

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una
empresa de call center en Surquillo, Lima

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

AUTOR

Marcia Mélida Aguilar Baca

Dora Angela Morón Del Aguila

ASESOR:

Giovani Martin Díaz Gervasi

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado**Presidente del jurado**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 036-2022

En la ciudad de Lima, a los veintinueve días del mes de abril del año dos mil veintidós, siendo las 09:00 horas, las Bachilleres Marcia Mélida Aguilar Baca y Dora Ángela Morón Del Águila, sustentan su Tesis (a través de la plataforma Zoom), denominado **“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER EN SURQUILLO, LIMA”**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|---|------------------------------|
| 1.- Prof. Rafael Martín del Busto Bretonche | APROBADO: APROBADO BUENO |
| 2.- Prof. Victoria Paula Sandoval Medina | APROBADO: APROBADO MUY BUENO |
| 3.- Prof. Carmen Liz Padilla Romero | APROBADO: APROBADO BUENO |

Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Giovanni Martín Díaz Gervasi

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 09:58 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar.

Prof. Rafael Martín del Busto Bretonche
Presidente

Prof. Victoria Paula Sandoval Medina

Prof. Carmen Liz Padilla Romero

Prof. Giovanni Martín Díaz Gervasi

Lima, 29 de abril del 2022

Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos en trabajadores
de una empresa de call center del distrito de Surquillo, Lima

DEDICATORIA

A nuestros bellos hijos, Tiziano y Luana.

AGRADECIMIENTOS

A nuestros maestros y a nuestras familias.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en los trabajadores de un call center en Lima. **Materiales y métodos:** Estudio de alcance transversal de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 203 colaboradores. Las variables principales fueron: Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario MBI y un cuestionario sociodemográfico. Se realizó el análisis de los datos a través del software estadístico Stata versión 12. Para el análisis bivariado se utilizaron las pruebas Chi cuadrado y Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística ≤ 0.05 . **Resultados:** Existe relación significativa entre las variables sociodemográficas y el síndrome de burnout, como el sexo ($p=0.003$), edad ($p=0.0001$) y carga familiar ($p=0.045$). También se encontró relación entre las variables sociodemográficas y los niveles de burnout; cansancio emocional con edad ($p=0.001$), sexo ($p=0.011$) y nivel académico ($p=0.005$); despersonalización con edad ($p=0.0302$); realización personal con edad ($p=0.0485$), horas que labora ($p=0.045$) y trabaja en otro lugar ($p=0.047$). **Conclusión:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos. Se observó que los jóvenes, mujeres y personas con hijos son más propensas a presentar el Síndrome. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout; cansancio emocional, despersonalización y realización personal; todos ellos se ven relacionados con la población joven y con el interés y enfoque que les brindan a sus expectativas tanto profesional como social. Se sugiere realizar más investigaciones en empresas de call center con otro tipo de interés, como atención al cliente.

Palabras claves: Síndrome de burnout, datos sociodemográficos, colaboradores, call center.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between Burnout Syndrome and sociodemographic factors in call center workers in Lima. **Materials and methods:** Cross-sectional descriptive study. The sample consisted of 203 collaborators. The main variables were: Burnout syndrome and sociodemographic factors. The instruments used were the MBI questionnaire and a sociodemographic questionnaire. Data analysis was performed using Stata version 12 statistical software. Chi square and Kruskal-Wallis tests were used for bivariate analysis. Statistical significance ≤ 0.05 was considered. **Results:** There is a significant relationship between the sociodemographic variables and the burnout syndrome, such as sex ($p = 0.003$), age ($p = 0.0001$) and family burden ($p = 0.045$). A relationship was also found between sociodemographic variables and burnout levels; emotional fatigue with age ($p = 0.001$), sex ($p = 0.011$) and academic level ($p = 0.005$); depersonalization with age ($p = 0.0302$); personal fulfillment with age (0.0485), hours worked ($p = 0.045$) and works elsewhere ($p = 0.047$). **Conclusion:** There is a relationship between Burnout Syndrome and sociodemographic factors. It was observed that young people, women and people with children are more likely to present the Syndrome. Regarding the dimensions of the Burnout Syndrome; emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; all of them are related to the young population and to the interest and focus that they give to their professional and social expectations. It is suggested to carry out more research in call center companies with another type of interest, such as customer service.

Keywords: Burnout syndrome, sociodemographic data, collaborators, call center.

ÍNDICE

RESUMEN	v
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Situación del problema	11
1.2 Formulación del Problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Justificación del tema de la Investigación	12
1.4 Objetivos de la investigación	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
1.5 Hipótesis	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.1.1 Antecedentes internacionales	14
2.1.2 Antecedentes nacionales	15
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Síndrome De Burnout	17
2.2.1.1 Dimensiones	17
2.2.1.1.1 Cansancio Emocional	17
2.2.1.1.2 Despersonalización	18
2.2.1.1.3 Realización Personal	18
2.2.2 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout	18
2.2.2.1 Teoría Sociocognitiva Del Yo	18
2.2.2.2 Teoría Del Intercambio Social	19
2.2.2.3 Teoría Organizacional	19
2.2.2.4 Teoría Estructural	19
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	20
3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación	20
3.2 Población y muestra	20
3.2.1 Tamaño de la muestra	21
3.2.2 Selección del muestreo	21
3.2.3 Criterios de inclusión y exclusión	21
3.3 Variables	22
3.3.1 Definición conceptual y operacionalización	22

3.4 Plan de recolección de datos e instrumentos	23
3.4.1 Instrumentos	23
3.5 Plan de análisis e interpretación de la información	24
3.6 Ventajas y limitaciones	24
3.7 Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV RESULTADOS	26
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	33
5.1 Discusión	33
5.2 Conclusiones	36
5.3 Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	26
Tabla 2.	28
Tabla 3.	30

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es considerado como una dificultad que surge generalmente en el entorno laboral que suele venir después de estar sometidos a altas cargas de estrés laboral continuo. Esto generalmente se presenta cuando se evidencia un tiempo largo de exposición a distintos factores estresantes, ya sea emocionales e interpersonales, demandando un involucramiento emocional con las personas con las que se relacionan. Sin embargo, las personas se desarrollan en más ámbitos fuera de lo laboral, ocupando así diferentes roles; como, por ejemplo, ama de casa, jefes, hijos, estudiantes, operadores, etc., roles que al igual que el ámbito laboral generan carga de estrés que puede repercutir en sus labores diarias; es así que toda persona que forma parte de una empresa al intentar cumplir con los estándares de productividad, se ven nuevamente sometidos a altos niveles de presión, sumada a la carga de estrés personal, se ve como resultado la presencia del síndrome del quemado.

Ahora, si bien es cierto que en un principio las investigaciones del síndrome de burnout se basaron en profesionales que dan servicios a otras personas, sobre todo personal de salud, actualmente se ha ido haciendo extensivo a otros tipos de perfiles laborales. Es así que, en este caso, hemos basado el estudio del síndrome de burnout en una empresa de call center, en referencia con diversos factores sociodemográficos que pudieran estar relacionados con los niveles de estrés que puedan presentar los colaboradores de dicha empresa, para determinar así si dichos factores puedan ser agentes concluyentes para presentar el síndrome de burnout.

Así mismo, se sabe que existen distintos factores de riesgo que se relacionan con el síndrome de burnout, pudiendo dividirse en factores individuales y laborales. De una forma más precisa, podemos indicar que los factores sociodemográficos y los factores relacionados con el sistema laboral, probablemente aumenta el riesgo de sufrir estrés y un desajuste psicosocial en el colaborador y, como consecuencia, presentar el síndrome. Sin embargo, aunque estos los factores ya se han venido estudiando a lo largo del tiempo, en su mayoría los estudios se basan en profesionales sanitarios, es así que la literatura sobre estos factores relacionados en profesionales del rubro empresarial o yendo más al punto central de este estudio, en profesionales del rubro call center, es escasa. No obstante, abordar este rubro relacionado con dichos factores es básico, ya que en la actualidad existen alta demanda de este servicio y por ende gran cantidad de profesionales desempeñando esta labor, siendo así, que conocimiento motivaría políticas sanitarias preventivas y tratamiento de los aspectos relacionados con este síndrome, generando así una mejora en la calidad asistencial y la salud de los trabajadores e, indirectamente, sobre las personas con las que diariamente tratan, aumentando probablemente sus niveles de productividad. (Fernández Sánchez, Pérez Marmol, & Peralta Ramírez, 2017)

Por lo tanto, teniendo en cuenta todo lo mencionado, la reciente investigación versa en investigar las características de las diversas dimensiones del burnout en una muestra del personal de un call center y evaluar la probable relación y características entre el síndrome y los factores sociodemográficos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

En el transcurso del tiempo, las diferentes compañías tanto privadas como del estado, en el afán de suplir eficazmente cada tarea pendiente en dichas instituciones, se ven en la necesidad de contar con un considerable número de trabajadores con características positivas para la empresa, que sea un personal eficiente y competente, que ayuden al crecimiento de la empresa y al mantenimiento de la calidad del servicio que brindan, sin embargo, cuando los trabajadores de las diversas instituciones de servicios sociales, sanitarios y educativos, se ven en la necesidad de involucrarse durante muchas horas en los conflictos y malestares de los sujetos con los cuales se relacionan en el trabajo, se ven expuestos a circunstancias de inseguridad al estar en continuo contacto con dichos contratistas, asimilándolos muchas veces como propios. Dicha problemática, es observada en todo tipo de trabajadores, aun existiendo diversos factores sociodemográficos, no son características por las cuales sean excluidos de este conflicto, todo lo contrario.

