



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN ASESORES
TELEFÓNICOS DE UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN EL DISTRITO DE
LINCE

Línea de investigación:

Salud mental

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Alejos Casas, Yajayra Milagros

Asesora:

Aguirre Morales, Marivel

(ORCID: 0000-0002-0680-2616)

Jurado:

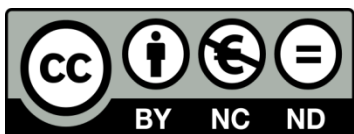
Valdez Sena, Lucia Emperatriz

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Avila Miñan, Mildred

Lima - Perú

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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

Referencia:

Alejos Casas, J. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5153>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN
ASESORES TELEFÓNICOS DE UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER
EN EL DISTRITO DE LINCE

Línea de Investigación:

Salud mental

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Alejos Casas, Yajayra Milagros

Asesora:

Aguirre Morales, Marivel

Jurado:

Valdez Sena, Lucia Emperatriz

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Avila Miñan, Mildred

Lima - Perú
2021

“Una vez aceptamos nuestros límites,
vamos más allá de estos”

Albert Einstein

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres por el apoyo constante en todo momento.

A mis abuelos Pedro y Aurora por su cariño y comprensión.

A Dios por iluminarme cada día y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mis amigas de siempre Jennifer y Helen por sus divertidas ocurrencias. A Celia y Jimena por ayudarme en la realización de mi trabajo.

A mi Asesora Maribel por su asesoramiento constante para lograr el resultado de este trabajo.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mis padres Magali y Miguel por su apoyo en toda mi preparación profesional, por confiar en mí y darme el ejemplo siempre. Gracias a mi hermano Pedro por entenderme y ayudarme en todo lo que puede a su corta edad es un niño maduro y responsable.

Agradezco a mis papitos Pedro y Aurora por también estar ahí siempre para mí, aconsejándome y dándome su cariño infinito.

A Dios por guiar mis pasos en mi vida personal y profesional, iluminándome cada día en momentos difíciles.

A mi querida UNFV por formarme estos 6 años de carrera donde aprendí todos los conocimientos adquiridos y darme las competencias necesarias para destacar en el ámbito profesional.

A mis mejores amigas de promoción Jennifer y Helen por escucharme siempre como tener ese carisma que nos ha unido hasta el día de hoy.

A mis mejores amigas de la universidad Jimena y Celia por aprender juntas esta hermosa carrera profesional y ayudarnos mutuamente en este trabajo.

A mi asesora Maribel Aguirre por su dedicación y compromiso en la finalización del trabajo.

Gracias a cada uno de ustedes porque contribuyeron a lograr mi objetivo en esta etapa de mi carrera profesional.

Índice

Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Resumen	9
I Introducción	11
1.1. Descripción y formulación del problema	12
1.2. Antecedentes	14
Nacionales	14
Internacionales	18
1.3. Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
1.4. Justificación	20
1.5. Hipótesis	21
II Marco Teórico	23
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	23
2.1.1 Síndrome de burnout	23
a) Modelo tridimensional del burnout	23
b) Diferencias entre el síndrome de burnout y otros constructos	24
c) Variables que influyen en el síndrome de burnout	25
d) Factores de riesgos	25
e) Fases del síndrome de burnout	27
f) Síntomas del síndrome de burnout	28
g) Variables sociodemográficas asociadas al síndrome de burnout	29
h) Estrategias de Intervención	30
i) Prevención del síndrome de burnout	30
j) Síndrome de burnout en contact center	32
2.1.2 Bienestar psicológico	35
a) Psicología positiva	35
b) Definición del bienestar psicológico	37
c) Modelo multidimensional del bienestar psicológico	37

d) Variables relacionadas con el bienestar psicológico	39
e) Bienestar psicológico en las organizaciones	41
f) Determinantes individuales del bienestar psicológico	45
g) Bienestar psicológico en contact center	45
h) Relación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico en contact center	46
III Método	48
3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Ámbito temporal y espacial	48
3.3. Variables	48
3.4. Población y muestra	49
3.5. Instrumentos	50
3.6. Procedimientos	52
3.7. Análisis de datos	53
IV Resultados	54
4.1 Estimación de las propiedades psicométricas del Malasch Burnout Inventory (MBI) y de la escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS –A)	54
4.2 Estadísticos descriptivos de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad, sexo y tiempo de servicio	58
4.3 Normalidad de los resultados de las variables de investigación	64
4.4 Estadísticos inferenciales de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince	64
V Discusión de resultados	69
VI Conclusiones	76
VII Recomendaciones	77
VIII Referencias	78
IX Anexos	92
Anexo 1	92
Anexo 2	93
Anexo 3	95

Índice de tablas

Número	Pág.
1 Descripción de la población estudiada en contact center	49
2 Confiabilidad por consistencia interna para el total y las dimensiones del MBI y BIEPS –A en asesores de contact center	54
3 Validez ítem-test para las dimensiones del MBI en representantes de contact center	55
4 Validez ítem-test para la escala global y las dimensiones de la escala bienestar psicológico para adultos BIEPS-A en agentes de contact center	56
5 Categoría de los percentiles de las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico en teleoperadores	57
6 Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout y del bienestar psicológico en los asesores telefónicos	58
7 Porcentajes y frecuencias de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y dimensiones como la escala global del bienestar psicológico en gestores de contact center	59
8 Frecuencias y porcentajes de los niveles del síndrome de burnout según edad, sexo y tiempo de servicio en trabajadores de contact center	60
9 Porcentajes y frecuencias del bienestar psicológico por escala global y dimensiones según edad, sexo y tiempo de servicio en agentes de contact center	62
10 Prueba de K-S para la comprobación de normalidad para el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en agentes telefónicos	63
11 Diferencias de las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico según sexo en representantes de contact center	65

12	Estadísticos de diferencias para las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico de acuerdo a la edad y tiempo de servicio	66
13	Coeficientes de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en trabajadores telefónicos	67
14	Coeficientes de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores de contact center	68

Síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

Yajayra Milagros Alejos Casas

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en 162 asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince, las edades comprendidas son de 19 a 49 años y de ambos sexos. El diseño fue no experimental del alcance correlacional, para el cual se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS –A). Los resultados fueron que existe relación significativa inversa ($p < 0.05$) entre la dimensión de despersonalización ($\rho = -0.186$) y el bienestar psicológico. Además, existe relación positiva significativa entre la realización personal ($\rho = 0.177$, $p < 0.05$) del síndrome de burnout y el bienestar psicológico. Además, se encontró que los instrumentos tienen validez de constructo y confiabilidad de consistencia interna y se crearon baremos. La población cuenta con un nivel medio del síndrome de burnout y bienestar psicológico. Existen diferencias significativas ($p < 0.05$) en la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout con referente a la variable sexo. Asimismo, existen diferencias significativas ($p < 0.05$) en la dimensión realización personal del síndrome con la variable edad. En el bienestar psicológico y dimensiones no se halló diferencias significativas con las variables sexo, edad y tiempo de servicio.

