó entre las pruebas paramétricas al P de Pearson para el proceso de contrastación de hipótesis.

#### 4.4.2. Análisis Correlacional

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Ha: Existe una relación inversa entre el Agotamiento emocional y el Desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Tabla 24 Correlación de hipótesis específica 1

VARIABLES		V1D1: Agotamiento Emocional	V2D1: Desempeño de tareas
V1D1: Agotamiento Emocional	Coefficiente de Pearson	-	-0.066
	Sig. (bilateral)	-	0.724
	N	-	31
V2D1: Desempeño de tareas	Coefficiente de Pearson	-0.066	-
	Sig. (bilateral)	0.724	-
	N	31	-

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

Fuente: Elaboración propia

Existe una relación inversa, pequeña y estadísticamente no significativa o casi nula, entre el “agotamiento emocional” y el “desempeño de tareas”, ( $r=-0.66$ ;  $p<0.724/p<0.05$ ); esto

quiere decir que altos niveles de agotamiento emocional está asociado a bajos niveles de desempeño de tareas.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación entre la despersonalización y el desempeño contextual en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Ha: Existe una relación inversa entre la despersonalización y el desempeño contextual en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Tabla 25 Correlación de hipótesis específica 2

VARIABLES		V1D2: Despersonalización	V2D2: Desempeño Contextual
V1D2: Despersonalización	Coeficiente de Pearson	-	-0.400
	Sig. (bilateral)	-	0.026
	N	-	31
V2D2: Desempeño Contextual	Coeficiente de Pearson	-0.400	-
	Sig. (bilateral)	0.026	-
	N	31	-

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Existe una relación inversa, moderada y estadísticamente significativa, entre la “despersonalización” y el “desempeño contextual”, ( $r = -0.400$ ;  $p < 0.026$ / $p < 0.05$ ); esto quiere decir que altos niveles de despersonalización están asociados a bajos niveles de desempeño de contextual.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación entre la buena percepción de realización personal y el Comportamiento laboral contraproducente en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Ha: Existe una relación entre la buena percepción de realización personal y el Comportamiento laboral contraproducente en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Tabla 26 Correlación de hipótesis específica 3

VARIABLES		V1D3: Buena percepción de realización personal	V2D3: Comportamiento Laboral contraproducente
V1D3: Buena percepción de realización personal	Coefficiente de Pearson	-	-0.407*
	Sig. (bilateral)	-	0.023
	N	-	31
V2D3: Comportamiento Laboral contraproducente	Coefficiente de Pearson	-0.407*	-
	Sig. (bilateral)	0.023	-
	N	31	-

\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Nota: Las dimensiones “buena percepción de realización personal” y “comportamiento laboral contraproducente” fueron cruzadas sin recodificar.

Existe una relación inversa, moderada y estadísticamente significativa, entre la “buena percepción de realización personal” y el “comportamiento laboral contraproducente”, ( $r = -0.407$ ;  $p < 0.023$ / $p < 0.05$ ); Esto quiere decir que altos niveles de buena percepción de realización personal están asociados a bajos niveles de comportamiento laboral contraproducente.

Hipótesis general:

Ho: No existe una relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño Laboral en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Ho: Existe una relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño Laboral en los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.

Tabla 27 Correlación de hipótesis general

VARIABLES		Síndrome de burnout	Desempeño Laboral
Síndrome de burnout	Coefficiente de Pearson	-	-0.398*
	Sig. (bilateral)	-	0.027
	N	-	31
Desempeño Laboral	Coefficiente de Pearson	-0.398*	-
	Sig. (bilateral)	0.027	-
	N	31	-

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Existe una relación inversa, moderada y estadísticamente significativa, entre las variables, “Síndrome de burnout” y el “Desempeño Laboral”, ( $r = -0.398$ ;  $p < 0.027$ / $p < 0.05$ ); Esto quiere decir que altos niveles de Síndrome de Burnout están asociados a bajos niveles de desempeño laboral en los asesores de atención al cliente (ATC).

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados:

En el presente capítulo, se discuten los resultados hallados en el presente trabajo de investigación denominada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, año 2023”, para una muestra no probabilística tomada de un total de 34 colaboradores que conforman el servicio de atención de microempresarios llamado “servicio BPO Pymes” y se desempeñan netamente en atención al cliente a empresarios del sector pyme, para lo cual los resultados obtenidos fueron segmentados en las contrastaciones de hipótesis, específica y general, resueltas en el desarrollo de la investigación.

#### 5.1.1. Discusión de la hipótesis específica 01

“Existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.”

La hipótesis alterna establecida por el cruce de la primera dimensión de la variable independiente (agotamiento emocional) y la primera dimensión de la variable dependiente (desempeño de tareas), fue aprobada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, en los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis se obtuvo como resultado una relación siendo inversa y débil.

Según los resultados obtenidos con Burga y Chávez (2019) se determinó que al realizar un cruce entre el agotamiento emocional y desempeño laboral se consigue una relación inversa baja, aplicando la encuesta a una muestra conformada por 120 trabajadores del sector prestadores de servicio (limpieza). Asimismo, Rengifo (2020) obtuvo una relación inversa y

baja en el mismo cruce de dimensión y variable dependiente aplicada a una muestra de 300 trabajadores del sector salud.