Por un lado, la edad, si bien aparenta no predominar en el brote del síndrome, se debe tener presente que puede encontrarse un lapso de sensibilización, a causa de que existiría algún tiempo en el que el trabajador sería significativamente vulnerable a dicho conflicto, siendo los primeros años de trabajo, el tiempo en el que se encontraría en mayor riesgo, dado que es el tiempo en el que se realiza el cambio de sus esperanzas soñadas hacia el trabajo cotidiano, asimilándose en este periodo, que las retribuciones personales, profesionales y económicas, no son ni las ofrecidas ni las deseadas. (Salvador Valenzuela, Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco, 2010, pág. 31)

Por otro lado, según el sexo, serían especialmente las mujeres el sector con mayor riesgo a caer en este síndrome, preferentemente en el caso de las trabajadoras del sector sanitario, ya que por circunstancias distintas, como podrían ser la doble carga de labores que acarrea la práctica profesional sumada a las labores familiares, incrementarían las labores cotidianas de la mujer, sin embargo, también se ha podido observar que los trabajadores varones muestran mayor facilidad a caer en este tipo de síndrome, ya que son menos tolerantes a la frustración y más susceptibles a los cambios. (Salvador Valenzuela, 2010, pág. 31)

Así mismo, el estado civil, se va más enfocado al grupo de personas que se encuentran casadas o convivientes, o personas que tienen una pareja estable, esto se refleja en la dimensión de despersonalización, ya que las personas no se perciben como uno mismo, sino que se sienten separados, esto porque ya no piensa solo en sí mismo sino en la pareja y las necesidades de esta, lo que ocasiona un desgaste que se va haciendo reflejado en el ámbito laboral. (Ruiz-Calzado, 2016)

En cuanto a la carga familiar se ha registrado que la existencia de hijos ayuda a que los trabajadores no se vean tan afectados al síndrome, ya que se ve que las personas que son padres, en su mayoría, suelen ser más maduras y estables. Pero esto no siempre es así ya que podemos encontrar que tener hijos aumenta la presión de conseguir una estabilidad económica. (Salvador Valenzuela, 2010)

Por otro lado, el nivel académico de una persona se ve relacionado con el síndrome, ya que a menor estudios que presente tiene una mayor posibilidad que presente el síndrome, esto puede darse a relación porque las personas que no tienen estudios superiores no encuentran las herramientas necesarias para poder solucionar los problemas, también puede estar relacionado a que no han tenido experiencias de estrés y como sobrellevarlas. (Ruiz-Calzado, 2016)

En cuanto a las horas que trabajan, se revela una asociación con el síndrome, encontrando que los colaboradores que tienen más horas laborando, tienden a tener agotamiento emocional alto, esto por el mayor contacto que tienen con las demás personas del trabajo y con los problemas de estos, ya que a mayor exposición, mayor riesgo; también se puede decir que al tener más tiempo dentro de las oficinas es más escaso el tiempo en poder desarrollar un escape o desahogo de sus emociones o frustraciones. (Moreno, Meda, Rodríguez, & Palomera, 2016)

Actualmente se observa que en la empresa de call center del distrito de Surquillo se presenta una gran baja en la productividad como consecuencia de la falta de motivación, falta de compromiso, la insatisfacción laboral y las actitudes negativas que muestran los trabajadores frente a sus labores, características que forman parte del Síndrome de Burnout, producto de la presión propia del trabajo y del estrés continuo al que están sometidos.

Así mismo, se ha podido observar que algunos trabajadores varones muestran con mayor facilidad sentimientos de frustración frente a esta presión laboral a la que están sometidos a diferencia de algunas mujeres, que pese a estar expuestos ambos a las mismas condiciones laborales, han sido algunos de los trabajadores varones en los que se pudo notar claramente esta insatisfacción y baja de productividad; también fue de gran sorpresa observar que algunos de los trabajadores más jóvenes mostraban con mayor frecuencia insatisfacción con su trabajo e incluso deserción de su puesto laboral, a diferencia de trabajadores con mayor edad, cuyos puestos laborales tenían también las mismas condiciones; del mismo modo se encuentra que las personas solteras son menos propensas a tener el síndrome, en cambio las personas que tienen hijos se ven afectadas a la carga y son vulnerables con el síndrome. Por último, sé que las personas que tienen estudios secundarios son propensas a tener más estrés o no poder sobrellevarlos por la falta de experiencia en sus vidas.

Es así que en este contexto pudimos analizar que existen pocos estudios que podían explicar alguna posible relación entre los factores sociodemográficos y el Síndrome de Burnout. Es por tal motivo que el principal objetivo de este estudio recae en poder analizar la forma en que los factores sociodemográficos se relacionan con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de call center del distrito de Surquillo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué características presenta el Síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?
- ¿Cuál es el perfil sociodemográfico de los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?

1.3. Justificación de la investigación

- Los resultados que se obtengan de esta indagación nos ayudarán a recabar probables datos de gran importancia de las alternativas que decidimos analizar, en correspondencia a la relación de los factores sociodemográficos asociada al Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de call center del distrito de Surquillo y con esto saber las características de la población que se estresan.

- La reciente indagación es una colaboración hipotética a la comunidad del estudio sobre el nexo real entre los factores sociodemográficos y el Síndrome de Burnout.
- Las inferencias encontradas podrán ser utilizadas para que posteriormente se formulen sugerencias relacionadas a la discusión planteada, ya que es un área muy importante para estudios y futuras capacitaciones sobre manejo de estrés.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center de Surquillo, Lima.
- Describir el perfil sociodemográfico en los trabajadores de un call center de Surquillo, Lima.

1.5. Hipótesis

H1: Existen una relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos de un call center de Surquillo, Lima.

H0: No existe una relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos de un call center de Surquillo, Lima.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Parra (2020), llevo a cabo una investigación en profesionales de la salud en una clínica privada de la ciudad de Cuenca- Ecuador, cuyo objetivo fue establecer la relación de los factores sociodemográficos y laborales con el Síndrome de Burnout. La población estuvo conformada por 78 profesionales de la salud. Los instrumentos que utilizó fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services Survey y una ficha sociodemográfica. El estudio tuvo como resultados que el 6.4% de la población obtuvo la confirmación de la patología. También se vio relación entre las variables, en este caso cansancio emocional con el número de hijos ($p=0.001$), años de trabajo ($p=0.009$) y carga horaria semanal ($p=0.001$); despersonalización con carga horaria semanal ($p=0.016$). Los resultados mostraron un elevado porcentaje de cansancio emocional en la muestra.

Guillén (2020), llevó a cabo un estudio para la Universidad Salesiana de México, en el cual buscaba conocer el efecto del estrés laboral en estudiantes que trabajan y su influencia en el desempeño académico en dicha universidad, donde se encontró que los participantes que estudian y trabajan tienen un nivel de estrés moderado a grave en su centro de labores, llegando a presentar cambios a nivel físico, conductual y psicológicos.

Morales Suárez, 2018, realizó un estudio en el cual buscaba comparar el nivel del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos en colaboradores de una industria de México. La muestra estuvo conformada por 139 trabajadores del área de Enlaynado de la empresa. Los instrumentos que utilizó fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesional y un cuestionario sociodemográfico. Los resultados concluyeron que el 5% de los hombres obtuvieron puntajes extremadamente altos para Burnout; en cuanto a los colaboradores solteros son los que serían más propensos a tener el síndrome; serían los trabajadores con una educación básica los que estarían desarrollando el síndrome; en cuanto a los turnos de los trabajadores, son los que operan en el segundo turno los que desarrollan el síndrome; también se prevalencia en tener dicho síndrome los trabajadores que tienen hijos. El estudio concluyó que los trabajadores de la empresa no presentaron niveles altos de Burnout, sin embargo, existe la presencia de este en los trabajadores; en cuanto a los factores sociodemográficos muestran diferencias estadísticamente significantes.

En otro estudio realizado en Ecuador, el fin fue evaluar la presencia del síndrome de burnout y sus distintas dimensiones, así como los factores sociodemográficos y laborales en enfermeras y médicos de instituciones médicas de salud. La población estuvo conformada por 166 profesionales de la salud. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Burnout MBI y un cuestionario sociodemográfico y laboral. Se concluyó que se evidencia una relación entre el síndrome de Burnout y las variables experiencia profesional ($p=0.0001$), jornada laboral diaria ($p=0.002$), N° de pacientes al día ($p=0.0001$). En cuanto a sus dimensiones se encontró relación entre cansancio emocional con jornada laboral diaria ($p=0.004$), N° de pacientes al día ($p=0.0001$), turnos ($p=0.005$); despersonalización con sexo ($p=0.012$), N° de pacientes al día ($p=0.0001$) y turnos ($p=0.002$) y realización personal con estado civil ($p=0.003$), profesión ($p=0.036$) y turnos ($p=0.019$). El estudio concluye que en cuanto a las variables son los profesionales de salud que presentan mayor riesgo de Burnout son los profesionales que trabajan más de 12 años, los que cumplen jornadas de más de ocho horas diarias y con un número mayor a dieciocho pacientes al día. (Ramírez Zhidon, 2017)

Llorent y Ruiz-Calzado (2016) realizaron un artículo cuyo objetivo fue explicar los niveles del Burnout y la relación con sus características sociodemográficas. La muestra estuvo formada por 157 profesionales de colegios de Educación Especial. Los instrumentos que utilizaron fueron el cuestionario de MBI y un cuestionario sociodemográfico. Las conclusiones del estudio evidenciaron una correspondencia entre el síndrome de Burnout y las variables sexo ($p=0.049$) y edad ($p=0.001$). También se encontró relación entre las dimensiones del síndrome y las variables; agotamiento emocional con sexo ($p=0.045$), edad ($p=0.001$) y nivel de estudios (0.054); despersonalización con estado civil ($p=0.004$) y realización personal con estado civil ($p=0.004$) y nivel de estudios ($p=0.008$). El artículo concluye que existe una relación y las variables sociodemográficas y que se debe poner énfasis en seguir estudiando a la población que trabaja con personas con discapacidad.

Por otro lado, realizaron un estudio en Mar de Plata, Argentina donde el objetivo fue analizar comparativamente la exposición al síndrome de Burnout en varones y mujeres que trabajan como operadores telefónicos en un call center. Para dicho estudio la muestra estuvo formada por 60 colaboradores de la empresa. Los instrumentos que utilizaron fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario sociodemográfico. En los resultados se pudo encontrar que el 65% de las mujeres tienen presencia del síndrome; que las edades más propensas a presentar el síndrome estarían en el rango de 30 a 39 años; en cuanto al nivel de educación serían las personas que tienen un grado de secundaria los que estarían desarrollando dicho síndrome con un 47%; serían los colaboradores solteros los que tendrían presencia de dicho síndrome; y por último los colaboradores que tienen más años trabajando como operadores tendrían presencia de Burnout. El estudio concluye que existe exposición del síndrome en los trabajadores de call center y que dentro del grupo las mujeres son las que manifiestan más dicho síndrome. (Reguera, 2015)

2.1.2. Nacionales

En el Perú, no hay muchos estudios referentes al Síndrome de Burnout y la relación de este con las diversas variables sociodemográficas que venimos analizando en este estudio y más dentro del área laboral, ya que la mayoría de los estudios se basan en el ámbito del sector salud, ya sea de estudiantes o personal sanitario dentro de los hospitales, pero los resultados no se dan en forma individual entre hombres y mujeres o referentes a la edad específicamente, sino de forma general o con variables sociodemográficas.

En el 2020, un estudio realizado a los médicos residentes de un hospital general de Lima se obtuvo como resultado que, de los 145 médicos residentes, 81 hombres y 64 mujeres, con una edad media en años de $32,03 \pm 3,77$ años el 27,6% tuvieron síntomas depresivos leves, el 13,8% moderados y el 5,5% moderadamente severos. La prevalencia de síndrome de burnout fue del 9,65%. (Huarcaya Victoria & Calle Gonzáles, 2020)

También en el 2020, en un estudio llevado a cabo en la Universidad César Vallejo para definir la relación de los factores sociodemográficos con el Síndrome de Burnout en profesores de secundaria de un colegio en el Callao, se encontró que las dimensiones que presentan puntuación elevada son la de cansancio emocional y despersonalización. Así como se evidenció que existe relación entre la edad, el estado civil, presencia de hijos, tiempo que viene laborando, horas laborales y sueldo percibido y el Síndrome de Burnout (Erika Karina Poma Morales, 2020).