Palabras claves: síndrome de burnout, bienestar psicológico, asesores telefónicos, dimensiones, diferencias, relación

Burnout syndrome and psychological well-being in telephone consultants of a contact center company in the Lince district

Yajayra Milagros Alejos Casas

Universidad Nacional Federico Villarreal

Abstract

The objective was to determine the relationship between the dimensions of burnout syndrome and psychological well-being in 162 telephone consultants of a contact center company in the district of Lince, the ages included are from 19 to 49 years and of both sexes. The design was non-experimental of the correlational scope, for which the Malasch Burnout Inventory (MBI) and the Scale of Psychological Well-being for Adults (BIEPS-A) were used. The results were that there is a significant inverse relationship ($p < 0.05$) between the dimension of depersonalization ($\rho = -0.186$) and psychological well-being. Furthermore, there is a significant positive relationship between personal achievement ($\rho = 0.177, p < 0.05$) of burnout syndrome and psychological well-being. In addition, the instruments were found to have construct validity and internal consistency reliability, and scales were created. The population has a medium level of burnout syndrome and psychological well-being. There are significant differences ($p < 0.05$) in the emotional exhaustion dimension of burnout syndrome with respect to the sex variable. There are also significant differences ($p < 0.05$) in the personal achievement dimension of the syndrome with the age variable. In the psychological well-being and dimensions, no significant differences were found with the variables sex, age and length of service.

Keywords: burnout syndrome, psychological well-being, telephone consultants, dimensions, differences, relationship

I Introducción

Actualmente el ámbito laboral está basado en la tecnología de la información, resaltando estos en el rubro de las telecomunicaciones; siendo uno de ellos los centros de contact center. Cada contact center maneja diferentes perfiles de colaboradores de acuerdo al área y el producto que ofrecen, por ejemplo; en atención al cliente, ventas, cobranzas entre otros.

Esta adaptación del colaborador al área desempeñada conlleva a exigirse más en las habilidades duras y blandas que viene desarrollando en el transcurso de su incorporación; la retención de la información, atención telefónica, redacción, añadiendo ya su experiencia previa en otros centros similares.

Cuando las exigencias exceden la capacidad de adaptación del colaborador, ocasiona en el desarrollo de su desempeño diversas consecuencias físicas y emocionales, generando el síndrome de burnout.

Se reconoce a nivel mundial que esta enfermedad es una de las más desarrolladas en el siglo actual en diferentes sectores laborales, causante de diversas crisis en las organizaciones, pues está relacionada con la rotación, ausentismo, bajo desempeño y productividad, indicadores que afectan la rentabilidad de la misma.

Por esta razón, las organizaciones vienen desarrollando diferentes acciones para prevenir y/o reducir el surgimiento de esta enfermedad, brindándole al colaborador un proceso de formación para su desarrollo personal y laboral. Un colaborador con un bienestar psicológico óptimo tiene menor riesgo de generar este síndrome, dado que maneja a nivel emocional y laboral las situaciones adversas que se realizan a diario en una organización.

Con la finalidad de conocer más la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en el ámbito de contact center se realizará la presente investigación, que espera aportar a la psicología organizacional una nueva información de la problemática con el fin de generar nuevos objetivos para su intervención y prevención. Para la facilidad de la comprensión del estudio se ha dividido esta por secciones o capítulos. En la primera sección hace referencia a la introducción, formulación del problema, antecedentes previos de la investigación y objetivos.

La sección dos se presenta al marco teórico, sección donde se hace la revisión teórica del estudio de las variables. Por otra parte, la sección tres se menciona la metodología y diseño del estudio, característica de la población como los instrumentos y procedimientos utilizados.

En la sección cuatro nos habla de los resultados estadísticos obtenidos a través de la población estudiada de manera descriptiva como inferencial. Posteriormente en la sección cinco menciona la discusión de los datos obtenidos mediante el análisis y comparación de investigaciones similares; además, la revisión teórica planteada en la investigación.

Finalmente, las secciones seis y siete hacen referencia a las conclusiones de la investigación para luego realizar las recomendaciones respectivas sobre las variables estudiadas en mención como para utilizar estrategias que fomenten la prevención del síndrome de burnout y la difusión de la importancia del bienestar psicológico en asesores telefónicos de contact center.

1.1. Descripción y formulación y problema

Gil-Monte en el 2005 menciona que estamos en un medio cambiante debido al avance de la tecnología y la globalización, lo cual afecta en los ámbitos sociales, económicos y políticos. Este ambiente, genera gran competitividad en el trabajo, planteando nuevas exigencias donde el colaborador puede exceder en sus propios recursos.

De acuerdo al diario Gestión (2019) el síndrome de burnout acaba de ser considerada como una enfermedad y uno de los causantes de trastornos mentales, según la última CIE elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). De acuerdo a un estudio de la Universidad Católica del Perú señala que el 80% personas sufren o han sufrido de estrés, siendo que el 47.7 % lo padecen las mujeres. Esto se debería a que ellas tiene mayor cantidad de responsabilidad y expresan en mayor énfasis sus emociones en comparación a los hombres (La República, 2018).

La Universidad Privada del Norte (2019) menciona de acuerdo a los estudios de salud, el 60 % de los peruanos sufren estrés y el 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral; las causas son la presencia de conflictos interpersonales entre compañeros del lugar de trabajo y la de reciprocidad de los mismos. Esto se da entre las edades de 25 a 40 años, cuando se incrementan las responsabilidades de las funciones siendo las mujeres quienes tienen mayor vulnerabilidad de padecerlo. El pionero en estudiar esta variable es Herbert Freudenberger en 1974 quien observó en toxicómanos una pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010). Posteriormente en 1976 la psicóloga Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales en profesiones de ayuda hacia otras personas (Maslach & Jackson, 1986). En base a

ellos, se crea el inventario de burnout de Malasch y Jackson, después surgen otros instrumentos como la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo de Gil-Monte, entre otros (Gil-Monte, 2005).

El síndrome de burnout ha sido relacionado con diversas variables como desempeño y satisfacción laboral, calidad de vida entre otras. Sin embargo, en la presente investigación se relacionará con el bienestar psicológico, entendida esta como una valoración subjetiva que muestra satisfacción de las personas y grado de complacencia de aspectos de vida predominando un estado de ánimo positivo (Casullo, 2002).