En base a la comparación realizada con los resultados obtenidos por ambos autores previamente mencionados podemos confirmar que el tamaño de muestra no estaría influyendo necesariamente en los resultados relacionados a la dimensión agotamiento emocional, puesto que en cada resultado (incluido el de la presente investigación) se muestra que el nivel de relación obtenido es similar indistinto al tamaño de la muestra.

### **5.1.2. Discusión de la hipótesis específica 02**

“Existe una relación inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Jesús María,2023”

Los resultados obtenidos por Rengifo (2022), investigación aplicada en la clínica Good Hope, obtuvo una correlación inversa y baja en el cruce de la segunda dimensión despersonalización y el desempeño laboral, cabe recalcar que la investigación fue aplicada a un perfil de personal de salud, quienes están en contacto directo y continuo con personas. A pesar de que según la teoría de la despersonalización “Sensación constante de apatía, cansancio, desconexión de la realidad, producto de la exposición a situaciones de excesivas exigencias laborales, situaciones que posiblemente sucedan en un ambiente tan concurrido como una centro de salud” (Kahill,1988), los resultados obtenidos son débiles, en contraste, los asesores de atención al cliente encuestados en la presente investigación presentan una relación inversa y moderada entre la despersonalización y el desempeño contextual (dimensión de desempeño laboral), contrastando lo propuesto por Kahill (1988), ya que, en un ambiente de *call center* se podría obtener un grado igual o mayor de despersonalización.

### 5.1.3. Discusión de la hipótesis específica 03

“Existe una relación inversa entre la buena percepción de la realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023.”

Pazmiño (2020) En su trabajo de investigación aplicado a una muestra de 60 trabajadores del área comercial se evidenció una relación baja y directa entre la realización personal y el desempeño laboral, demostrando que las hipótesis específicas si guardan relación con la teoría pero en un bajo nivel en el contexto aplicado, por el contrario, Rodríguez (2018) En su investigación aplicada a una muestra de 60 trabajadores del área de atención al cliente halló que la realización personal tenía una relación alta e inversa con la variable desempeño laboral, asimismo, vale recalcar que según Maslach y Jackson (1981) el burnout también se refleja por una disminución en el sentimiento de realización personal.

A pesar de que ambas investigaciones previamente mencionadas fueron aplicadas a trabajadores con un perfil similar al del presente estudio, se logra visualizar ciertas diferencias, los asesores al presentar un nivel medio de buena percepción sobre la realización personal obtienen un nivel menor en comportamiento contraproducente (dimensión desempeño laboral), este resultado fluye de manera correcta según la orientación de las dimensiones/variables, al igual que lo expuesto por el primer autor, sin embargo, según lo propuesto por Maslach y Jackson (1981) y por los resultados obtenidos en el segundo autor mencionado no es coherente indicar que en cuanto los trabajadores disminuyen su nivel de realización personal también disminuye su desempeño laboral.

#### **5.1.4. Discusión de la hipótesis general**

“Existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de *call center* del rubro financiero ubicada en Jesús María, 2023.”

Los hallazgos realizados en la presente investigación coinciden con la teoría al respecto, que indican que el síndrome de burnout se relaciona de forma inversa, es así que en 1960 el autor Graham Greenns reportó un caso “A burnout case”, en el que narra como un arquitecto quien presentaba los síntomas extremos de burnout, abandonó su trabajo por escapar del estrés crónico. Bajo ese enfoque, se menciona como la presencia de burnout de forma prolongada e intensa, termina por quitarle a la persona todo rastro de motivación e incentivos para realizar una labor, lo mismo que se identificó en los resultados obtenidos, ya que un nivel de correlación negativo moderado, refuerza con práctica el concepto teórico que indica que, al incrementarse los niveles de burnout, el desempeño laboral disminuye drásticamente. Asimismo, dichos resultados fueron respaldados satisfactoriamente en todos los antecedentes citados, indistintos al tipo de empresa, tipo de muestreo aplicado, diferencia en las escalas o cantidad de la muestra.

#### **5.1.5 Discusión de instrumentos:**

Se replanteó la escala Likert de 7 puntos por una escala de 5 puntos, debido a que la escala original en mención contiene conceptos ambiguos que no contribuyen significativamente a tener una visión clara de lo que sucede en los análisis descriptivos, para fines de un análisis estadístico de frecuencias, una respuesta, “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato” **Pazmiño (2020)**, quien utilizó para el MBI un cuestionario de Likert de 6 niveles replanteado, al igual que **Cruz (2020)**, Notándose que aquellos que utilizaron la escala replanteada obtuvieron resultados más verídicos respecto a la relación del Síndrome de burnout y el desempeño laboral; baja e inversa, lo cual respalda los conceptos teóricos previos.