En el 2019, se llevó a cabo un estudio para precisar si había una correspondencia entre la edad, sexo, estado civil, número de hijos, salario, tiempo de servicio y tener otro trabajo con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa. Es así que se obtuvo como resultados que, de los 70 trabajadores, el 61,11%

colaboradores con edad menor a 50 años presenta un nivel de estrés medio, el 53,66% de mujeres evidencian un nivel de estrés medio, el 61,36% de los colaboradores casados tienen nivel medio de estrés, el 55% de los colaboradores que tienen más de 2 hijos tienen nivel medio de estrés, el 69,57% de colaboradores con salario menor a 1600 presenta nivel medio de estrés y el 55,56% de colaboradores que labora en otra institución presenta nivel medio de estrés (Quispe Flores, 2019).

En el 2019, se realizó un estudio para precisar las relaciones funcionales entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chimbote donde se obtuvo como resultado que los profesionales con una puntuación elevada para el Síndrome de Burnout, son en la mayoría mujeres entre los 30 a 39 años de edad, con condición laboral de nombrados y con una jornada laboral de 8 horas diarias (Yslado Méndez & Norabuena Figueroa, 2019).

En el 2018, un estudio realizado a doctores asistentes del área de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa se obtuvo como resultado que, de los 59 trabajadores, 42 varones y 19 mujeres, con una edad media de 45 años y el 70% con estado civil casado. La presencia de burnout en el hospital Marino Molina Sccipa es de 37.3%. Más del 50% de la muestra son varones que tienen aproximadamente 45 años, que están casados, con un trabajo extra, llevan un tiempo de labor de más de 10 años, tienen un contrato de plazo indeterminado, están inconformes con su salario, pero sí conformes con su profesión. (Flores Sierra, 2018)

En el 2018, un estudio realizado a las trabajadoras de Call Center de hospitales de EsSalud en el sur del Perú se obtuvo como resultado que, de las 78 trabajadoras, 39,74% tiene edades entre 20 y 30 años, 38,46% entre 31-40 años, 12,82% entre 41-50 años y el 8,97% de 50 años a más. Se obtuvo como resultado que el síndrome de Burnout está presente en un 69,33% de las trabajadoras, en la dimensión de cansancio emocional se halló que el 32,05% están dentro del nivel alto. En la dimensión de despersonalización se halló que el 50% de las trabajadoras presentan un nivel alto y en la dimensión de realización personal se encontró el 34,62% siendo este el nivel bajo. (Torres Porcel & Zevallos La Torre, 2018)

En el 2017, un estudio realizado al personal de salud de un hospital de Arequipa, se obtuvo como resultado que de los 213 trabajadores. El 35.7% son varones y el 63.8% son mujeres, con 37 años de edad como promedio. Los datos sugirieron que, aunque la prevalencia del síndrome es baja (5.6%), sí hay una presencia alta de despersonalización (33.3%), baja realización profesional (25.8%) y agotamiento emocional (23%). (Arias Gallegos, Muñoz del Carpio Toia, Delgado Montesinos, Ortiz Puma, & Quispe Villanueva, 2017)

En el 2017, se llevó a cabo un estudio para evaluar el impacto de la movilidad urbana en Lima, donde se obtuvo como resultado que gran parte de los limeños optó por mudarse cerca de su centro de labores por los inconvenientes que produce el tráfico de la capital, también se pudo encontrar que el 21.1% de los participantes invierte en movilizarse un tiempo de dos a tres horas al día y que más del 12% ocupa un tiempo mayor a cuatro horas al día para trasladarse de su hogar a su centro de labores y viceversa. A su vez, se pudo evidenciar que para el 55% de los encuestados esta situación de movilizarse durante largas horas y el tráfico limeño, les genera mucho estrés, para el 37% esta situación le reduce su calidad de vida y el 21% presenta sintomatología asociada a la depresión. (Agustín, 2017)

En el 2016, un estudio realizado a un Call Center de la ciudad de Arequipa, se obtuvo como resultado que, de una muestra de 49 trabajadores, con edad promedio de 28 años y desviación estándar de 5.18 dentro de un grupo de 19 a 40 años de edad. El 57.1% del sexo masculino y el 42.9% del sexo femenino; un 8.1% de los colaboradores del call

center tienen niveles leves de agotamiento emocional, el 27% tiene niveles moderados, y el 64.9% severos. El 10.8% tiene niveles leves de despersonalización, el 5.4% niveles moderados y el 83.8% niveles severos. El 13.5% se ubica en un nivel leve de baja realización personal, 2.7% en un nivel moderado y 83.8% en un nivel severo. (Arias Gallego & Ceballos Canaza, 2016)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

El concepto del Síndrome de Burnout o Estrés Laboral según N. Seisdedos (1997) "El profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor asistencial va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y finalmente llevarle a una situación de agotado o quemado". (Seisdedos, 1997, pág. 5)

Según C. Maslach (1977), el concepto del Síndrome de Burnout refiere "Puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas, se indica que está quemado cuando la situación lo ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación". (Seisdedos, 1997, pág. 5)

Se hace referencia al Síndrome de Burnout, cuando se hace un sacrificio de la propia salud tanto física como mental para lograr metas de gran reconocimiento, pero obteniendo solo cierto porcentaje de recompensa no acorde al esfuerzo realizado o en el peor de los casos ningún tipo de reconocimiento por dicha labor. Por lo que después de estar bastante tiempo en dicha situación, se comienza a presentar irritabilidad, cansancio, actitudes evitativas y de repudio con los clientes. (Martínez Pérez, El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión., 2010)

Existe una variación en los casos y la cantidad de variables que intervienen en el decaimiento que ocurre en el profesional, pero existen principalmente 3 dimensiones que resaltan en la mayoría de casos vistos, los cuales intensifican el Síndrome, siendo estos 3 aspectos los componentes del Inventario de Maslach (MBI) y los cuales utilizaremos para la investigación.

2.2.1.1. Dimensiones

2.2.1.1.1. Cansancio emocional

Este ocurre cuando la fuerza emocional se va disminuyendo, el profesional ve como se ha reducido su capacidad de compromiso con sus labores, tanto en lo personal como en lo psicológico.

El CANSANCIO EMOCIONAL (CE), refiere "describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento, me siento emocionalmente agotado por mi trabajo". (Seisdedos, 1997, pág. 8)

2.2.1.1.2. Despersonalización

Con ello nos referimos a la aparición de diversos sentimientos y actitudes negativas y de repudio para con las personas con las que se relaciona y trabaja. Surgen emociones

de deshumanización, llegando a considerar que las personas con las que trabajan, son los únicos causantes de los problemas que ellos mismos tienen.

La DESPERSONALIZACIÓN (DP), refiere “describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional” (Seisdedos, 1997, pág. 8)

2.2.1.1.3. Realización personal

Este aspecto está relacionado a una autoevaluación de forma negativa, llegando a sentirse infeliz por la labor realizada e insatisfecha consigo mismo.

La REALIZACIÓN PERSONAL (RP), refiere “contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas” (Seisdedos, 1997, pág. 8)

Se han descrito 4 formas de evolución de esta patología, aún difícil de distinguir en la práctica.

-Leve: Síntomas físicos vagos e inespecíficos (cefalea, dorsalgia y/o lumbalgia), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas que se puede presentarse es la dificultad para levantarse por las mañanas.

-Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida de idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimiento de frustración.

-Grave: Abuso de alcohol y psicofármacos. Aversión por la tarea, cinismo, absentismo.

-Extrema: Aislamiento, crisis existencial, depresión con riesgo de suicidio.

2.2.2 MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

2.2.2.1 TEORÍA SOCIOCOGNITIVA DEL YO

MODELO DE COMPETENCIA SOCIAL DE HARRISON

Harrison (1983) indica que las ganas de ayudar es la que va a definir la eficacia del colaborador a los objetivos del trabajo, de forma que una elevada motivación general mayor eficacia en el trabajo. Además, si en el ambiente se encuentran factores de ayuda, esta eficacia se elevará y resultará en un incremento de los sentimientos de competencia social del colaborador. Dado que estos sentimientos son altamente reforzantes para los colaboradores, pueden ser considerados como un factor de ayuda, de manera que mantendrán y aumentarán los sentimientos de eficacia e influirán de forma positiva en la motivación para ayudar, cuando el colaborador encuentra en el entorno barreras, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque no logra conseguir los objetivos, así se origina el burnout.

Del mismo modo, Pines (1993), desarrolló un modelo similar al de Harrison, distinguiéndose el planteamiento de que sólo los colaboradores que intentan darle un sentido humanitario y de ayuda a su trabajo llegarán al burnout. Así como también aquellos que fijen altos objetivos y grandes expectativas, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran sintiendo la imposibilidad de aportar una contribución significativa a la vida.

2.2.2.2 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

MODELO DE COMPARACIÓN SOCIAL DE BUUNK Y SCHAUFELI

Buunk y Schaufeli, llevan a cabo su modelo con la explicación de la causa del síndrome de burnout en profesionales de enfermería, e indican que dentro de este ámbito profesional el síndrome tendría un doble origen: siendo, por una parte, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otra parte, los procesos de afiliación y comparación social con los pares. Se observan tres variables estresoras para la presencia del síndrome: la incertidumbre, percepción de equidad y falta de control. En relación a los procesos de afiliación social, concordaría con la búsqueda de apoyo en situación de estrés. (Buunk & Schaufeli, 1993)

2.2.2.3 TEORÍA ORGANIZACIONAL

MODELO DE GOLEMBIEWSKI, MUNZENRIDER Y CARTER

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) refieren que el estrés laboral, relacionado al síndrome de burnout, se originaría por situaciones de sobrecarga laboral, y por carencia de rol cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo. Es así que los colaboradores presentan una pérdida de control que concluiría en disminución de su autoimagen con sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase el estrés laboral del colaborador desencadena diversas estrategias para afrontar el síndrome, lo cual hace que el colaborador se separe de la situación laboral estresante.

Es así que esta separación puede tener un carácter beneficioso, ya que el colaborador no se involucraría más en el problema, aunque le atiende sin eliminar la empatía, por el contrario, un carácter contra productivo, cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona. Aunque, inicialmente el colaborador busca resolver las situaciones de forma constructiva, la persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás como objeto. (Golembiewski, Munzenrider, & Carter, 1983)

2.2.2.4 TEORÍA ESTRUCTURAL

Dicha teoría presenta un modelo global donde se desarrolla el burnout por medio de antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Dichos modelos transaccionales, indican que el estrés se deriva del desequilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad del colaborador para dar respuesta. Con esta teoría se desarrolla el Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel. (Gil-Monte & Peiró, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo., 1999).

El Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), estudia el burnout por medio de diferentes variables de distintas naturalezas, como las organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento. Es así que el burnout es definido como la respuesta al estrés resultante de mala gestión de las estrategias de afrontamiento. La reacción de los colaboradores ante situaciones peligrosas que se dirige como variable mediadora entre el estrés percibido y las consecuencias tanto para la organización como para el individuo (falta de salud, baja satisfacción laboral, etc.).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, ya que se intentó analizar la relación estadística entre las variables del estudio; el diseño es de corte transversal, debido a que el estudio se hizo en su comportamiento natural, no hubo manipulación y se realizó en un solo momento (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C, 2018). La muestra estuvo conformada por 203 trabajadores de la empresa de call center del distrito de Surquillo seleccionados por las tablas de números aleatorios. La variable principal fue: Síndrome de Burnout, este se define como “un sacrificio de la propia salud tanto física como mental para lograr metas de gran reconocimiento, pero obteniendo solo cierto porcentaje de recompensa no acorde al esfuerzo realizado o en el peor de los casos ningún tipo de reconocimiento por dicha labor. Por lo que después de estar bastante tiempo en dicha situación, se comienza a presentar irritabilidad, cansancio, actitudes evitativas y de repudio con los clientes (Martínez Pérez, 2010).

El Síndrome de Burnout es una variable cualitativa categórica y se midió a través del cuestionario de Maslach (Maslach Burnout Inventory). Este cuestionario lo categoriza en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, a su vez cada dimensión está categorizada en tres niveles: alto, intermedio y bajo. En relación con las variables sociodemográficas se consideran la edad: variable dicotómica (desde los 18 años hasta los 65 años), el sexo: variable nominal dicotómica (femenino y masculino), estado civil: variable nominal politómica (soltero, casado, conviviente y divorciado), Carga familiar: variable cualitativa politómica nominal (sí y no), rango académico: variable cualitativa politómica nominal (secundaria completa, técnico completo, técnico incompleto, universitario completo y universitario incompleto), zona de procedencia: variable cualitativa politómica nominal (norte, sur, este y centro de Lima), tiempo de viaje: variable cualitativa politómica nominal (0'-30'; 31'-60'; 61'-90'; 91'-120'), horas que labora: variable cualitativa politómica nominal (6 horas y 8 horas), ingreso económico: variable cualitativa politómica nominal (930 soles y 1500 soles), estudia: variable cualitativa politómica nominal (sí y no), tiempo que viene laborando: variable cualitativa politómica nominal (0-6m; 6m1d-1a; 1a1d-1a6m y 1a6m1d-2a), trabaja en otro lugar: variable cualitativa politómica nominal (sí y no.)

Para el estudio de los datos se usó el paquete estadístico STATA versión 12.0. Usamos también el Chi-Cuadrado en el estudio de las variables categóricas como sexo, estado civil, carga familiar, rango académico, zona de procedencia, tiempo de viaje, número de horas que labora, ingreso económico, estudia, tiempo que viene laborando, trabaja en otro lugar y sintomatología del Síndrome de Burnout; para cruzar las variables edad y la sintomatología del Síndrome de Burnout se usó la prueba de Kruskal-Wallis. Se consideró una significancia estadística menor a 0.05. El presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y los datos de los participantes fueron protegidos de acuerdo con los principios bioéticos.

3.2. Población y muestra

Para la presente investigación, la población estudiada fueron los colaboradores de una empresa de call center del distrito de Surquillo, de los cuales 161 son hombres y 269 son mujeres entre los 18 a 65 años de edad. Estando en planilla 186 personas y por recibos por honorarios 244. Dicha población ascendente a 430 hasta el mes de noviembre del 2017. La mayor cantidad de los colaboradores cuentan con educación secundaria completa.

3.2.1. Tamaño de la muestra

Con un 5% de error aceptado y con un nivel de confianza de 95%, la muestra final entre hombres y mujeres es de 203.

3.2.2. Selección del muestreo

El tipo de muestra que usamos es la estratificada, ya que, según Sampieri, este tipo de muestra es aquel que se puede usar cuando en la investigación se desea realizar una confrontación de efectos entre distintas secciones de la población, porque así lo indica el planteamiento del problema. (Roberto Hernández Sampieri C. F., Metodología de la Investigación, 2010, pág. 180)

Así mismo el procedimiento utilizado para la selección de la muestra fue las tablas de números aleatorios, ya que como indica Sampieri, este procedimiento es aquel que se da mediante el cómputo de la medida de la muestra y demás métodos mediante fórmulas. (Roberto Hernández Sampieri C. F., Metodología de la Investigación, 2010, pág. 183)

Representada en la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Tamaño de la muestra (n) = 203

Total, de la población (N) = 430

Nivel de error esperado (e) = 5%

Margen de confiabilidad (Z) = 1.96

Proporción esperada (p) = 0.5

1-p (q) = 0.5

Reemplazando:

$$n = \frac{412.972}{2.03} = 203$$

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- ❖ Personas que tengan edad en el rango de 18 a 65 años.
- ❖ Personas que laboren en la empresa un tiempo mayor a tres meses.
- ❖ Personas que asistan regularmente al trabajo.
- ❖ Haber aceptado participar en la investigación.
- ❖ Personas que trabajen mínimo 100 horas mensuales.

Criterios de exclusión:

- ❖ Personas menores de 18 años.
- ❖ Personas mayores de 65 años.

- ❖ Personas que laboren en otra institución.
- ❖ Participantes que no respondan algún ítem.
- ❖ Colaboradores que asistan irregularmente a sus labores.
- ❖ Personas que se encuentren con descansos médicos prolongados o en vacaciones.

3.3 Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable secundaria: Factores sociodemográficos

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

Definición conceptual:

Según C. Maslach (1977), el concepto del Síndrome de Burnout refiere “Puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas, se indica que está quemado cuando la situación lo ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación”. (Seisdedos, 1997, pág. 5)

Definición operacional:

La variable es de naturaleza categórica politómica ordinal. Para su medición se hará uso del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory).

Calificación: Nunca (0); Alguna vez al año o menos (1); Una vez al mes o menos (2); Algunas veces al mes (3); Una vez por semana (4); Algunas veces por semana (5); Todos los días (6).

Esta variable se clasifica en 3 dimensiones:

1. Cansancio Emocional: Bajo (0-11); Medio: (12-20); Alto: (21-50).
2. Despersonalización: Bajo: (0-2); Medio: (3-6); Alto: (7-30).
3. Realización Personal: Bajo: (0-39); Medio: (40-43); Alto: (44-50)

Definición operacional: Factores sociodemográficos.

a) Características demográficas

- Edad: Tiempo en que vive una persona. (RAE). Variable cuantitativa discreta.
- Sexo: Condición orgánica, masculina o femenina. (RAE). Variable cualitativa dicotómica nominal, categorizada en: masculino y femenino.
- Estado civil: Es la situación legal. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: soltero, casado, conviviente y divorciado.
- Carga familia: Si tiene hijos o no. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: sí y no.
- Rango académico: Rango de estudios que tiene actualmente. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: secundaria completa, técnico completo, técnico incompleto, universitario completo y universitario incompleto.
- Zona de procedencia: Zona donde vive actualmente con su familia. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: norte, sur, este y centro de Lima.
- Tiempo de viaje: Tiempo que le toma dirigirse al centro de trabajo desde su casa. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: 0'-30'; 31'-60'; 61'-90'; 91'-120'.
- Horas que labora: Número de horas que trabaja al día en el call center. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: 6 horas y 8 horas.

- Ingreso económico: Sueldo mensual que recibe por trabajar en el call center. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: 930 soles y 1500 soles.
- Estudia: Si se encuentra estudiando mientras está trabajando en el call center. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: sí y no.
- Tiempo que viene laborando: Se considera el tiempo que tiene laborando dentro del call center. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: 0-6m; 6m1d-1a; 1a1d-1a6m y 1a6m1d-2a.
- Trabaja en otro lugar: Se considera si el colaborador tiene otro trabajo aparte de call center. Variable cualitativa politómica nominal, categorizada en: sí y no.

Dicha información será recolectada a través de la ficha sociodemográfica de obtención de datos.

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

Para el presente estudio se hizo uso del test psicológico de Burnout de Maslach y una ficha de datos que nos ayudaron a medir las variables. Cuyo procedimiento fue fácil y muy rápido. Se aplicaron las pruebas en las diferentes plataformas de la empresa.

Fase I: Cordinación con la Gerente de Operaciones y con los supervisores de las diferentes campañas de la empresa.

Fase II: Se brindó las fichas personales y el cuestionario a todos los colaboradores de la empresa. Se indico a los colaboradores la finalidad de la investigación y cómo llevar a cabo el llenado correcto de las encuestas.

Fase III: Finalmente se pasó a diseñar una base de datos para recopilar todas las respuestas; y por último, se llevó a cabo el análisis estadístico de dichos resultados.

3.4.1. Instrumentos

3.4.1.1. Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)

En un inicio los elementos del MBI se desarrollaron para medir supuestos aspectos del Síndrome de Burnout, siendo la entrevista y los datos de cuestionarios los fundamentos de los estudios exploratorios iniciales, de las actitudes y sentimientos que representan a los profesionales quemados. La versión final pasó por distintas fases de experimentación que tuvieron una duración de ocho años. Siendo inicialmente 47 caracteres para responder teniendo en cuenta la frecuencia y la intensidad de los sentimientos (escalas de tipo Likert, de 0-6 y 0-7 puntos respectivamente). Así mismo han definido dichas escalas del profesional quemado: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Este cuestionario consta de 22 ítems y se puede diferenciar y evaluar las tres dimensiones que forman parte del Síndrome de Burnout.

Cada consiga forma parte de las tres dimensiones, que se evalúan con la escala tipo Likert de siete puntos, siendo 0 nunca y 6 todos los días, que se asocian con la frecuencia con la que se presentan.

Los resultados de cada dimensión se consideraron “bajo”, “medio” o “alto”. Se determino como “alto” si es que se ubicaban en el tercio superior, con “medio” si se ubicaban en el tercio medio y con “bajo” si se ubicaban en el tercio inferior.

Para determinar la existencia del síndrome de burnout se usó el criterio elaborado por Maslach que se caracteriza por el alto puntaje que se da en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización, y una puntuación baja en realización personal.

Confiabilidad y Validez

Se llevo a cabo la confiabilidad del instrumento por medio del método de consistencia interna y se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional alcanzó una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73. Llaja (2007). La presencia de un síntoma indicaría Riesgo, si fueran dos síntomas indicaría que es Tendencia y si fueran tres síntomas se ubicaría en el síndrome (Llaja V; Sarriá C. y García P, 2007). El instrumento fue usado por la licenciada Zoila Carolina Valdivia Chávarry (2011) en un grupo de enfermeras de un instituto oncológico de Lima. Para objetivos de dicha investigación se utilizó la confiabilidad de las dimensiones del instrumento mediante el alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional alcanzó una correlación de 0.828, la dimensión Despersonalización alcanzó una correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional alcanzó una correlación de 0.607. En general, dicho instrumento logro tener una confiabilidad de 0.791. El cuestionario de Maslach Burnout Inventory en lo que va del tiempo se ha venido usando por la misma institución como parte de investigaciones previas y procesos anteriores del departamento de recursos humanos.

3.5. Plan de análisis de interpretación de la información

3.5.1 Estadística Descriptiva

Las variables presentes del estudio son cuantitativas y cualitativas, tales como: sexo, edad, estado civil, carga familiar, rango académico, zona de procedencia, tiempo de viaje, número de horas que trabaja, ingreso económico, estudia, tiempo que viene laborando, trabaja en otro lugar y síndrome de Burnout y serán medidas por frecuencias, porcentajes y proporciones. Los resultados estarán expuestos y expresados por tablas para cada variable.