Los estudios de esta variable se iniciaron según Struempfer (2006) desde que la psicología, en el enfoque social positivo, empezó a dar mayor énfasis a la atención a las emociones y sentimientos positivos. Bradburn operalizó este término referente a afectos positivos y negativos. Existen autores que mencionan que esta variable es una estructura unidimensional cuando se refiere a satisfacción vital o bienestar subjetivo (Diener & Diener, 2009). Sin embargo, Castro-Solano & Díaz-Morales (2002) sostienen que se ha considerado también como una estructura tridimensional conformado por elementos cognitivos y emocionales, abarcando diversos contextos en los cuales se relaciona la persona. Las escalas que miden esta variable son de las autoras Ryff, Casullo, Sánchez-Cánovas, entre otros.

Las organizaciones necesitan estudiar la relación entre ambas variables para poder disminuir la rotación de personal, el ausentismo, mejorar la calidad de vida de los colaboradores para incrementar su eficiencia y productividad en las empresas (Wright & Alonso, 2000). Se considera, según Amutio, Ayesteran, & Smith (2008) que a mayor bienestar personal del colaborador generará mayor compromiso, motivación, satisfacción en la organización. Además, disminuirá los riesgos psicosociales asociados a los niveles altos del síndrome de burnout. Por otro lado, los colaboradores con niveles bajos de bienestar no tendrán predisposición a tener emociones positivas y su rendimiento en el trabajo será menor.

Existen profesiones que se encuentran con mayor incidencia y susceptibilidad de padecerla por su misma condición, una de ellas es el personal de atención al cliente (El-Sahili, 2015).

Debido a ello, se ha iniciado investigaciones de centros de contact center, que son operadores de computadora donde se realiza la atención vía telefónica, redes sociales y correo electrónico mediados por la tecnología. Se utilizan en empresas con la finalidad de atender a los clientes para absolver sus dudas con respecto a un servicio, lo cual mejora el desempeño de la

compañía y reduce los costos, aumentando la demanda de estos (Khan & Du, 2014). Por lo tanto, por las funciones asociadas a ellas puede desencadenar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, es decir, el síndrome de burnout (Maslach & Jackson, 1981).

En función de lo descrito en párrafos previos se ha creído conveniente investigar en asesores telefónicos de una organización privada de contact center la relación de las variables de síndrome de burnout y bienestar psicológico que presentan dicha población. Por lo tanto, nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionan el síndrome burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince?

1.2. Antecedentes

Nacionales

Sánchez (2018) analizó la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en asesores telefónicos de Lima Metropolitana, aplicando los instrumentos del inventario de burnout de Maslach & Jackson (MBI) y escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A). Los datos obtenidos fueron que la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y la dimensión vínculos del bienestar psicológico existe relación negativa, baja y significativa ($r = -0.144$, $p < 0.05$). Además, la dimensión eficacia profesional tiene una relación positiva, baja significativa con aceptación y control, vínculos y proyectos. La dimensión indiferencia presenta una relación baja negativa y significativa con las dimensiones del bienestar psicológico ya mencionadas. Sin embargo, entre las dimensiones del síndrome de burnout sólo se evidencian diferencias significativas en la dimensión eficacia profesional de acuerdo al sexo y la dimensión indiferencia en el tiempo de antigüedad. En la edad no se encontraron diferencias. Por otro lado, para el bienestar psicológico según sexo se muestra que existen diferencias en la dimensión aceptación y control, en la edad existen diferencias en la dimensión proyectos. No obstante, no se encontraron diferencias en la antigüedad de la empresa. Este estudio halló que los asesores telefónicos que presentan mayor agotamiento emocional tienden a tener media o baja la dimensión vínculos. Asimismo, a mayor eficacia profesional y menor indiferencia se aumentará las dimensiones de vínculos y proyectos.

De igual manera, Allpas (2016) correlacionó el bienestar psicológico y estrés laboral en teleoperadores del distrito de la Victoria, utilizando los instrumentos de escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A) y Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron que existe relación inversa entre el bienestar psicológico y la dimensión realización personal ($p < 0.05$, $r = -0.233$). Esto indica que los asesores telefónicos que presentan mayor bienestar psicológico tendrán menor falta de realización personal. Sin embargo, no existe relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones cansancio emocional como despersonalización ($p > 0.05$).

Con respecto, a la variable de síndrome de burnout se han realizado investigaciones adicionales como su asociación con otras variables.

En el presente año se buscó determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de call center de hospitales de EsSalud del sur del Perú por Torres & Zevallos (2019) por medio del instrumento del inventario burnout de Maslach. Las trabajadoras de call center presentan un 44,87% un nivel bajo de la dimensión cansancio emocional; el 50% un nivel alto de la dimensión despersonalización y el 38.46% un nivel alto de realización personal. La edad predominante es de 20 a 30 años en el cual presenta un nivel alto en cansancio emocional y despersonalización y bajo en realización personal. En el tiempo de servicio, se aprecia que las personas que tienen de 1 a 02 años tiene un nivel de cansancio emocional y despersonalización alto en comparación del nivel de realización personal que se encuentra en un nivel bajo, de igual manera los trabajadores de 03 a 04 años de tiempo de servicio tienen el mismo nivel de realización personal. Entonces se puede decir que las trabajadoras de Call Center de EsSalud del sur del Perú, presentan síndrome de Burnout, y que existe la predisposición de tener Síndrome de Burnout de acuerdo a la edad y el tiempo de servicio.

Calderón (2018) se realizó una investigación descriptiva para determinar el nivel de burnout en teleoperadores del cercado de Lima mediante el inventario de burnout de Maslach (MBI). Los resultados fueron que el 80% no tiene presencia de síndrome de burnout y un 20% se encuentra en la categoría de riesgo. Las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se encuentran en el nivel medio (50%, 76% y 54%) respectivamente. El nivel más bajo se encontró en el nivel de despersonalización con 4%. Se concluye que la mayoría de teleoperadores no presenta el síndrome de burnout y un grupo reducido se percibe un nivel de síndrome de burnout en riesgo.

Baldoceca (2018) realizó un estudio con el objetivo de conocer los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de call center de Lima. Se usó el inventario de burnout de Maslach (MBI), adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García. Se demostró que el 4.88% de los asesores telefónicos padecen de burnout, el 17.07% en encuentra en tendencia de padecerlo, un 21.95% se encuentra en “riesgo” y finalmente un 56.10% se encuentra en “no riesgo”. Además, las dimensiones evaluadas de este síndrome se encuentran en la categoría medio. Por lo tanto, se concluyó que no hay una alta prevalencia del Síndrome de Burnout en la población estudiada.