## CONCLUSIONES

1. Se observa que los resultados obtenidos para la validación de hipótesis general a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson , muestran que las variables síndrome de burnout y desempeño laboral en la empresa de *call center* dedicadas al rubro financiero en Surquillo 2023 presenta una relación indirecta moderada y estadísticamente significativa ( $r = -0.398$ ;  $p < 0.05$ ), concluyendo que en este tipo de empresas se debe prever la aparición del síndrome para que sus indicadores de gestión en los servicios no se vean afectados frente al cliente contratante.
2. El agotamiento emocional mantiene una relación indirecta baja en contraste con el desempeño de tareas en la empresa de *call center* dedicadas al rubro financiero en Surquillo 2023 ( $r = -0.066$ ) y el p valor  $>$  a 0.05 ( $p = 0.724$ ), en ese sentido, esto puede estar relacionado a que los asesores de la muestra en estudio no presentan en su mayoría niveles altos de irritabilidad, agotamiento físico o baja motivación por el tipo de público (corporativo) y modalidad (híbrida) en la que trabajan.
3. La despersonalización mantiene una relación indirecta moderada en contraste con el desempeño contextual en la empresa de *call center* dedicadas al rubro financiero en Surquillo 2023 ( $r = -0.400$ ) y el p valor  $>$  a 0.05 ( $p = 0.026$ ), en ese sentido, los trabajadores que presentan mala actitud y poca empatía generada por el ritmo de trabajo no desarrollan conductas beneficiosas para el ambiente organizacional y alcance de objetivos.
4. La buena percepción de la realización personal mantiene una relación indirecta moderada en contraste con el comportamiento laboral contraproducente en la

empresa de *call center* dedicadas al rubro financiero en Surquillo 2023 Pearson ( $r = -0.407$ ) y el p valor  $> 0.05$  ( $p = 0.023$ ), en ese sentido, al incrementarse la suma de la auto eficiencia y autorrealización laboral, disminuye la presencia de colaboradores con actitudes relacionadas al comportamiento laboral contraproducente.

## RECOMENDACIONES

A las empresas de *call center* se le recomienda lo siguiente:

1. Brindar servicios de atención al cliente a través de *call center* deben darle importancia a los niveles de estrés en sus colaboradores con la finalidad de no alcanzar a tener Síndrome de Burnout, para esto se deben implementar evaluaciones que midan el nivel de estrés en los colaboradores (específicamente, los que tengan contacto con personas) de manera semestral, en base a los resultados obtenidos podrán crear estrategias según las necesidades de cada organización en pro de tener un equipo comprometido y una reducción en la tasa de rotación (característica que se suele observar en la mayoría de *call center*).
2. En el entorno de los *call center* no solo es importante enfocarnos en el nivel de estrés y manejo de habilidades blandas en los asesores, también se deben considerar a los formadores/capacitadores/coordinadores, estas son las personas que lideran los procesos de formación e incorporación con todos los candidatos previo a su ingreso a la gestión, se debe contar con un equipo de capacitadores y coordinadores calificado que no solo conozca el tipo de producto o servicio y las metas por obtener, sino también que estén preparados de manera emocional y actitudinal para formar/liderar un nuevo equipo de trabajo.
3. Una estrategia clave para promover un entorno de proactividad y motivación es estructurar un plan de carrera para el rol de asesor acompañado de un proceso de *coaching* y constante evaluación, la oportunidad de crecer laboralmente a mediano plazo estimula al trabajador, cabe recalcar que no solo se debe ascender

al asesor con mejor nivel de indicadores en su gestión sino también quien vea y desarrolle el lado humano en los procesos.

4. Las empresas de *call center* deben implementar constantes capacitaciones para aprender sobre el manejo de tiempos en el trabajo, pausas activas, cuidado ergonómico, manejo de estrés y comunicación con el cliente, sumado a ello el respeto hacia las condiciones de trabajo propuestas en un inicio, puesto que estos temas se ven más relacionados con las dimensiones presentadas en el estudio. Asimismo, está claro que para la correcta implementación de esta estrategia se necesita realizar un cambio en el pensamiento de los directivos para definir y analizar la importancia tanto de los objetivos organizacionales como del valor del recurso humano en las organizaciones.
5. Crear estrategias de prevención ante la aparición del Síndrome de Burnout, entre las principales se puede encontrar: establecer de manera correcta los flujos de trabajo, implementar herramientas que faciliten/apoyen al trabajador en sus funciones, implementar capacitaciones de autonomía laboral, actividades de bienestar,

#### A futuras investigaciones

1. Se recomienda priorizar la elección del muestreo probabilístico, debido a que permitirá generalizar los resultados obtenidos en la población total. Además de que permite tener un resultado más imparcial y significativo.
2. A pesar de haber utilizado instrumentos de recolección de datos ya estandarizados y validados (M.B.I y I.W.P) es importante evaluar y analizar cada uno de los ítems con el fin de validar correctamente cada indicador con una adaptación adecuada a la muestra y el contexto en el que pretende aplicar,

ya que muchas veces los cuestionarios estandarizados por ser generales podrían tener preguntas que no necesariamente miden a la variable en estudio o presentan problemas de desactualización de información.