3.5.2 Estadística Inferencial

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico STATA versión 12.0. Se empleó el Chi- Cuadrado en el análisis de las variables categóricas, el Kruskal-Wallis para la variable numérica y la variable categórica politómica. Se consideró una significancia estadística menor a 0.05.

3.6. Ventajas y limitaciones

El presente estudio es de tipo transversal, por lo que las variables serán medidas en una sola ocasión, por ende, no se puede asegurar una relación causa-efecto entre las variables de sexo, edad y el Síndrome de Burnout. Pero se evaluará si existe una asociación entre las variables, es así que con la ayuda de la literatura se podría sugerir una posible asociación causal.

Hay una imposibilidad de universalizar los resultados, debido que la muestra no es escogida al azar. Sin embargo, la población escogida podría sugerir resultados con las cuales se presentarían en una población con las mismas características.

El cuestionario de Maslach es una prueba que ha sido aplicada con más frecuencia en el sector salud, por lo tanto, no hay muchas investigaciones con las que se pueda comparar en el ámbito organizacional.

3.7. Aspectos éticos

Los principios y criterios que serán mostrados a continuación fueron establecidos por el Departamento de investigación (2016):

1. Respeto de la confidencialidad y política de protección de datos.

Los datos personales de los colaboradores, durante y después del proceso, no serán divulgados a los miembros de la empresa; ya que sólo serán accesibles por los autores del estudio. Así mismo, se brindará las indicaciones y explicación adecuada acerca de la finalidad y uso que se dará a la información de la investigación a realizar.

2. Respeto de la privacidad

Se respetará los datos que los colaboradores proporcionen, del mismo modo no se obligó por aquellos datos que no deseen brindar. También se garantiza, la aplicación del instrumento en lugares que permiten el respeto de lo antes mencionado.

3. No discriminación y libre participación

Para la elección se tomó en cuenta a todos los colaboradores, que cumplan con los criterios metodológicos de inclusión al estudio; así mismo no se rechazó a las personas ya sea por su cultura, raza, religión o nivel socioeconómico. No se obligó al colaborador en su participación.

4. Consentimiento informado a la participación a la investigación

Antes de aplicar el instrumento se proporcionó un consentimiento informado con información relevante sobre la finalidad, características, riesgos y beneficios del estudio a los sujetos involucrados para que así puedan decidir en participar o no en tal investigación. En definitiva, la investigación tuvo en consideración la ética profesional y honestidad antes, durante y después; protegiendo la dignidad y bienestar de los sujetos a participar.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

De los 203 trabajadores, la edad media fue 31 años y el 68% fueron de sexo femenino. Así mismo el 63% son solteros, solo el 38% tiene carga familiar y en cuanto al nivel académico, el 34% ha alcanzado el grado de técnico superior completo. Por otro lado, el 60% proviene de los distritos ubicados en la zona centro de Lima y un 43% ocupan

un promedio de 31 a 60 minutos de tiempo en trasladarse hasta el centro de labores. A su vez, el 83% de los trabajadores laboran unas 6 horas y el 84% tienen un ingreso mínimo mensual. También el 60% trabaja y estudia, mientras que solo el 23% trabaja en un segundo lugar y finalmente el 53% vienen trabajando un promedio mayor a los 6 meses, pero menor que un año. De igual modo, del total de los trabajadores que participaron en la prueba sólo un 6.9% presenta dicho Síndrome. Respecto a las dimensiones, un porcentaje del 18.72% de los trabajadores obtuvo un puntaje alto en la dimensión de Cansancio Emocional, en cuanto a la dimensión de Despersonalización, un 50.74% de los trabajadores obtuvieron una puntuación media; por último, en la categoría de Realización Personal, el 40.39% alcanzó un puntaje bajo de la prueba (ver tabla 1).

Tabla 1. Descripción de la muestra

	n	%
Sexo		
Masculino	65	32.02
Femenino	138	67.98
Edad m(de)		
	31.07389	11.09096
Estado Civil		
Soltero	128	63.05
Casado	36	17.73
Conviviente	32	15.76
Divorciado	7	3.45
Carga Familiar		
Si	79	38.92
No	124	61.08
Nivel Académico		
Sec. Completo	39	19.21
Tec. Completo	69	33.99
Tec. Incompleto	49	24.14
Univ. Completo	20	9.85
Univ. Incompleto	26	12.81
Zona de Procedencia		
Norte	25	12.32
Sur	41	20.20
Este	15	7.39
Centro	122	60.10
Tiempo de Viaje		
0-30'	82	40.39
31'-60'	88	43.35
61'-90'	14	6.90
91'-120'	19	9.36
Horas que Labora		
6 horas	170	83.74
8 horas	33	16.26
Ingreso Económico		
930 soles	172	84.73
1500 soles	31	15.27

Estudia		
Si	122	60.10
No	81	39.90
Tiempo Laborando		
0-6m	26	12.81
6m1d-1a	109	53.69
1a1d-1a6m	53	26.11
1a6m1d-2a	15	7.39
Trabaja en otro Lugar		
Si	48	23.65
No	155	76.35
Dimensiones del Burnout		
Cansancio Emocional		
Bajo	91	44.83
Medio	74	36.45
Alto	38	18.72
Despersonalización		
Bajo	34	16.75
Medio	103	50.74
Alto	66	32.51
Realización Personal		
Bajo	82	40.39
Medio	52	25.62
Alto	69	32.99
Burnout		
Sin riesgo	68	33.5
Riesgo	95	46.8
Tendencia	26	12.81
Presencia de Burnout	14	6.9

Existe una relación significativa entre la edad y el Síndrome de Burnout, observándose que los trabajadores con una edad promedio 23 años presentan dicho síndrome. De igual modo, se relacionan los niveles del Síndrome de Burnout y el sexo, donde se muestran que un 53.62% de trabajadores del sexo femenino presentan un nivel de riesgo frente al Síndrome de Burnout, pero, es el sexo masculino con un 12.31% quienes presentan dicho síndrome. A su vez se evidenció una relación con respecto al síndrome

y a la carga familiar, obteniéndose que un 53.43% de los trabajadores que tienen hijos se encuentran en un nivel de riesgo frente al síndrome (ver tabla 2).

Tabla 2. Relación entre los niveles Síndrome de Burnout y Datos Sociodemográficos

		Niveles del Síndrome de Burnout			Presencia de Burnout N (%)	P-valor
		Sin Riesgo N (%)	Riesgo N (%)	Tendencia N (%)		
Sexo						0.003
	Masculino	22(33.85)	21(32.31)	14(21.54)	8(12.31)	
	Femenino	46(33.33)	74(53.62)	12(8.70)	6(4.35)	
Edad m(de)		34.86(12.48)	31.23(10.57)	24.73(5.63)	23.35(4.18)	0.0001
Estado Civil						0.169
	Soltero	35(27.34)	62(48.44)	19(14.84)	12(9.38)	
	Casado	14(38.89)	19(52.78)	2(5.56)	1(2.78)	
	Conviviente	16(50.00)	10(31.25)	5(15.63)	1(3.13)	
	Divorciado	3(42.86)	4(57.14)	0(0.00)	0(0.00)	
Carga Familiar						0.045
	Si	28(35.44)	43(54.43)	6(7.59)	2(2.53)	
	No	40(32.26)	52(41.94)	20(16.13)	12(9.68)	
Nivel Académico						0.068
	Sec. Completa	7(17.95)	21(53.85)	4(10.26)	7(17.95)	
	Tec. Completo	29(42.03)	31(44.93)	7(10.14)	2(2.90)	
	Tec. Incompleto	14(28.57)	23(46.94)	9(18.37)	3(6.12)	
	Univ. Completo	6(30.00)	10(50.00)	4(20.00)	0(0.00)	
	Univ. Incompleto	12(46.15)	10(38.46)	2(7.69)	2(7.69)	
Zona de Procedencia						0.464
	Norte	6(24.00)	16(64.00)	2(8.00)	1(4.00)	
	Sur	18(43.90)	19(46.34)	3(7.32)	1(2.44)	
	Este	6(40.00)	6(40.00)	2(13.33)	1(6.67)	
	Centro	38(31.15)	54(44.26)	19(15.57)	11(9.02)	
Tiempo de Viaje						0.815
	0-30'	30(36.59)	38(46.34)	10(12.20)	4(4.88)	
	31'-60'	27(30.68)	40(45.45)	12(13.64)	9(10.23)	
	61'-90'	3(21.43)	8(57.14)	2(14.29)	1(7.14)	
	91'-120'	8(42.11)	9(47.37)	2(10.53)	0(0.00)	
Horas que Labora						0.693

6 horas	54(31.76)	82(48.24)	22(12.94)	12(7.06)	
8 horas	14(42.42)	13(39.39)	4(12.12)	2(6.90)	
Ingreso Económico					0.476
930 soles	54(31.40)	84(48.84)	22(12.79)	12(6.98)	
1500 soles	14(45.16)	11(35.48)	4(12.90)	2(6.90)	
Estudia					0.304
Si	45(36.89)	51(41.80)	18(14.75)	8(6.56)	
No	23(28.40)	44(54.32)	8(9.88)	6(7.41)	
Tiempo que viene Laborando					0.576
0-6m	7(26.92)	15(57.69)	2(7.69)	2(7.69)	
6m1d-1a	43(39.45)	46(42.20)	13(11.93)	7(6.42)	
1a1d-1a6m	16(30.19)	25(47.17)	9(16.98)	3(5.66)	
1a6m1d-2a	2(13.33)	9(60.00)	2(13.33)	2(13.33)	
Trabaja en otro Lugar					0.173
Si	10(20.83)	28(58.33)	7(14.58)	3(6.25)	
No	58(37.42)	67(43.23)	19(12.26)	11(7.10)	

En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, se pudo observar que, en la dimensión de Cansancio Emocional, existe una relación con el sexo masculino, teniendo un 27% en nivel alto; a su vez se relaciona con la edad, observándose que los trabajadores con una edad promedio de 24 y 25 años están en un nivel alto; y también se relaciona con el nivel académico, encontrando que el 41.03% de los trabajadores con secundaria completa presentan un nivel alto en dicha dimensión. En la dimensión de Despersonalización encontramos relación con edad, viendo que los trabajadores con edad promedio de 28 años se encuentran en un nivel alto. Finalmente, en cuanto a la dimensión de Realización Personal, se revela una relación con la edad, encontrando que los trabajadores con una edad promedio de 29 años tienen un nivel bajo en dicha dimensión; a su vez en cuanto a la variable horas que labora, se encontró que el 44.12% de los colaboradores que trabajan en jornadas de 6 horas tienen un nivel bajo; finalmente también se encontró relación con la variable trabaja en otro lugar, obteniéndose que el 43.75% de los colaboradores que sí trabajan en otro lugar presentan un nivel bajo en dicha dimensión. (Ver tabla 3)

Tabla 3. Relación entre las dimensiones del Síndrome Burnout y Datos Sociodemográficos