En el mismo año, por otra parte, Merino (2018) determinó las propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI- HSS) en teleoperadores de ventas de dos contact center de Lima. Se encontró el mayor puntaje de consistencia interna en la dimensión realización personal con una consistencia interna de 0.73. La validez de constructo por medio de la correlación ítem- dimensión tuvo un puntaje mayor a 0.20 a comparación de los ítems 6 y 8 de la dimensión cansancio emocional y el ítem 05 de la dimensión despersonalización. De acuerdo a ello se puede decir que existe una confiabilidad aceptable pero no se garantiza la validez del instrumento en los teleoperadores de ventas de las empresas analizadas.

De igual forma Rosales en el 2018 llevó a cabo una investigación donde se tenía como objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en asesores telefónicos de un call Center del distrito de Lince. El instrumento empleado fue el inventario de burnout de Maslach & Jackson (MBI), adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria & García (2007). Se encontró que el 42,3% de los asesores telefónicos tiene un riesgo de padecer el síndrome de burnout, el 39,4% no tiene burnout, el 19,9% existe tendencia al síndrome de burnout y el 1,4% presenta el síndrome. Estos resultados evidencian que existe un alto riesgo en padecer el síndrome de burnout en los asesores de call center de Lince. Además en la dimensión de cansancio emocional el 62 % se caracteriza en nivel medio, la dimensión personalización el 47,9% se caracteriza en nivel medio y la dimensión realización personal el 50,7 % se caracteriza en el nivel alto; lo cual, menciona que existe un nivel medio en la dimensión de cansancio emocional a diferencia de las dimensiones de despersonalización como realización personal que tienen un nivel alto en la población.

El estudio del síndrome de burnout en teleoperadores de Trujillo tuvo como objetivo determinar las propiedades psicométrico mediante el inventario burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI- GS). Los datos obtenidos mostraron que el mayor puntaje de consistencia interna

tuvo la dimensión emocional con una consistencia interna de confiable ($\alpha = .87$). Asimismo, la validez de constructo tuvo un puntaje mayor a 0.20. Se concluye que el instrumento aplicado es confiable y válido para los asesores telefónicos de dichas empresas (Muñoz, 2016).

Gallegos, Lara, & Ceballos (2015) estudiaron el síndrome de burnout en teleoperadores de Arequipa, su objetivo fue determinar las dimensiones del síndrome de burnout en función del sexo, ingresos mensuales y estado civil. El instrumento utilizado fue Maslach Burnout Inventory (MBI). Los teleoperadores en la dimensión de agotamiento emocional, tienen un 8.1% de nivel leve, el 27% nivel moderado y el 83.8% un nivel severo. En la dimensión de despersonalización presentan 10.8% nivel leve, 5.4% nivel moderado y el 83.8% nivel severo; la dimensión realización personal 13.5 % nivel leve, 2.7% nivel moderado y 83.8 % nivel severo. Estos resultados evidencian que presentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Asimismo, no se halló diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout en función del sexo, sus ingresos económicos mensuales y su estado civil de los teleoperadores.

En una investigación se buscó encontrar la asociación de los estilos de afrontamiento y su relación con el Síndrome de Burnout en teleoperadores de Lima. Se utilizó Maslach Burnout Inventory (MBI) y para los estilos de afrontamiento se usó desde una aproximación émica creada para la investigación. Esta investigación reveló que no se registra el Síndrome de Burnout y se halló una correlación positiva entre la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de Burnout y un factor de afrontamiento que es practicar ejercicio, ejercicios relajantes y visitar a la familia (Alcocer, 2018).

Mejía (2016) desarrolla una investigación donde correlaciona el síndrome de burnout y clima laboral en teleoperadores limeños, con respecto a los instrumentos se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma (CLSP) y el inventario de burnout de Maslach (MBI). Se demuestra que existe una correlación negativa media de ambas variables ($r = 0.72$, $p < 0.05$). Además, se encontró que el 60.2% presenta niveles altos del síndrome burnout como un nivel desfavorable de clima con un 40.8%.

Por otro lado, para la variable de bienestar psicológico se realizó el análisis de las propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico para Adultos (BIEPS-A), este estudio fue en universitarios de 16 años a 44 años. Se observa que, con respecto a la confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach para la escala total y sus dimensiones son elevados ($\alpha > .80$).

Asimismo, el análisis confirmatorio revela que el conjunto de datos a la estructura tetrafactorial. Se puede concluir entonces que este instrumento cuenta con propiedades psicométricas óptimas, aportando su uso para la evaluación del bienestar psicológico en universitarios (Dominguez, 2014).

Internacionales

Silva, Caminos, Pereyra & Pérez en el 2018 desarrollaron una investigación descriptiva para conocer los niveles del síndrome de burnout y Engagement en teleoperadores argentinos. Se aplicó el inventario burnout de Maslach (MBI) y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES). En relación al síndrome de burnout en el agotamiento emocional el 44.74% tuvo un nivel bajo, despersonalización un 50% obtuvo un nivel bajo y el 80.26% obtuvo nivel alto en realización personal. Se demostró diferencias significativas según sexo sólo en la dimensión agotamiento emocional ($p < 0.05$). No obstante, no se obtuvieron los mismos resultados según la edad y la antigüedad en la organización en el síndrome de burnout y Engagement. Finalmente se puede decir que los teleoperadores no presentan el síndrome de burnout, pero sí niveles bajos de engagement y que las mujeres se distribuyen en los tres niveles de agotamiento emocional (alto, medio y bajo) en comparación de los hombres, que sólo se encuentran en nivel bajo.

Bernal, Martínez & Pereira (2016) relacionaron el síndrome de burnout y dimensiones de la personalidad en agentes de call center de San Salvador. El inventario para la obtención de datos fue el inventario burnout de Maslach (MBI). Se encontró que el 100% de la población presenta el síndrome de burnout, pero no se encontró diferencias con respecto a la edad y sexo. Asimismo, la correlación de Pearson fue con la dimensión energía ($r = - 0.07$), afabilidad ($r = 0.03$), tesón ($r = 0.15$), estabilidad emocional ($r = 0.24$), y apertura mental ($r = 0.01$). Se concluye que existe una relación mínima entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la personalidad, pero si una relación con los factores sociales y organizacionales.