3. Se recomienda informarse sobre el correcto tratamiento estadístico de encuestas que incluyan preguntas en diferentes sentidos de dirección (positivo/negativo) tal y como sucede en MBI y IWP (en su tercera dimensión) ya que un incorrecto registro de información puede arrojar resultados completamente erróneos que afectan la contrastación de hipótesis y validación de teoría en los trabajos de investigación.
4. Antes de iniciar el proceso de análisis de resultados descriptivos, de normalidad o correlación, hacer un análisis de dispersión, con el fin de identificar la existencia de datos atípicos muy significativos que puedan ser perjudiciales para los coeficientes hallados posteriormente. Hallarlos desde un inicio, permite retirarlos y evitar cometer errores de cálculos o rehacer los análisis ya realizados.
5. Incluir más de dos datos demográficos (sexo, edad) para poder hacer un mejor análisis de la situación en la que se encuentra la muestra encuestada y enriquecer los hallazgos.
6. Utilizar alcance explicativo en futuras investigaciones, con el fin de profundizar en los causales y medir los efectos, del síndrome de burnout en el desempeño laboral (naturaleza causal).

## REFERENCIAS

- Altez, E., & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Antara, D. (15 de marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de burnout. *Diario Médico*. <https://www.diariomedico.pe/?p=11681>
- Barcelo, J. (s.f). *IMF: Blog de Recursos Humanos*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bradley HBS. Community-based treatment for young adult offenders.
- Burga, C y Chavez, S (2019) “*Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa maxlim srl, cajamarca 2018*”(tesis de licenciatura). Universidad privada del norte: Lima.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%C3%A1lquez%20Carmen%20Mercedes%20-%20Ch%C3%A1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caisa, E, Dolores, M y Miranda, R (2018).El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*. 3 (2), 17-26.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6324889.pdf>
- Cárdenas, J (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Cuenca.  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf.pdf>
- Chero Enríquez, L., & Días Becerra, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/168/1/TL\\_CheroEnriquezLuis\\_DiazBecerraMarco.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf)
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (5<sup>ta</sup> ed.). México: McGraw-Hill.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGraw-Hill.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

- Cólica, R. (2018). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing"*. Editorial Brujas.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/78821?page=20>
- Conexión ESAN (26 de Mayo, 2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? *Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Cruzado, L., Nuñez, P., & Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. 2, 121 - 124.
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(1), 27-44. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Estela, C. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de lima 2021. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad San Ignacio de Loyola.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Estrada H, De la Cruz S, Bahamón M, Perez J, Caceres A. (2018). Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Revista Espacios*. 39 (15).144-25.<https://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p07.pdf>
- FCCTP, N. (2 de Mayo de 2023). ‘Burnout’: ¿A qué profesiones perjudica más este síndrome que afecta el rendimiento laboral? Lima, Perú. Obtenido de <https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/posgrado-de-psicologia/burnout-a-que-profesiones-perjudica-mas-este-sindrome-que-afecta-el-rendimiento-laboral/>
- Forbes México (2019). OMS clasifica el “burnout” como una enfermedad. *Revista Forbes México*.<https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*(160), 1-4.  
[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Freudenberger HJ. Staff burnout. *J Soc Issues*. 1974;30(1):159-165
- Gil-Monte, P y Peiró, J (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. 15 (2), 261-268.  
[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Greene G. A burn-out case. Londres: William Heineman; 1960.
- Lulo, A (2017) “*Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017*” (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo: Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo\\_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- M. Mababu, R. (s.f). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 4 (1), 17-130. <https://journals.eagora.org/revMEDICA/article/download/828/879>
- Mahamad, A., & Monhsen, M. (2015). The Relationship between Job Burnout and Job Performance in Employees of Sepah Bank, Gorgan, Iran. *Journal of Applied Environmental*, 8(5), 166-170. [https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%2005\(8\)166-170,%202015.pdf](https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%2005(8)166-170,%202015.pdf)
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981) Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. 11 (32).37-43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- México presenta los niveles más altos de burnout en el mundo (28 de Junio, 2022) *Contacto de Revista Unión Empresarial*. <https://revistacontacto.com.mx/mexico-presenta-los-niveles-mas-altos-de-burnout-en-el-mundo/>
- Ministerio de Educación (2021). El Estrés Laboral. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3630895/Estr%C3%A9s%20laboral%20-%20Te%20escucho%2C%20docente.pdf>
- Olivares, V (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout<sup>1</sup>. *Ciencia & Trabajo*. 19 (58).59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Olivares, V. (abril de 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*(58), 58. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Pineda, J., Salazar, L., Silva, G., Zaragoza, W. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIIUM PLUS*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencia y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *17*(39), 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Ediciones Pirámide. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Revista UPIICSA Investigación Interdisciplinaria*, 17(7), 50-51. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631815896&Signature=F2OT4rPXXkibMgAJI1IWLioiNGSHgBXjUgkZBBsuk->

[g4svkyd~Z2dkNjL3XKtJeWIWXknPFC~S7sOEQDswZi6Ru0fxI2Civj5SIKG5la-3Wr-ACI9Ni1T2fsReNMm56tfhjsjrrkoWXj5a7CFANuZ](https://g4svkyd~Z2dkNjL3XKtJeWIWXknPFC~S7sOEQDswZi6Ru0fxI2Civj5SIKG5la-3Wr-ACI9Ni1T2fsReNMm56tfhjsjrrkoWXj5a7CFANuZ)

- Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout* (2a.ed. ed.). Málaga, España: ICB. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/111786?page=41>
- Ramos-Villagrasa, P. J. , Barrada, J. R. , Fernández-del-Río, E. , and Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 195 - 205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Redacción el Comercio (10 de Diciembre, 2022). El 72% de peruanos se encuentra altamente agotado por sus trabajos, según la OMS. *Diario el Comercio*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Robbins, S y Coulter, M (2005). *Administración*. (8va ed). Pearson Prentice Hall. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Rodríguez Vilchez, G. (2018). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad San Ignacio de Loyola: Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/d4717bec-17b6-4537-89d9-789ff72d7ea4>
- Rosales, S (18 de Febrero, 2021). Contact centers crecen con impulso de atención al cliente para e-commerce. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/contact-centers-crecen-con-impulso-de-atencion-al-cliente-para-e-commerce-noticia/?ref=gesr>
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (Marzo de 2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sampieri, H., Fernández, C. y Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). McGraw-Hill. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Sanchez Zorrilla, R. (2016). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Mayor de San Andrés: La Paz. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schwartz MS, Will GT. Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital ward. *Psychiatry* 1953;16:337-353.
- Shuiman, M (26 de Octubre, 2022). Informe Burnout 2022: Los argentinos encabezan el ranking de estrés laboral crónico en la región; claves para prevenirlo. *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/salud/informe-burnout-2022-los-argentinos-encabezan-el-ranking-de-estres-laboral-cronico-en-la-region-nid26102022/>

- Subirana, K. (19 de Junio de 2019). ¿Qué es el burnout o el síndrome de desgaste profesional? EL COMERCIO, pág. 9. Obtenido de <https://elcomercio.pe/eldominical/burnout-noticia-642721-noticia/?ref=ecr>
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa Desde la idea inicial hasta lasustentación*. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOSPARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-lasustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas, A (2020). *El Síndrome de burnout y el Compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8600/vargas\\_pma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8600/vargas_pma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde niklas luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (61), 129-155. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humanos de las empresas* (Sexta ed.). México: The McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Yubillo, T (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7628/1/T-UCE-0007-346i.pdf>

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) de una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero ubicada en Surquillo, 2023?	Determinar la relación que existe entre el burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.	Existe una relación entre el burnout y el desempeño laboral de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.	V1: El síndrome Burnout  V2: Desempeño Laboral	D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Buena percepción de Realización personal D1: Desempeño de tareas D2: Desempeño contextual D3: Comportamiento laboral contraproducente	<b>Enfoque:</b> Cuantitativa <b>Alcance:</b> descriptivo-Correlacional <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Unidad de análisis:</b> Un asesor de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero ubicada en Surquillo año 2023.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable / Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de información</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023?	Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.	Existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de tareas de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.	V1 D1: Agotamiento emocional  V2 D1: Desempeño de tareas	-Irritabilidad - Agotamiento físico - Motivación  - Eficiencia - Objetivo	Para la recopilación de información primaria: Cuestionario, Escala de Likert.

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación inversa entre la despersonalización y el desempeño contextual de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>V1 D2: Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud mental negativa</li> <li>- Deshumanización</li> </ul>	<p>Para el recojo de información secundaria: Fuentes de investigaciones previas (antecedentes).</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los trabajadores de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación inversa entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>V2 D2: Desempeño contextual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proactividad</li> <li>- Crecimiento profesional</li> </ul>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los trabajadores de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación inversa entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>V1 D3: Buena percepción de Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealización laboral</li> </ul>	<p>Para el recojo de información secundaria: Fuentes de investigaciones previas (antecedentes).</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los trabajadores de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación inversa entre la buena percepción de realización personal y el comportamiento contraproducente de los asesores de atención al cliente (ATC) en una empresa de <i>call center</i> del rubro financiero en el distrito de Surquillo, 2023.</p>	<p>V2 D3: Comportamiento contraproducente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto eficiencia</li> <li>- Irritabilidad</li> <li>- Insatisfacción</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 28 Operacionalización de la variable 1

<b>Variable Independiente:</b> Síndrome de burnout		
<b>Definición conceptual:</b> Es el agotamiento emocional, despersonalización y baja percepción de realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda de personal. (Maslach y Jackson (1981))		
<b>Cuestionario estandarizado:</b> Maslach Burnout Inventory (MBI)		
<b>Escala:</b> Likert de 5 niveles		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
<b>Agotamiento emocional</b>  Estado de agotamiento producido por la exposición a una sobrecarga de esfuerzo constante.	<b>Irritabilidad</b> Es la tendencia a tener una reacción negativa hacia un estímulo.	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 6. Trabajar todo el día con personas representa un gran esfuerzo personal 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
	<b>Agotamiento físico</b> Sensación de tener muy poca energía, lo cual interfiere en las actividades.	2. Me siento cansado al final de la jornada del trabajo 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo 8. Siento que mi trabajo me está desgastando
	<b>Motivación</b> Factor que mantiene a los trabajadores activos en sus tareas.	13. Me siento frustrado por mi trabajo 14. Siento que estoy trabajando demasiado 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
	<b>Actitud mental negativa</b> Percepción de insuficiencia, que genera sentimientos y actitudes negativas.	10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas
<b>Despersonalización</b>  Percepción que siente un individuo sobre sí mismo, falta de personalidad y afectación al entorno en el que labora. (Olivares, 2017)	<b>Deshumanización</b> Pérdida de la capacidad de ser empáticos	5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales 15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio
	<b>Auto eficiencia</b> Es la confianza y la percepción propia de las	4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender

---

**Buena percepción de  
Realización personal**

Es poder alcanzar las aspiraciones, utilizar todo el potencial personal y sentir orgullo del éxito logrado.

capacidades para alcanzar objetivos.