	Dimensiones del Burnout											
	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización Personal			
	Bajo N (%)	Medio N (%)	Alto N (%)	P- valor	Bajo N (%)	Medio N (%)	Alto N (%)	P- valor	Bajo N (%)	Medio N (%)	Alto N (%)	P- valor
Sexo				0.011				0.088				0.849
Masculino	20(30.77)	27(41.54)	18(27.69)		9(13.85)	28(43.08)	28(43.08)		27(41.54)	15(23.08)	23(35.38)	
Femenino	71(51.45)	47(34.06)	20(14.49)		25(18.12)	75(54.35)	38(27.54)		55(39.86)	37(26.81)	46(33.33)	
Edad m(de)	34.09(12.17)	30.51(10.32)	24.92(6.19)	0.0001	30.76(10.37)	33.08(11.91)	28.09(9.44)	0.0302	29.30(10.10)	33.78(12.16)	31.13(11.11)	0.0485
Estado Civil				0.718				0.581				0.419
Soltero	52(40.63)	49(38.28)	27(21.09)		21(16.41)	60(46.88)	47(36.72)		58(45.31)	27(21.09)	43(33.59)	
Casado	17(47.22)	14(38.89)	5(13.89)		8(22.22)	19(52.78)	9(25.00)		13(36.11)	12(33.33)	11(30.56)	
Conviviente	18(56.25)	9(28.13)	5(15.63)		4(12.50)	19(59.38)	9(28.13)		9(28.13)	10(31.25)	13(40.63)	
Divorciado	4(57.14)	2(28.57)	1(14.29)		1(14.29)	5(71.43)	1(14.29)		2(28.57)	3(42.86)	2(28.57)	

Carga Familiar				0.273				0.21			0.654
Si	40(50.63)	28(35.44)	11(13.92)		14(17.72)	45(56.96)	20(25.32)		30(37.97)	23(29.11)	26(32.91)
No	51(41.13)	46(37.10)	27(21.77)		20(16.13)	58(46.77)	46(37.10)		52(41.94)	29(23.39)	43(34.68)
Nivel Académico				0.005				0.833			0.852
Sec. Completa	10(25.64)	13(33.33)	16(41.03)		7(17.95)	17(43.59)	15(38.46)		18(46.15)	10(25.64)	11(28.21)
Tec. Completo	40(57.97)	22(31.88)	7(10.14)		11(15.94)	37(53.62)	21(30.43)		24(34.78)	20(28.99)	25(36.23)
Tec. Incompleto	20(40.82)	22(44.90)	7(14.29)		8(16.33)	22(44.90)	19(38.78)		23(46.94)	10(20.41)	16(32.65)
Univ. Completo	8(40.00)	9(45.00)	3(15.00)		3(15.00)	11(55.00)	6(30.00)		9(45.00)	5(25.00)	6(30.00)
Univ. Incompleto	13(50.00)	8(30.77)	5(19.23)		5(19.23)	16(61.54)	5(19.23)		8(30.77)	7(26.92)	11(42.31)
Zona de Procedencia				0.152				0.243			0.331
Norte	15(60.00)	7(28.00)	3(12.00)		8(32.00)	11(44.00)	6(24.00)		14(56.00)	7(28.00)	4(16.00)
Sur	23(56.10)	15(36.59)	3(7.32)		5(12.20)	24(58.54)	12(29.27)		13(31.71)	12(29.27)	16(39.02)
Este	6(40.00)	5(33.33)	4(26.67)		1(6.67)	10(66.67)	4(26.67)		4(26.67)	5(33.33)	6(40.00)
Centro	47(38.52)	47(38.52)	28(22.95)		20(16.39)	58(47.54)	44(36.07)		51(41.80)	28(22.95)	43(35.25)
Tiempo de Viaje				0.178				0.608			0.581
0-30'	36(43.90)	35(42.68)	11(13.41)		10(12.20)	41(50.00)	31(37.80)		28(34.15)	24(29.27)	30(36.59)
31'-60'	38(43.18)	28(31.82)	22(25.00)		16(18.18)	45(51.14)	27(30.68)		40(45.45)	18(20.45)	30(34.09)
61'-90'	5(37.71)	5(37.71)	4(28.57)		4(28.57)	6(42.86)	4(28.57)		7(50.00)	3(21.43)	4(28.57)
91'-120'	12(63.16)	6(31.58)	1(5.26)		4(21.05)	11(57.89)	4(21.05)		7(36.84)	7(36.84)	5(26.32)
Horas que Labora				0.185				0.801			0.045
6 horas	81(47.65)	59(34.71)	30(17.65)		28(16.47)	88(51.76)	54(31.76)		75(44.12)	40(23.53)	55(32.35)
8 horas	10(30.30)	15(45.45)	8(24.24)		6(18.18)	15(45.45)	12(36.36)		7(21.21)	12(36.36)	14(42.42)
Ingreso Económico				0.418				0.910			0.089
930 soles	80(46.51)	62(36.05)	30(17.44)		28(16.28)	88(51.16)	56(32.56)		75(43.60)	42(24.42)	55(31.98)
1500 soles	11(35.48)	12(38.71)	8(25.81)		6(19.35)	15(48.39)	10(32.26)		7(22.58)	10(32.26)	14(45.16)
Estudia				0.876				0.065			0.987
Si	53(43.44)	46(37.70)	23(18.85)		17(13.93)	70(57.38)	35(28.69)		48(40.16)	31(25.41)	42(34.43)
No	38(46.91)	28(34.57)	15(18.52)		17(20.99)	33(40.74)	31(38.27)		33(40.74)	21(25.93)	27(33.33)

Tiempo que viene Laborando				0.284			0.996			0.331
0-6m	12(46.15)	11(42.31)	3(11.54)	4(15.38)	14(53.85)	8(30.77)	14(53.85)	6(23.08)	6(23.08)	
6m1d-1a	54(49.57)	33(30.28)	22(20.18)	19(17.43)	56(51.38)	34(31.19)	37(33.94)	32(29.36)	40(36.70)	
1a1d-1a6m	22(41.51)	21(39.62)	10(18.87)	8(15.09)	26(49.06)	19(35.85)	22(41.51)	12(22.64)	19(35.85)	
1a6m1d-2a	3(20.00)	9(60.00)	3(20.00)	3(20.00)	7(46.67)	5(33.33)	9(60.00)	2(13.33)	4(26.67)	
Trabaja en otro Lugar				0.186			0.344			0.047
Si	16(33.33)	21(43.75)	11(22.92)	9(18.75)	20(41.67)	19(39.58)	21(43.75)	17(35.42)	10(20.83)	
No	75(48.39)	53(34.19)	27(17.42)	25(16.13)	83(53.55)	47(30.32)	61(39.35)	35(22.58)	59(38.06)	

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

En la muestra de estudio se halló relación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos. Se encontró una relación de importancia entre el síndrome de burnout y las variables sexo, edad y carga familiar. Asimismo, se encontró relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y los colaboradores jóvenes, de sexo masculino y con un nivel académico de secundaria completa. A su vez se encontró una relación significativa entre la dimensión despersonalización y los colaboradores jóvenes. Por último, se halló también una relación significativa entre la dimensión realización personal y los colaboradores jóvenes, que cumplen una jornada laboral completa y que trabajan en otro lugar. Se observó que la mayoría de participantes no tienen carga familiar, que el tiempo promedio de viaje al trabajo es de una hora, que cumplen jornadas de seis horas laborables y que perciben el sueldo mínimo.

En este estudio pudimos encontrar que hay una relación importante entre el síndrome de Burnout y el sexo, encontrando que las mujeres presentan un nivel de riesgo frente al síndrome. Dicho resultado coincide con lo encontrado en el estudio realizado por Flores (2018) donde se encontró que el sector más delicado sería el sexo femenino, esto se explica probablemente por la doble carga que tienen como es el trabajo sumado a la carga familiar. A su vez, este resultado también se apoya en un estudio realizado por Yslado (2018), donde se encontró mayores porcentajes de riesgo frente al síndrome al género femenino. Este evidencia señalaría que, en nuestra muestra, la mujer tiene un elevado nivel de riesgo frente al Síndrome de Burnout, lo cual puede explicarse teniendo en cuenta la doble labor que cumplen las mujeres, ya que trabajan fuera de casa y además asumen el rol de ama de casa, con responsabilidades, presiones e inconvenientes que ambas labores conllevan y probablemente estarían realizando las tareas de casa con poco apoyo familiar y por ello experimentarían mayor sobrecarga de trabajo.

Así mismo, en cuanto a la edad, se encontró que los trabajadores jóvenes se ubican en el nivel de presencia de Síndrome de Burnout. Este resultado coincide con un estudio realizado por Flores (2018), donde se encontró que puede haber una etapa de susceptibilidad en los inicios de la etapa laboral de esta población, lo cual puede explicarse por las altas expectativas que tienen los nuevos profesionales en los primeros años de su vida laboral, ya que esperan lograr por sí mismos un buen desempeño y tener logros en sus puestos laborales, así mismo también podría estar relacionado a que de parte de los empleadores se les exige excelencia en las labores que desarrollan los nuevos colaboradores, por ser personal que recientemente ha iniciado su etapa laboral y no se han visto enfrentados a un factores laborales estresantes y a su vez, cuentan con herramientas y conocimientos frescos, lo que conllevaría a tener más presión al momento de desempeñarse en sus labores cotidianas.

Igualmente, en cuanto a la carga familiar, se encontró que los colaboradores que tienen hijos se ubican en el nivel de presencia de Síndrome de Burnout. Este resultado coincide con un estudio realizado por Poma (2020), en donde se encontró que el número de hijos que tenga una persona influye en el desarrollo del síndrome. Esto por el desgaste emocional y físico que ya tiene el colaborador en casa con los hijos, sumando el desgaste profesional que ocasiona el trabajo, todo ello genera consecuencias negativas al colaborador, ya que podría sentir que no cumple sus funciones de manera correcta o en comparación con

personas que no tengan hijos; ya que se sentirán en desventaja por el cansancio que tienen por el cuidado de sus hijos, haciendo que el trabajo sea más agotador y finalmente pueda tener un mal desempeño y ser retirado del trabajo.

A su vez, en cuanto a la dimensión de cansancio emocional, se pudo encontrar que los colaboradores varones jóvenes y con un nivel de estudios de secundaria completa, presentan niveles altos de cansancio emocional. Este resultado puede relacionarse con el estudio de Flores (2018), donde se puede explicar este cansancio emocional relacionándolo a la posible etapa de vulnerabilidad en la que se encuentran estos jóvenes que se ven inmersos en un primer trabajo del cual ellos quizá tienen altas expectativas de su desempeño, siendo muy probable que se sobreexijan y lleguen a un estado de fatiga, puedan tal vez presentar mal humor ante la sobrecarga o quizá se tornen muy sensibles ante cualquier crítica o gesto de desaprobación que implique que no están realizando bien su trabajo, siendo a lo mejor muy difícil que puedan lidiar con estos comentarios o alguna otra situación problemática que pueda presentarse, ocasionando posiblemente que estén en una posición en la que continuamente tengan pensamientos repetitivos y esto pueda ocasionar distanciamiento de sus emociones y posibles fallas en la memoria y dificultades para concentrarse.