Acosta en el 2013 buscó conocer los niveles del síndrome de burnout en 129 operadores de call center de atención al cliente y atención de reclamos en Argentina, mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los hallazgos fueron que el 58.9 % no presentan el síndrome, la campaña de atención de reclamos tuvo un porcentaje mayor de 44.9% a diferencia de la campaña de atención al cliente. En la variable antigüedad existe diferencias estadísticas pasando el primer año de

permanencia. No se encontraron diferencias estadísticas con las variables sexo y edad ($p > 0.05$) pero se observa mayor frecuencia del síndrome en mujeres que en los hombres en 47.8% y en mayor medida de acuerdo al incremento de edad (54.9%).

Cicerone (2013) comparó los niveles de burnout en sujetos que trabajan y que no trabajan en call center, evaluando bajo el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Se halló que los trabajadores de call center en la dimensión de agotamiento emocional el 13% presentan niveles bajos, el 34% presenta niveles medios y el 53% niveles altos. Sin embargo, los trabajadores que no trabajan en call center el 44% presentan niveles bajos, el 43% presentan niveles medios y 4% niveles altos. En la dimensión de despersonalización las personas que trabajan en call center, el 13% tienen bajos niveles de despersonalización, el 27% niveles medios y el 60% niveles altos; las personas que no trabajan en esta dimensión tienen 40% niveles bajos, el 27% niveles medios y el 33% niveles altos. Posteriormente en la dimensión de realización personal las personas que trabajan en call center prevalece que el 66% no se sienten realizados en el trabajo el 27% se sienten medianamente realizados y el 7% si se sienten realizado en el trabajo. A diferencia de los que no trabajan en call center, 54 % se sienten medianamente realizado en el trabajo, el 33% si se siente realizado y el 13% no se siente realizado en su trabajo. De acuerdo a estos resultados se puede evidenciar que los niveles de Burnout son mayores en las personas que trabajan en call center.

Por otro lado, Sarmiento en el 2019 relacionó el bienestar psicológico e intolerancia a la incertidumbre en jóvenes adultos argentinos. Se recolectó los datos a través de la escala de bienestar psicológico (BIEPS-A) y la escala de intolerancia a la incertidumbre. Los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación negativa entre las variables. No se encontraron diferencias significativas en el bienestar psicológico según sexo y edad ($p > 0.05$).

Soliveres, Sabatini & Goris (2010) tuvo como objetivo comparar el bienestar psicológico en adultos mayores y adultos jóvenes argentinos a través de la escala de Bienestar psicológico BIEPS- A (adultos), encontrando que el bienestar psicológico global fue más elevado en los adultos mayores. De igual manera, las dimensiones de aceptación y control, autonomía, y vínculos fue más elevado en los adultos mayores, a diferencia de la dimensión proyectos que fue más elevada en los adultos jóvenes. De esto se puede decir que el bienestar psicológico aumenta con los años.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

Objetivos específicos

- Estimar la validez, confiabilidad, baremos de las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince
- Describir y analizar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad, sexo y tiempo de servicio
- Conocer y analizar los niveles de bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad, sexo y tiempo de servicio
- Describir y analizar los niveles de las dimensiones bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad, sexo y tiempo de servicio
- Relacionar las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

1.4. Justificación

La presente investigación busca encontrar relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico, dado que son pilares en el comportamiento organizacional para el desempeño de los colaboradores y la productividad de la empresa.

Por lo tanto, este estudio se justifica dado la escasa existencia de trabajos de investigación respecto al tema de la asociación de las variables como la presencia de estas en la población estudiada, en el ámbito local y también al ser pionera en la organización privada de contact center analizada.

En el aspecto teórico la investigación nos dotará de conocimientos de la asociación de variables en empresas similares o diferentes al rubro y puede contribuir en la creación de teorías para conocer en mayor medida la relación entre ellas. Asimismo, aportará conocimientos sobre la presencia del síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de call center bajo los instrumentos aplicados. Estos conocimientos se generarán de acuerdo al sexo, edad y tiempo de servicio para tener una mayor visión de estas variables estudiadas.

De acuerdo al aspecto práctico este estudio se promueve por la necesidad de conocer la asociación del síndrome de burnout y bienestar psicológico, porque esta asociación permitirá detectar el nivel de cada uno de ellos con el fin de promover el bienestar psicológico y realizar en un futuro intervenciones con respecto al síndrome de burnout en la población.

Por otro lado, ayudará a resolver problemas entorno al síndrome de burnout como la rotación del personal, ausentismo. De igual manera, promoverá el bienestar psicológico en las organizaciones; generando una base para implementar el salario emocional en las organizaciones.

Finalmente, para el aspecto metodológico, los resultados permitirán diseñar y elaborar programas de desarrollo humano integral en las empresas como brindar a Recursos Humanos una herramienta de obtención de datos debidamente validados y confiables, además de contribuir a contrastar la información obtenida en estudios que giran en torno a este tema.

1.5. Hipótesis

H Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

H₀ No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

H₁ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad

H₀ No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad

H₂ Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según sexo

H_0 No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según sexo

H_3 Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según tiempo de servicio

H_0 No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según tiempo de servicio

H_4 Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

H_0 No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

II Marco Teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Síndrome de burnout*

El síndrome de burnout es la representación comportamental del estrés, un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento/cansancio emocional, la despersonalización en el trato con usuario y clientes y dificultad para el logro de la realización personal que experimentan aquellos profesionales que se implican en asistir a otras personas (Maslach & Jackson, 1981). De igual manera Schaufeli & Salanova (2014) también refieren que el síndrome de burnout corresponde a un fenómeno tridimensional compuesto por una reacción de estrés (agotamiento emocional), una respuesta de distanciamiento mental (despersonalización) y una creencia negativa (falta de realización).

a) **Modelo tridimensional del burnout**

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, constituida por sentimientos y actitudes negativos con las personas que trabajamos diariamente y hacia nuestras propias funciones. Este síndrome se caracteriza por encontrarse emocionalmente agotado (Maslach & Jackson, 1981). Posteriormente, Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) mencionan que el síndrome es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos generados en el trabajo, en el cual los síntomas que lo caracterizan son presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, sentido de ineficacia falta de realización personal.

A continuación, procederemos a detallar cada una de las dimensiones (Gavidia, 2018):

1. **Agotamiento emocional:** Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al contacto diario, continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas. Es la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, además es la clave del síndrome.
2. **Despersonalización:** Es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los

profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

3. Realización personal en el trabajo: Es la tendencia de los profesionales a evaluarse, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten gran satisfacción con sus resultados laborales, sentido de competitividad y eficacia.

b) Diferencias entre el síndrome de burnout y otros constructos

Al hablar de síndrome burnout empezaremos por definir según (Lazarus & Folkman, 1986), el concepto de estrés es definido como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno, iniciándose este proceso cuando se percibe un desequilibrio entre las demandas y su capacidad de respuesta donde las consecuencias de afrontar el fracaso tendría consecuencias negativas importantes para sí mismo.