**Autorrealización  
laboral**

Estado en el que una persona siente un alto grado de satisfacción y compromiso con su trabajo.

7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas  
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo  
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás en el trabajo  
12. Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo  
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas  
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.

---

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29 Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Desempeño laboral		
<b>Definición conceptual:</b> Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Pedraza, E, Amaya, G y Conde, M (2010)		
<b>Cuestionario estandarizado:</b> Individual Work Performance Questionnaire o Cuestionario de Desempeño Laboral individual		
<b>Escala:</b> Likert de 5 niveles		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
<b>Desempeño de tareas</b>  Se enfoca en las funciones de los trabajadores y la correcta ejecución de estas.	<b>Eficiencia</b> Capacidad para el logro de objetivos con el uso adecuado de recursos disponibles.	1. Conseguí terminar mi trabajo a tiempo 2. Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.
	<b>Objetivo</b> Finalidad que se pretende lograr y encamina el accionar humano.	3. Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias 4. Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr 5. Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales
<b>Desempeño contextual</b>  Hace referencia a las conductas que se manejan en el entorno laboral con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos.	<b>Proactividad</b> Iniciativa para actuar o asumir retos por cuenta propia.	6. Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores 7. Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área 8. Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas 9. Participé activamente en reuniones y / o consultas dentro de mi área de trabajo
	<b>Crecimiento profesional</b> Adquisición y/o actualización de conocimientos, habilidades que permiten el desarrollo profesional.	10. Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo. 11. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas. 12. Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.
		13. Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.

### **Comportamiento laboral contraproducente**

Son las decisiones y acciones que incumplen con las normas o afectan a los objetivos organizacionales.

#### **Irritabilidad**

Respuesta en extremo negativa ante situaciones estresantes.

14. Me centré en los aspectos negativos de la situación en mi equipo de trabajo en lugar de los aspectos positivos.

15. Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles

16. Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.

17. Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.

18. Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.

#### **Insatisfacción**

Percepción de inconformidad cuando los resultados obtenidos no cubren a conformidad con las expectativas.

---

Fuente: Elaboración propia.

### ANEXO 3 CUESTIONARIO MBI - VARIABLE INDEPENDIENTE

**Estimado colaborador:** El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información relacionada a las condiciones de trabajo en las que se encuentra y sus sentimientos conectados a ello, por lo tanto, se solicita su valiosa colaboración brindando respuestas a las siguientes preguntas; cabe recalcar que no existen respuestas mejores o peores / correctas o incorrectas, así mismo, los datos recopilados se usarán únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** De acuerdo con su percepción, señale la frecuencia de cada una de las siguientes aseveraciones marcando en la casilla correspondiente, donde 0 es nunca y 6 es Diariamente (es importante que conteste las preguntas con absoluta sinceridad con el fin de obtener un resultado válido en el estudio).

Sexo	1. Femenino 2. Masculino
Rango de edad	1. Hasta 23 años 2. De 24 a 29 años 3. De 30 a 35 años 4. De 36 años a más

Items		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
3	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
4	Me siento cansado al final de la jornada del trabajo							
5	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
6	Siento que mi trabajo me está desgastando							
7	Me siento frustrado por mi trabajo							
8	Siento que estoy trabajando demasiado							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							

12	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas								
13	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales								
14	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio								
15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender								
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas								
17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo								
18	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma								
19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás en el trabajo								
20	Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo								
21	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas								
22	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.								

Gracias por su colaboración

## ANEXO 4 CUESTIONARIO - VARIABLE INDEPENDIENTE

**Estimado colaborador:** El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información relacionada a las condiciones de trabajo en las que se encuentra y sus sentimientos conectados a ello, por lo tanto, se solicita su valiosa colaboración brindando respuestas a las siguientes preguntas; cabe recalcar que no existen respuestas mejores o peores / correctas o incorrectas, así mismo, los datos recopilados se usarán únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** De acuerdo con su percepción, señale la frecuencia de cada una de las siguientes aseveraciones marcando la casilla correspondiente, donde 0 es Nunca, 1 Rara vez, 2 alguna vez, 3 casi siempre y 4 siempre.

Es importante que conteste las preguntas con absoluta sinceridad con el fin de obtener un resultado válido en el estudio

	Items	0	1	2	3	4
1	Conseguí terminar mi trabajo a tiempo					
2	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.					
3	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias					
4	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr					
5	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales					
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores					
7	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área					
8	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas					
9	Participé activamente en reuniones y / o consultas dentro de mi área de trabajo					
10	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.					
11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.					
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.					
14	Me centré en los aspectos negativos de la situación en mi equipo de trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
15	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles					
16	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizadas en el trabajo.					
17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.					
18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

Gracias por su colaboración

## ANEXO 5 FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

[www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

## ANEXO 6 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS 01



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
Variable 1 Síndrome del burnout