Por otro lado, en este estudio se halló que los colaboradores jóvenes obtuvieron un puntaje considerablemente alto en la dimensión de despersonalización. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Torre y Zevallos (2018). Este estudio realizado a trabajadoras de call center que tenían edades similares, arrojó que presentaron un alto nivel de despersonalización. Por lo que esto puede estar relacionado, que al tener menos edad se encuentran con mayores responsabilidades y cargas en cuanto a los factores sociales que existen en la actualidad, como estudiar y trabajar al mismo tiempo para solventar sus estudios, también el hecho de ser madres o padres jóvenes que tienen la necesidad de trabajar para cubrir los gastos, por lo tanto todo ello hace que aparezcan sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con las que trabajan o se relacionan en el día a día, manifestando una comunicación poco asertiva o mostrar un desinterés al realizar sus actividades.

Se encontró que existe relación entre la edad y la dimensión realización personal. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Torre y Zevallos (2018). En este estudio, las colaboradoras jóvenes tenían un porcentaje elevado en cuanto al nivel bajo de realización personal. Estos resultados pueden deberse a que a esta edad están en busca de una realización personal y profesional exitosa, el cual no se ve reflejado en este tipo de trabajo, por el contrario, causa más frustración en comparación con las personas de más edad, ya que la expectativa de un trabajo es mayor a la que pueden encontrar en los call centers, esto porque no hay un nivel de crecimiento profesional que puedan alcanzar, por lo tanto, se sentirían estancados.

Igualmente se encontró relación significativa entre la realización personal y las horas que trabaja un colaborador. Este resultado tiene similitud con lo estudiado por Ramírez (2017). En este estudio, los trabajadores de salud que realizaban turnos tenían un elevado riesgo de no sentirse realizados personalmente. Los resultados hallados en la presente investigación podrían deberse a que los colaboradores pasan tantas horas en el trabajo, especialmente los que trabajan en el turno de la tarde, y por ende no encuentran un equilibrio entre el trabajo y otras actividades que deseen desarrollar, como estudiar o pasar tiempo con su familia o amigos, esto hace que tengan un nivel bajo de realización personal.

Así mismo, el nivel de realización personal está relacionado con la variable trabaja en otro lugar. Donde se encontró que el hecho de que el colaborador tenga dos trabajos se relaciona con un nivel bajo en realización personal. En cuanto al nivel de realización personal, este analiza los sentimientos de autoeficacia y realización personal, pérdida de ideales, desinterés de actividades familiares, sociales y recreativas (Maslach, Jackson, 1986). Por lo cual al tener dos trabajos no pueden realizar más actividades o desarrollarse de otra manera en ningún ámbito, por lo cual el colaborador se cuestionará su desempeño y por lo tanto una disminución en cuanto al éxito que pueda tener, ya que por una parte puede encontrar alivio económico, pero por otro lado eleva los niveles de ansiedad y estrés.

Por otra parte, se encontró que la mayoría de trabajadores invierte un tiempo de viaje de más de hora y media para dirigirse al trabajo y viceversa, lo que podría considerarse como un factor estresante para el colaborador. Este resultado concuerda con lo encontrado en las investigaciones de Agustín (2017). En donde se indica que un porcentaje de limeños pasan más de dos horas al día movilizándose, lo cual podría afectar su calidad de vida, generando así mucho estrés y algunos síntomas ansioso-depresivos al estar expuestos a los diversos estímulos estresores que se manifiestan durante la movilización, como el tráfico limeño en horas punta, el comercio ambulante en los medios de transporte, la contaminación sonora producida por el excesivo uso del claxon o el estar expuestos a asaltos.

Así mismo, se halló que gran parte de los colaboradores perciben el salario, lo cual podría ocasionar el aumento de los niveles del Síndrome de Burnout, ya que según un estudio realizado por Quispe (2019) se encontró que los colaboradores que tienen como salario menos de mil seiscientos soles presentan un nivel de estrés medio, explicable porque este monto no sería suficiente para satisfacer las necesidades básicas en sus familias lo que en muchas situaciones los fuerza a buscar otro trabajo para mejorar los ingresos, esto podría explicarse debido a que el costo promedio de la canasta básica para una familia de cuatro personas por ejemplo, bordea los mil cuatrocientos cuarenta soles, lo cual significaría que el sueldo mínimo no alcanza para satisfacer las necesidades básicas, potenciando la sintomatología ansiosa, el estrés y sintomatología del Síndrome de Burnout.

Igualmente, se halló que un alto porcentaje de colaboradores, estudian y trabajan al mismo tiempo, lo cual podría aumentar la predominancia del Síndrome de Burnout, ya que según investigaciones realizadas por Guillen (2020) se encontró que los estudiantes que estudian y trabajan presentan un nivel de estrés moderado a grave en su centro de trabajo, presentando cambios físicos, conductuales y psicológicos, esto podría explicarse debido a la falta de tiempo que generalmente tienen estas personas, ya que desempeñan a la vez dos actividades, reduciendo mucho los tiempos de ocio y recreación, a su vez podrían presentar un baja el rendimiento académico o en su desempeño laboral.

Finalmente, se encontró que la mayor parte de colaboradores tienen un tiempo de servicio de 6 meses a un año, lo cual podría indicar que pueden estar propensos a factores estresantes que aumenten los niveles del Síndrome de Burnout. Esto se vería reflejado en el estudio de Quispe (2019), donde se encontró que los trabajadores que se encuentran en los primeros años de servicio demuestran estar en un nivel de estrés medio, lo cual podría entenderse, debido a que generalmente en diversas empresas, los nuevos colaboradores se encuentran en un periodo de prueba, en donde posiblemente se ven enfrentados a una constante evaluación, ya que en este tiempo se ven evaluadas sus aptitudes y capacidades para desempeñar el puesto por el cual fue contratado, sumado a que también vienen pasando un periodo de inducción y supervisión que miden la adaptación y el rendimiento al nuevo trabajo y conociendo el desarrollo de la empresa, siendo quizá de este modo toda

esta situación un poco estresante para estos nuevos trabajadores, al querer cumplir con todas las expectativas que se tienen de ellos.

5.2 Conclusiones

El Síndrome de Burnout es un padecimiento producido a consecuencia de la sobrecarga de situaciones adversas que una persona presenta ante diversas situaciones estresantes que puede presentar en el trabajo. Es así que se evidencia una relación entre el síndrome de burnout y factores sociodemográficos, entre los cuales tenemos el sexo, edad y carga familiar. Ahora bien, es el sexo femenino el que se encuentra en un nivel de riesgo, ya que podrían cumplir un doble rol, asumiendo tanto la carga laboral como la familiar. A su vez los trabajadores jóvenes serían los más susceptibles a tener el síndrome, ya que tienen altas expectativas laborales y se sienten frustrados al no cumplir sus metas. Finalmente, los trabajadores que tienen hijos tendrán un mayor desgaste tanto a nivel físico, emocional y profesional, por la doble carga que tienen.

Por otro lado, la relación entre el cansancio emocional y los trabajadores varones jóvenes con secundaria completa, podría evidenciar que la sobre exigencia por lograr un alto rendimiento en el trabajo ocasione que lleguen a un estado de fatiga y estrés. Así mismo la relación entre la despersonalización y la edad, podría demostrar que los jóvenes al querer alcanzar el estereotipo profesional que demanda la sociedad, deciden estudiar y trabajar simultáneamente o en su defecto muchos de ellos son padres jóvenes, lo que conlleva a presentar un desinterés al realizar diversas actividades y desarrollar actitudes negativas. Por último, la relación entre la realización personal y los jóvenes que trabajan una jornada laboral completa y tienen también otro trabajo, refleja que la búsqueda de sus logros profesionales se vea frustrados por no alcanzar el nivel de crecimiento deseado en este tipo de trabajos además de no poder desarrollar otro tipo de actividades de recreación.

Por último, debemos tener en cuenta que un call center es un centro de servicio telefónico con la capacidad de atender altas magnitudes de comunicaciones telefónicas, por lo que en el perfil sociodemográfico de la muestra predominan el sexo femenino, jóvenes, solteros, sin carga familiar, con un estudio técnico completo, que viven en el centro de Lima, que su tiempo de viaje es de una hora, que cumple una jornada de 6 horas diarias, que percibe un sueldo mínimo, que estudia y trabaja al mismo tiempo, que tienen un año trabajando en la empresa y no trabaja en otro lugar.

5.3. Recomendaciones

Realizar estudios en poblaciones distintas al sector salud o docente, que son las más estudiadas. Teniendo en cuenta a otros sectores como retail, fast food o como en este caso call center.

Llevar a cabo talleres en cuanto al conocimiento, el manejo y reducción del estrés laboral en los colaboradores del call center para prevenir posibles casos del síndrome, ya que están en un constante acercamiento con otras personas.

Incentivar a la empresa de call center a llevar a cabo talleres vocacionales, de autoestima, autoconcepto y habilidades duras para que los colaboradores tengan oportunidades de crecimiento a nivel profesional.

Proponer retos y objetivos semanales, mensuales, semestrales o anuales, acompañados de una recompensa o reconocimientos, teniendo en cuenta que el objetivo debe ser viable, alcanzable y que generen un desafío para el colaborador.

Efectuar comparaciones con los colaboradores que trabajen en el call center en el sector de atención al cliente y en el sector de ventas de productos, ya que, si bien en ambas partes hay una comunicación con el cliente, se manejan de distinta forma.

Considerar colocar más variables sociodemográficas para tener un estudio más completo del perfil de un colaborador de call center.

Aplicar un estudio longitudinal para poder dar seguimiento en el tiempo del comportamiento del síndrome de Burnout en los colaboradores del call center.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agustín, C. (2017). *Tráfico y Tendencias de movilidad urbana en los limeños*. Lima: Comercio - Universidad del Pacífico.
- Arias Gallego, W. L., & Ceballos Canaza, K. D. (2016). Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral e Integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa. *ResearchGate*.
- Arias Gallegos, W. L., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (2017). *Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú)*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. *London: Taylor & Francis*.
- César Carrillo-García, M. d.-R.-R.-G. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 7.
- Fernández Sánchez, J., Pérez Marmol, J., & Peralta Ramírez, M. (2017). *Influencia de factores sociodemográficos, laborales y de estilo de vida sobre los niveles de burnout en personal sanitario de cuidados paliativos*. España.
- Flores Sierra, J. B. (2018). *Prevalencia y factores asociados al Síndrome De Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Sccpa en el periodo Setiembre – Noviembre 2017*. Lima: Repositorio URP.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 1-5.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Universidad de Murcia*, España.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive Burnout and their work site covariants: Critical issues in od research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*.
- Gomero Cuadra, R., Palomino Bladeón, J., Ruiz Gutiérrez, F., & Llap Yesán, C. (2005). El síndrome de Burnout en el personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporetion: Estudio Piloto. *Red Med Hered*, 233-238.

- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press, 29-39.
- Huarcaya Victoria, J., & Calle Gonzáles, R. (2020). *Influencia del síndrome de agotamiento y Características sociodemográficas en los Niveles de depresión de Médicos residentes de las Naciones Unidas hospital general*. Lima: El Sevier - USMP.
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout, Evolucion conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academica.
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academia.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Cuestionario. Lima. Obtenido de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Morales Suárez, C. (2018). *Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos en trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco*. México.
- Moreno, B., Meda, R., Rodríguez, A., & Palomera, A. &. (2016). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Redalyc.org*.
- Panizo Bonelli, D. M. (2015). *Relación entre personalidad tipo A y síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima*. LIMA.
- Parra, J. (2020). *Síndrome de Burnout y relación con los factores sociodemográficos y laborales en profesionales de la salud en una clínica privada de la ciudad de Cuenca en el contexto con la emergencia sanitaria por covid-19*. ECUADOR.
- Quispe Flores, G. A. (2019). *Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del instituto superior pedagógico de Arequipa*. Arequipa: UNSA.
- R. Gil-Monte, P., & M^a Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima laboral y la satisfacción laboral. *POLIS Revista Latinoamericana*, 1-16.
- Ramírez Zhidon, M. D. (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. Ecuador.
- Reguera, M. F. (2015). *Exposición al Burnout en trabajadores de Call Center de la ciudad de Mar de Plata*. Argentina: Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 180). México: Mc Graw Hill.

- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 183). México: Mc Graw Hill.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 80). México: Mc Graw Hill.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 149). México: Mc Graw Hill.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 85). México: Mc Graw Hill.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 119). México: Mc Graw Hill.
- Ruiz-Calzado, L. (2016). Burnout en docentes de educación especial de Córdova. *Redalyc.org*.
- Salvador Valenzuela, A. H. (2010). Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. Lima-Perú.
- Salvador Valenzuela, A. H. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco*. Lima.
- Sandoval, C., González, P., Sanhueza, L., Borjas, R., & Odgers, C. (2006). "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE YUMBEI". Chile: AGRUPACIÓN DE MÉDICOS EN ETAPA DE DESTINACIÓN Y FORMACIÓN.
- Sandoval, C., González, P., Sanhueza, L., Borjas, R., & Odgers, C. (2006). "SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL profesional del hospital de Yumbel". Chile: AGRUPACION DE MÉDICOS EN ETAPA DE DESTINACION Y FORMACION.
- Seísdedos, N. (1997). Inventario "Burnout" de Maslach. En N. Seísdedos, *MBI* (pág. 8). España: TEA Ediciones, S.A.
- Torres Porcel, L. M., & Zevallos La Torre, G. G. (2018). *Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú*. Cusco: Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Andina de Cusco.
- Valenzuela Salvador, A. H. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco* . Perú.
- Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del

servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Rev. Neuropsiquiatra*, 168 - 174.

Yslado Méndez, R. M., & Norabuena Figueroa, R. P. (2019). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud*. Ancash.

ANEXOS

ANEXO 01

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION
INSTITUCIONAL**

SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
INSTITUCIONAL

Lugar y fecha,

Señor Doctor:

.....

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA SEDES SAPIENTIAE

Las que suscriben, Aguilar Baca, Marcia y Morón Del Aguila, Dora, identificado(a) con DNI N.º 46788935 y 46156869 respectivamente, domiciliado(a) en Jr. Las Gencianas 666 Cooperativa La Flores SJL y calle Sta. María de los Ángeles # 1014 Urb. San Diego – SMP respectivamente, Investigadoras Principales del Proyecto de Investigación titulado “Diferencia de género en el Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de call center del distrito de Surquillo.”.

Solicita a usted que tenga a bien disponer la revisión, aprobación y autorización por el Comité Institucional de Ética en investigación de la Universidad Católica Sedes Sapientiae para la ejecución del Proyecto de Investigación que presento, el cual ha sido dictaminado en forma favorable, en cuanto a su viabilidad y pertinencia. Por tanto, ruego a usted acceda a mi petición, por ser justa.

Atentamente,

Marcia Aguilar Baca

DNI: 46788935

Dora Morón Del Aguila

DNI: 46156869

ANEXO 02

Consentimiento Informado - ADULTOS (mayores de 18 años) -

Institución : **Universidad Católica Sedes Sapientiae**
Investigador(es): AGUILAR BACA, MARCIA MÉLIDA
MORÓN DEL AGUILA, DORA ANGELA

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “Diferencia de género en el Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de call center del distrito de Surquillo.”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la **Universidad Católica Sedes Sapientiae**. Estamos realizando este estudio para investigar de la posible asociación entre los factores psicológicos y la dependencia al uso de celulares.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le harán evaluaciones a través de cuestionarios estrés laboral.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta investigación.

Beneficios:

Usted contribuirá al mejor conocimiento de los estudiantes de la universidad Católica Sedes Sapientiae. Los costos de esta investigación serán cubiertos por el grupo investigador y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a una mejor comprensión de esta investigación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, llamar o escribir a Marcia Aguilar Baca o a Dora

Morón al telf. 95779479 – 992194509 y a los correos maquilarb.23@gmail.com o angelamoron271@gmail.com respectivamente.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la **Universidad Católica Sedes Sapientiae**.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante		Fecha
Nombre: DNI:		

ANEXO 03
FICHA SOCIODEMOGRÁFICO

DATOS DEL COLABORADOR		
NOMBRE:		
EDAD:		
SEXO:		
ESTADO CIVIL:		
RANGO ACADEMICO:		
DISTRITO:		
TIEMPO DE VIAJE		
INGRESO ECONOMICO		
TIENE HIJOS	SI	NO
TIEMPO QUE VIENE LABORANDO:		
N° DE HORAS QUE TRABAJA		
TRABAJA EN OTRO LUGAR	SI	NO
ESTUDIA Y TRABAJA	SI	NO

ANEXO 04

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder colocando el número al lado derecho de cada oración, según la siguiente escala.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.						
4.- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.						
5.- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.						
6.- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.						
7.- Trato muy eficazmente los problemas de las personas.						
8.- Me siento agotado por mi trabajo.						
9.- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.						
10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.						
11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12.- Me siento muy activo en mi trabajo.						
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.						
14.- Creo que estoy trabajando demasiado.						
15.- No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.						
16.- Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17.- Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.						
18.- Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.						
19.- He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.						
20.- Me siento acabado.						
21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22.- Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.						

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de call center en Surquillo, Lima							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Población y Muestra	Alcance y Diseño	Instrumentos	Análisis Estadísticos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis H1	Variable 1:	<p>Población: La población en el presente estudio estuvo conformado por 430 colaboradores de ambos sexos, entre 18 a 65 años.</p> <p>Muestra: El tamaño de la muestra es de 203 colaboradores.</p> <p>Tipo de Muestreo: probabilístico de tipo aleatorio simple.</p> <p>Criterios de inclusión: (1) Personas que tengan edad en el rango de 18 a 65 años. (2) Personas que laboren en la empresa un tiempo mayor a tres meses. (3) Personas que asistan regularmente</p>	<p>Diseño: Cuantitativo, no experimental de corte transversal.</p> <p>Alcance: Descriptivo y Correlacional.</p>	<p>Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory)</p> <p>Validez:</p> <p>Confiabilidad:</p> <p>Ficha técnica: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) Elaborado: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981 Tipo: Likert</p>	Análisis Descriptivo
¿De qué manera se relaciona el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima.	Existen una relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos de un call center de Surquillo, Lima.	Síndrome de Burnout: Naturaleza: Variable cuantitativa, politómica, escala de medición ordinal. Categorías cansancio emocional, despersonalización y realización personal.				Las variables presentes del estudio son cuantitativas y cualitativas, y serán medidas por frecuencias, porcentajes y proporciones.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis H0					Análisis Inferencial
¿Qué características presenta el Síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?	Describir las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center de Surquillo, Lima.	No existe una relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos		Se utilizó el paquete estadístico STATA versión 12. 0.. Se empleó el Chi-Cuadrado en el análisis de las			

<p>¿Cuál es el perfil sociodemográfico de los trabajadores de un call center en Surquillo, Lima?</p>	<p>Describir el perfil sociodemográfico en los trabajadores de un call center de Surquillo, Lima.</p>	<p>de un call center de Surquillo, Lima.</p>		<p>al trabajo. (4) Haber aceptado participar en la investigación. (5) Personas que trabajen mínimo 100 horas mensuales.</p> <p>.Criterios de exclusión: (1) Personas menores de 18 años. (2) Personas mayores de 65 años. (3) Personas que laboren en otra institución. (4) Participantes que no respondan algún ítem. (5) Colaboradores que asistan irregularmente a sus labores. (6) Personas que se encuentren con descansos médicos prolongados o en vacaciones.</p>		<p>variables categóricas, el Kruskal-Wallis para la variable numérica y la variable categórica politómica.</p>
--	---	--	--	---	--	--

ANEXO 06

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

Variable	Dimensiones	Calificación según naturaleza	Ítems	Escala y valores	Categorías	Niveles y rangos	Instrumento
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Cualitativa	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Politémica ordinal Nunca (0) Alguna vez al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Algunas veces al mes (3) Una vez por semana (4) Algunas veces por semana (5) Todos los días (6)	No riesgo Riesgo Tendencia Burnout	Bajo: 0-11 Medio: 12-20 Alto: 21-50	Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)
	Despersonalización	Cualitativa	5,10,11,15,22	Politémica ordinal Nunca (0) Alguna vez al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Algunas veces al mes (3) Una vez por semana (4) Algunas veces por semana (5) Todos los días (6)		Bajo: 0-2 Medio: 3-6 Alto: 7-30	
	Realización Personal	Cualitativa	4,7,9,12,17,18,19,21	Politémica ordinal Nunca (0) Alguna vez al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Algunas veces al mes (3) Una vez por semana (4) Algunas veces por semana (5) Todos los días (6)		Bajo: 0-39 Medio: 40-43 Alto: 44-50	

ANEXO 07

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SOCIODEMOGRÁFICO

Variable	Calificación según naturaleza	Escala y valores	Instrumento
Edad	Cuantitativa	Cantidad de años	Ficha Sociodemográfica
Sexo	Cualitativa	Masculino (0) Femenino (1)	
Estado civil	Cualitativa	Soltero (0) Casado (1) Conviviente (2) Divorciado (3)	
Carga familiar	Cualitativa	Si (0) No (1)	
Rango académico	Cualitativa	Sec. Completa (0) Tec. Completo (1) Tec. Incompleto (2) Univ. Completo (3) Univ. Incompleto (4)	
Zona de procedencia	Cualitativa	Norte (0) Sur (1) Este (2) Centro (3)	
Tiempo de viaje	Cualitativa	0'-30' (0) 31'-60' (1) 61'-90' (2) 91'-120' (3)	
N° de horas que labora	Cualitativa	6 horas (0) 8 horas (1)	
Ingreso económico	Cualitativa	930 soles (0) 1500 soles (1)	
Estudia	Cualitativa	Si (0) No (1)	
Tiempo que viene laborando	Cualitativa	0-6m (0) 6m1d-1a (1) 1a1d-1a6m (2) 1a6m1d-2a (3)	
Trabaja en otro lugar	Cualitativa	Si (0) No (1)	