Además estos mismos autores mencionan que uno de los motivos para encontrar diferenciación entre los términos de estrés y síndrome de quemado por el trabajo (SQT), es el reconocimiento que el estrés es de ayuda para realizar determinadas actividades para la efectividad laboral, este es conocido como, estrés positivo (eustres), es aquel que nos ayuda a mantenernos alerta y en condiciones de enfrentar desafíos, cuyo nivel de acción no genera trastornos en el organismo, y el opuesto o perjudicial es el estrés negativo (distress) que causa una serie de alteraciones físicas y psicológicas a diferencia del estrés laboral, el SQT es solo negativo para la persona.

- Martin (1998) nos refiere las diferencias entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y la fatiga.
 - Diferencia entre el síndrome de burnout y estrés laboral

El síndrome de burnout y el estrés laboral se diferencia en el desarrollo de su aparición, el estrés tiene procesos relativamente cortos, mientras que el síndrome de burnout es relacionado como la consecuencia en un escenario prolongado de desajuste entre la demanda y los recursos laborales. Asimismo, el burnout genera actitudes negativas hacia el trabajo, lo cual no necesariamente sucede en el estrés laboral. Sin embargo, ambas variables se originan por la falta de ajuste entre la demanda y la habilidad del colaborador calificándola como una consecuencia emocionalmente negativa para el colaborador.

- Diferencias entre el síndrome de burnout y la fatiga

La fatiga es una alteración temporal de la eficiencia mental y física del colaborador en función de la actividad precedente. Además, es un mecanismo regulador con una rápida recuperación y está relacionada con sentimientos de competencia y realización personal. A diferencia de esto, el síndrome de burnout su recuperación es lenta de manera física como emocional y genera una autoevaluación negativa e ineficiencia laboral.

c) Variables que influyen en el síndrome de burnout

Existen variables que influyen en el síndrome de burnout, siendo las variables individuales y sociales las que pueden afectar la aparición, sin embargo, las variables organizacionales pueden desencadenarlo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España, 2006).

- Variables Individuales

El género es una variable que se diferencia entre los puntajes del síndrome de burnout en las dimensiones de agotamiento e ineficiencia profesional. Otra variable relacionada es la personalidad, se ha verificado que la población que exhiben un patrón de tipo A y baja estabilidad emocional, mantienen un focus de control externo (creencia que otras personas tienen control de mundo y no ellos mismo) son más vulnerables de sufrir este síndrome.

- Variables Sociales

El apoyo social hace mención a la ayuda real percibida que el trabajador tiene de su grupo social como familia, compañeros, amigos, entre otros. El sentirse apreciado y valorado en el puesto de trabajo como en la organización.

- Variables Organizacionales

Las variables organizacionales son las que pueden desarrollar el síndrome de burnout, por ejemplo, el contenido del puesto, la falta de reciprocidad y el clima organizacional. Estas variables se deben tener en cuenta para realizar el diseño de prevención psicosocial a nivel primario

d) Factores de riesgos

Fidalgo (2005) propone factores de riesgo que pueden desencadenar el síndrome de burnout a nivel de organización, al diseño del puesto de trabajo y relativos a las relaciones interpersonales.

1. Factores de riesgo a nivel de organización

- Estructura de la organización jerarquizada y rígida
- Burocracia
- Falta de participación de colaboradores
- Falta de coordinación de las unidades
- Falta de capacitación de nuevas tecnologías en los colaboradores
- Falta de reconocimiento (refuerzo o recompensa)
- Falta de desarrollo profesional (línea de carrera)
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de liderazgo inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los colaboradores

2. Factores de riesgo relativos al diseño del puesto trabajo

- Sobrecarga de trabajo
- Exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Desigualdad entre la responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención al usuario
- Disfunciones de rol
- Falta de control de los resultados en su tarea
- Falta de apoyo social
- Falta de autonomía en la toma de decisiones
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

3. Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

- Trato con los usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con los clientes

- Negativa dinámica del trabajo
 - Relaciones competitivas y conflictivas ente compañeros
 - Falta de apoyo social
 - Falta de colaboración entre compañeros
 - Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales
4. Apiquian (2007) añade otros factores relacionados con la presencia del síndrome de burnout:

- Turnos laborales y horario de trabajo

Alteración de los aspectos emocionales y físicos generado por turnos laborales (rotativos - nocturnos) puede inducir al síndrome de burnout.

- La seguridad y estabilidad en el puesto

Existen grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años) que son afectados en las épocas críticas de trabajo.

- La antigüedad profesional

Diversos estudios han mencionado que existe una asociación positiva y de mayor nivel en los 2 primeros años y de 10 de años a más en la realización de funciones en el trabajo.

- El salario
- Reducción de costo como estrategia organizacional

El decremento de costos genera reducción en el personal, ampliando las funciones, no generando capacitación, bajas inversiones en equipo y material de trabajo.

e) Fases del síndrome de burnout

El síndrome de burnout se puede desarrollar en cinco fases, las cuales tienen un carácter cíclico donde se puede repetir en el mismo o diferentes trabajos en diversas etapas de la vida laboral (Fidalgo, 2005).

- Fase inicial

Se desarrolla en la incorporación del nuevo puesto de trabajo. El colaborador se siente entusiasta, con energía, tiende a tener expectativas positivas de trabajo.

- Fase de estancamiento

En esta etapa no se cumple las expectativas profesionales. Se empieza a valorar el tiempo de servicio brindado a la empresa, se percibe que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. El colaborador se siente incapaz de dar una respuesta eficaz.

- Fase de frustración

En esta tercera etapa se presenta frustración, desilusión, el trabajo carece de sentido y genera conflictos en el trabajo. Se puede evidencia problemas de salud como emocionales, físicos y conductuales.

- Fase de apatía

La cuarta etapa se evidencia cambios conductuales y actitudinales. La atención de cliente se realiza de forma distanciada y mecánica, se antepone de las necesidades propias al mejor servicio del cliente y un afrontamiento defensivo – evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal.

- Fase de quemado

En esta última etapa se desarrolla el colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud. Asimismo, puede obligar al colaborador a la desvinculación laboral y generar una vida profesional de frustración e insatisfacción.

f) Síntomas del síndrome de burnout

- Psicosomáticos

Se genera el cansancio hasta agotamiento y malestar general (deterioro en la calidad de vida). Fatiga crónica, alteraciones funcionales de los sistemas del organismo (respiratorio, cardiaco, digestivo, nervioso, entre otros) con dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras, dolores musculares, pérdida de peso, etc.