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Maslach Burnout Inventory (MBI) - Cuestionario estructurado y únicamente adaptado en orden de las preguntas, en escala de Likert de 7 niveles.					
Autor del Instrumento:	Maslach & Jackson (1981)					
Variable 1:	Variable independiente - El síndrome del Burnout					
Población:	Asesores de atención al cliente de una empresa de Call center del rubro financiera ubicada en Jesús María, 2023.					
Dimensión/Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y recomendaciones
Agotamiento emocional/ Irritabilidad	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	
	2 Trabajar todo el día con personas representa un gran esfuerzo personal	4	4	4	4	
	3 Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	4	4	4	
Agotamiento emocional/ Agotamiento físico	4 Me siento cansado al final de la jornada del trabajo	4	4	4	4	
	5 Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	4	4	4	4	
	6 Siento que mi trabajo me está desgastando	4	4	4	4	
Agotamiento emocional/ Motivación	7 Me siento frustrado por mi trabajo	4	4	4	4	
	8 Siento que estoy trabajando demasiado	4	4	4	4	
	9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	
Despersonalización/ Actitud mental negativa	10 Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	4	4	4	4	
	11 Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	4	
	12 Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	4	4	4	4	
Despersonalización/ Deshumanización	13 Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	4	4	4	4	

	14	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	4	4	4	4
Realización personal/ Auto eficiencia	15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	4	4	4	4
	16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	4	4	4	4
	17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	4	4	4	4
	18	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	4	4	4	4
Realización personal/ Autorrealización laboral	19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás en el trabajo	4	4	4	4
	20	Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo	4	4	4	4
	21	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	4	4	4	4
	22	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	4

Nota: El cuestionario es estandarizado, sin embargo, se ha alterado el orden de las preguntas con el fin de que coincidan con los indicadores propuestos. La confiabilidad fue evaluada como antecedente por Rodríguez (2018), investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018”, Alfa de Cronbach de 0.975.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**TABLA 2**  
 Variable 2 Desempeño laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) o Cuestionario de Desempeño Laboral individual - Cuestionario estructurado y estandarizado, en escala de Likert de 5 niveles.						
Autor del Instrumento:	Traducción oficial de Ramos-Villagrasa, et al (2019), autor del instrumento: Koopmans (2011)						
Variable 2:	Variable dependiente: Desempeño laboral						
Población:	Asesores de atención al cliente de una empresa de Call center del rubro financiera ubicada en Jesús María, 2023.						
Dimensión/Indicador	Items		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y recomendaciones
Desempeño de tareas/ Eficiencia	1	Conseguí terminar mi trabajo a tiempo	4	4	4	4	
	2	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	4	4	4	4	
Desempeño de tareas/ Objetivo	3	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias	4	4	4	4	
	4	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr	4	4	4	4	
	5	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales	4	4	4	4	
Desempeño contextual/ Proactividad	6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores	4	4	4	4	
	7	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área	4	4	4	4	
	8	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas	4	4	4	4	
	9	Participé activamente en reuniones y / o consultas dentro de mi área de trabajo	4	4	4	4	
Desempeño contextual/ Crecimiento profesional	10	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	4	4	4	4	
	11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	4	4	4	4	
	12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	4	4	4	4	

Comportamiento laboral contraproducente/ Irritabilidad	13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	4	4	4	4	
	14	Me centré en los aspectos negativos de la situación en mi equipo de trabajo en lugar de los aspectos positivos.	4	4	4	4	
	15	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles	4	4	4	4	
Comportamiento laboral contraproducente/ Insatisfacción	16	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizados en el trabajo.	4	4	4	4	
	17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	4	4	4	4	
	18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	4	4	4	4	

Nota: El cuestionario es estandarizado y no ha sufrido alternaciones. Además, fue evaluado como antecedente por Rodríguez (2018), investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018”, Alfa de Cronbach de 0.855 indicando su alta confiabilidad.

## ANEXO 7 INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO 01



**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	MBA. LIC. TORRES LINARES CLAUDIA AMPARO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input type="checkbox"/> )      Mujer ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )      De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> )      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )      De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )      Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )

Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## ANEXO 8 VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS 02



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
Variable 1 Síndrome del burnout

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Maslach Burnout Inventory (MBI) - Cuestionario estructurado y únicamente adaptado en orden de las preguntas, en escala de Likert de 7 niveles.					
Autor del Instrumento:	Maslach & Jackson (1981)					
Variable 1:	Variable independiente - El síndrome del Burnout					
Población:	Asesores de atención al cliente de una empresa de Call center del rubro financiera ubicada en Jesús María, 2023.					
Dimensión/Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y recomendaciones
Agotamiento emocional/ Irritabilidad	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	
	2 Trabajar todo el día con personas representa un gran esfuerzo personal	4	3	3	3	
	3 Trabajar directamente con personas me produce estrés	4	3	3	3	
Agotamiento emocional/ Agotamiento físico	4 Me siento cansado al final de la jornada del trabajo	4	4	4	4	
	5 Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	4	4	4	4	
	6 Siento que mi trabajo me está desgastando	4	4	4	4	
Agotamiento emocional/ Motivación	7 Me siento frustrado por mi trabajo	4	4	4	4	
	8 Siento que estoy trabajando demasiado	4	3	3	3	
	9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	
Despersonalización/ Actitud mental negativa	10 Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	4	3	3	3	
	11 Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4	3	3	3	
	12 Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	4	4	4	4	
Despersonalización/ Deshumanización	13 Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	4	4	4	4	