- Conductuales

Se desarrolla una conducta despersonalizada con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas en exceso como de sustancias (alcohol, cafeína, tabaco, etc.). Además, cambios bruscos de humor, falta de concentración, aumento de conductas agresivas.

- Emocionales

Predomina el agotamiento emocional, distanciamiento afectivo para la autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpa, falta de paciencia e irritabilidad, sentimientos de impotencia y alineación, vivencias de baja realización personal, sentimiento de depresivos.

- Actitudinales

Las actitudes que se desencadenan son actitud de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes, hostilidad y falta de interacción.

- Sociales

Se presentan actitudes negativas hacia la vida de manera global, disminución de la calidad de vida y aumento de problemas en su grupo social (pareja, familiares, amigos).

- Organizacionales

Deterioro en la comunicación y las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, disminución de la capacidad de trabajo y del compromiso, bajo rendimiento y la eficacia, aumento de rotación, ausentismo laboral, indiferencias ante las funciones de trabajo y aumento de queja y reclamos por parte de los clientes.

g) Variables sociodemográficas asociadas al síndrome de burnout (Apiquian, 2007)

- Edad

Se considera que, a inicios de ejercer su carrera, el profesional se encuentra en un estado de vulnerabilidad de desarrollar el síndrome de burnout dado que empieza a reconocer las expectativas y la realidad son totalmente diferentes en sus funciones de trabajo.

- Sexo

El sexo femenino puede tener mayor probabilidad de desencadenar el síndrome de burnout porque no sólo realiza las funciones laborales sino también las del hogar y la realización afectiva que genera en estas dos situaciones.

- Estado civil

Las personas solteras pueden incidir en generar mayor cansancio emocional y despersonalización como baja realización personal a diferencia de las personas casada, convivientes con o sin hijos. Asimismo, las personas con hijos tienden a tener una mejor estabilidad en el manejo de resolución de problemas dado que ellos consideran tener un motivo para hacerlo, que es la dependencia de los hijos en la parte emocional, social y económica.

h) Estrategias de Intervención

- Técnicas de restauración cognitiva

Se trata de evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas con la finalidad de cambiar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales.

- Técnicas de autorregulación y control

Son técnicas que neutralizan o disminuyen las consecuencias del síndrome de burnout como la gestión del tiempo, manejo de la inteligencia emocional, técnicas de relajación entre otros.

- Técnicas de intervención psicosocial

Estas técnicas proponer enfocarnos más allá de la evaluación de los riesgos psicosociales, son orientadas a la modificación del ambiente de trabajo, cambios en la persona y la interacción del colaborador- funciones. Se aplica de manera individual y a nivel de organización (Salanova & Llorens, 2008).

i) Prevención del síndrome de burnout

Las medidas de prevención del síndrome se realizan orientadas en acciones organizativas, regulando las interacciones de los individuos en la empresa y las individuales enfocadas en el trabajador.

- Nivel Organizativo
 - Identificar y diagnosticar los riesgos psicosociales que promuevan la aparición del síndrome de burnout
 - Realizar programas alienados a los objetivos de la organización y los percibidos por los colaboradores
 - Establecer el feedback del resultado de trabajo y trabajo en equipo
 - Desarrollo continuo para el colaborador en la línea de carrera y línea de sucesión
 - Aumento de autonomía en la toma de decisiones y control del trabajo
 - Creación del MOF para la definición y análisis de las funciones del colaborador como de las competencias y responsabilidades
 - Regulación de la carga laboral
 - Promover la participación en la organización a través de las redes de comunicación
 - Difundir la colaboración y no la competitividad
 - Fomentar la flexibilidad horaria
 - Generar la seguridad y salud en el trabajo en grupos de apoyo
 - Distribución de recursos adecuados para el logro de objetivos

- Nivel interpersonal
 - Fortalecer los vínculos entre los colaboradores favorecer el trabajo en equipo en estrategias de cooperación
 - Planificar el apoyo social en la organización
 - Estilo de liderazgo adecuado
 - Desarrollo de habilidades sociales
 - Establecer sistemas democráticos- participativos en el trabajo
 - Fomentar trabajos de supervisión profesional en grupo a los colaboradores

- Nivel Individual
 - Realizar inducción al inicio de las funciones
 - Programas de formación continua
 - Mejorar los recursos que sean fuentes de estrés
 - Formar en el análisis de resolución de problemas
 - Desarrollo de programas para el manejo de estrés y ansiedad en la atención al cliente

- Implementar cambios de ambiente de trabajo
- Programas de supervisión profesional individual
- Aumentar las habilidades de comunicación, asertividad y negociación
- Gestionar el feedback
- Entrenamiento del colaborador en las funciones diarias

j) Síndrome de burnout en contact center

Cicerone (2013) sostiene que los trabajadores de labor asistencial se encuentran en el grupo más propenso en desarrollar el síndrome de burnout; entre ellos se ubican en el campo de call center los agentes, supervisores y analistas.

- **Call Center y contact center**

El call center es un sistema de telefonía donde interactúan los asesores telefónicos y cliente mediante la tecnología y el uso de un conjunto de datos que favorecen la atención al cliente (Conde, 2005).

La Universidad Privada ESAN (2016) nos menciona que surgen para satisfacer las necesidades del cliente de manera inmediata. Además, el crecimiento de la tecnología e internet permitió la evolución hacia el contact center. El contact center es un centro de contacto, el cual tiene diversos medios de comunicación y no exclusivamente las llamadas (call center). Los medios de contacto son por ejemplo vía e-mail, chat, redes sociales, mensaje de texto entre otros (Martínez, s.f.).

- **Atención al cliente de Call Center en el Siglo XXI**

Muñiz (2011) propone 10 consideraciones con respecto a la atención de un call center en la actualidad debido a la gran competitividad y dinamismo en la que se encuentra ubicado.

- Los medios de comunicación preferidos por los clientes son el teléfono, e-mail y mensaje de texto.
- La atención al cliente propone más horas de atención al usuario (24 horas)
- La relevancia de establecer un tiempo medio de gestión en las llamadas para la atención al cliente.