	14	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	4	4	4	4
Realización personal/ Auto eficiencia	15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	4	4	4	4
	16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	4	4	4	4
	17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	4	4	4	4
	18	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	4	4	4	4
Realización personal/ Autorrealización laboral	19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás en el trabajo	4	3	3	3
	20	Me siento lleno de energía para realizar mi trabajo	4	3	3	3
	21	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	4	4	4	4
	22	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	4

Nota: El cuestionario es estandarizado, sin embargo, se ha alterado el orden de las preguntas con el fin de que coincidan con los indicadores propuestos. La confiabilidad fue evaluada como antecedente por Rodríguez (2018), investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018”, Alfa de Cronbach de 0.975.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**TABLA 2**  
 Variable 2 Desempeño laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) o Cuestionario de Desempeño Laboral individual - Cuestionario estructurado y estandarizado, en escala de Likert de 5 niveles.						
Autor del Instrumento:	Traducción oficial de Ramos-Villagrasa, et al (2019), autor del instrumento: Koopmans (2011)						
Variable 2:	Variable dependiente: Desempeño laboral						
Población:	Asesores de atención al cliente de una empresa de Call center del rubro financiera ubicada en Jesús María, 2023.						
Dimensión/Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y recomendaciones	
Desempeño de tareas/ Eficiencia	1	Conseguí terminar mi trabajo a tiempo	4	4	4	4	
	2	Pude realizar mis trabajos de manera eficiente.	4	4	4	4	
Desempeño de tareas/ Objetivo	3	Manejo bien mis tiempos dentro de mis actividades laborales diarias	4	3	3	3	
	4	Mantuve en mente el resultado del trabajo que necesitaba lograr	4	4	4	4	
	5	Pude establecer prioridades dentro de mis actividades laborales	4	4	4	4	
Desempeño contextual/ Proactividad	6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas laborales anteriores	4	4	4	4	
	7	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas que se presentan dentro de mi área	4	4	4	4	
	8	Asumí responsabilidades adicionales, fuera de mis labores cotidianas	4	4	4	4	
	9	Participé activamente en reuniones y / o consultas dentro de mi área de trabajo	4	4	4	4	
Desempeño contextual/ Crecimiento profesional	10	Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con mi trabajo.	4	4	4	4	
	11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	4	4	4	4	
	12	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo.	4	4	4	4	

Comportamiento laboral contraproducente/ Irritabilidad	13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que ya eran.	4	3	3	3	
	14	Me centré en los aspectos negativos de la situación en mi equipo de trabajo en lugar de los aspectos positivos.	4	4	4	4	
	15	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles	4	4	4	4	
Comportamiento laboral contraproducente/ Insatisfacción	16	Me quejé de problemas menores relacionados con las labores realizados en el trabajo.	4	3	3	3	
	17	Hablé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos de mi labor.	4	4	4	4	
	18	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	4	4	4	4	

Nota: El cuestionario es estandarizado y no ha sufrido alternaciones. Además, fue evaluado como antecedente por Rodríguez (2018), investigación titulada “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018”, Alfa de Cronbach de 0.855 indicando su alta confiabilidad.

## ANEXO 9 INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO 02



**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo (    ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	URTEAGA FARFAN WALTER A.
<b>Sexo:</b>	Hombre (    )    Mujer ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES & MASTER EN ECONOMÍA INTERNACIONAL
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>2</sup> (    )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (    )      De 11 a 15 (    )      De 16 a 20 (    )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Solamente para validadores externos</b>	
<b>Organización donde labora:</b>	-----
<b>Cargo actual:</b>	-----
<b>Área de especialización</b>	-----
<b>N° telefónico de contacto</b>	-----
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (    )      Por correo electrónico (    )

Firma Validador Experto

<sup>2</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## ANEXO 10 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



### CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa GRUPO FRACTALIA, autoriza a LINDAGRACE CALLE PLASENCIA con DNI 73249419 y ERIKA ISABELLA ZEVALLOS HUGO con DNI 73452233, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de empresas, de la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título: EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL RUBRO FINANCIERO UBICADO EN SURQUILLO, AÑO 2023.

1. Data de los asesores de atención al cliente que conforman su planilla laboral.
2. Autorización para aplicación de encuesta
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su Investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime conveniente.

Surquillo, 04 de setiembre de 2023

ALUMNAS

EMPRESA



## ANEXO 13 REPORTE FINAL DE ASESORÍA

Santa Anita, 12 de Septiembre de 2023.

Doctora

**María Quintana Otiniano**

Directora de la Oficina de Grados y Títulos

Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

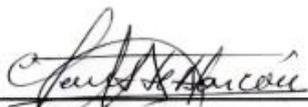
Presente.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en calidad de docente asesor de la tesis "EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL RUBRO FINANCIERO UBICADO EN SURQUILLO, 2023", presentado por los Bachilleres LINDAGRACE CALLE PLASENCIA Y ERIKA ISABELLA ZEVALLOS HUGO, a fin de obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales, manifiesto que se ha culminado con el desarrollo de la tesis dando mi aprobación como docente asesor.

Continuando con el proceso de esta titulación, sugiero que pase a trámite de Jurado Informante.

Atentamente,



---

Dra. Corina Claudet Carranza

Docente asesor