- La rapidez en la atención será valorada por los clientes sin importar las soluciones más adelante.
 - Reconocer el conocimiento pleno del cliente con respecto a sus derechos
 - Resolver y escuchar las quejas de los clientes aumentará la rentabilidad de la empresa.
 - La organización en plenitud debe de estar unida para la satisfacción del cliente
 - La percepción del cliente con respecto a su atención es para ellos la imagen de la organización.
 - La calidad de atención es la clave para mejorar la competitividad con otras organizaciones
 - Considerar los reclamos o quejas como datos de información para la fidelización del cliente.
- Características negativas de las funciones del asesor telefónico en call center

Acosta (2013) nos refiere características de las funciones de un asesor telefónico que puede generar en un futuro, el desarrollo del síndrome de burnout:

- Percepción de la atención por parte del asesor telefónico

El asesor telefónico reconoce la falta de capacidad para resolver las dudas, consultas o reclamos de los clientes de manera continua y rápida. Los clientes ante esta situación tienen una actitud negativa hacia el asesor telefónico con insultos y calificaciones despectivas que puede alterar su salud psicológica porque se sienten enojados por el déficit de servicio y atención brindada.

- La gestión telefónica

La gestión de llamadas tiene un procedimiento que debe cumplir el asesor telefónico para obtener la satisfacción del cliente en un tiempo determinado. Esta gestión tiene una evaluación constante desde al inicio de la llamada como el tipo de saludo, vocalización, dicción, energía, léxico, manejo, solución entre otros. Estos indicadores se califican al finalizar la llamada por parte del cliente, esto puede generar mayor presión, ansiedad al asesor telefónico (porque puede afectar su bono de productividad) afectando su salud psicológica.

- Control del tiempo de gestión

El monitorio de la gestión del tiempo tiene un gran control en un call center, como la marcación de la entrada y salida de los aplicativos en gestión, tiempo de utilizar los servicios higiénicos y descanso. Además, tienen un promedio de llamadas establecidas, por ende, deben de realizar sus funciones interrumpidamente, desarrollando mayor presión tenga o no tengan experiencia en call center.

- Síndrome de Burnout en contact center

El síndrome de burnout es considerado “síndrome de call center” como lo refiere Cólica (2009) dado que se origina de manera rápida en el colaborador y tiene consecuencias neuro-endocrina en un plazo de 2 años.

Este mismo autor menciona que existen factores que originan este síndrome de acuerdo a la personalidad del sujeto y entorno laboral. Acosta en el 2013 sostiene que estas características se dan con mayor frecuencia en los call center, pero no es una generalización porque los call center son diferentes por motivos del tipo de asesoría (atención, reclamos, ventas, cobranzas) y el tipo de organización (operador móvil, salud, vehículos, etc.).

1. Elementos del ambiente laboral

- Déficit en autonomía
- No existe reconocimiento constante en las innovaciones
- Falta de equilibrio en la línea de carrera, recompensas y valoración
- Modificaciones constantes en las funciones de trabajo y cambio de puesto
- Déficit en tiempos de descanso
- Grabación de la atención telefónica (asesor telefónico puede sentir amenazado)
- Uso de manuales y reglamento interno
- Largos periodo de atención vía telefónica
- Áreas físicas (sala de descanso. iluminación, gimnasia, ruidos y temperatura)
- Presión de mejora en la productividad para un reconocimiento económico (bono de productividad)

2. Estresores de manera grupal

- Sentimiento de cohesión antes los derechos de los propios colaboradores generado por la organización
- Inadecuado clima laboral

- Generar sentimiento de culpa por faltas (justificados o injustificados) hacia el colaborador por parte de su jefe inmediato

3. Estresores en las relaciones interpersonales

- Supervisor (Control y seguimiento en los indicadores de los asesores telefónicos)
- Compañeros (competitividad)

4. Factores relacionados a la personalidad

- Actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y jefe inmediato
- Competencia entre compañeros inducida por jefes
- Cóllica menciona existen características de la personalidad del colaborador que pueden tener tendencia a desarrollar el síndrome que son el compromiso y proactividad, perfeccionismo, control, autoexigencia profesional y tolerancia al fracaso en un nivel bajo.

5. Fases

Existen dos fases de este síndrome que se pueden relacionar con lo propuesto por Malasch (Mancinelli, s.f.):

- Fase desgaste emocional tipo I

Se evidencia baja energía con el cumplimiento de funciones como cansancio y agotamiento emocional. El colaborador tiene a presentar ausentismo y tardanzas. En esta fase Cóllica menciona que “son conductas evitativas, equivalente a la fuga de reacción de stress o a la inhibición de la acción” (Cóllica, 2009).

- Fase desgaste emocional tipo II

El colaborador se caracteriza por presentar sensaciones de impotencia e indefensión, aislamiento de su entorno social y puede generar depresión. Antes esta fase se dice que “muchas se alteran síntomas y signos de los subtipos, además, del estado depresivo, se puede desarrollar trastornos de ansiedad y angustia” (Cóllica, 2009).

2.1.2 Bienestar psicológico

a) Psicología positiva

La psicología positiva se origina en el siglo XX y estudia el funcionamiento óptimo de los individuos como los factores de los mismos y de la sociedad que permiten vivir en plenitud (Gaxiola & Palomar, 2016).

Seligman (2002) propone el estudio del bienestar psicológico como objetivo central de la investigación psicológica luego de conversaciones con Csikszentmihalyi (considerado como padre de la psicología positiva). Además, cuando fue presidente del American Psychological Association (APA) propuso como objetivo el estudio del bienestar psicológico en la psicología del siglo XXI.

Cabe mencionar que la psicología positiva no reemplaza ni descarta el estudio de las patologías, sino propone un equilibrio entre lo problemática y óptimas de las personas.

- Diferencias del bienestar psicológico y bienestar subjetivo

- Bienestar subjetivo- Orientación Hedónica

Desde la perspectiva hedónica, el bienestar es considerado como la felicidad subjetiva en base a la experiencia del placer y displacer, reconociendo los juicios y los aspectos de vida de manera positiva como negativa (Ryan & Deci, 2000).

Según Diener, Suh, Lucas & Smith (1999) el bienestar subjetivo hace referencia a una gran categoría de fenómenos compuesta por respuestas emocionales de los individuos, insatisfacción con los dominios y los juicios globales sobre la satisfacción con la vida.

Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985 mencionan que los componentes del bienestar subjetivo de acuerdo a esta definición son las respuestas emocionales y la satisfacción con la vida (autoevaluación global de sus logros y sus expectativas). Por lo tanto, está constituido de diversos marcos temporales del bienestar subjetivo; como la satisfacción que es una medida a largo plazo del individuo y la felicidad que es ajuste de afectos positivos y negativos generado por una experiencia inmediata (Romero, Brustad & García, 2007).

- Bienestar psicológico - Orientación Eudemónica

Bajo la orientación eudemónica, menciona que el bienestar psicológico está relacionado al potencial humano, crecimiento personal, desarrollo de habilidades, autoconcepto y el sentimiento pleno del sentido de vida (Díaz et al., 2006).

Casullo en el 2002 nos refiere que el bienestar psicológico se origina del esfuerzo de los individuos en afrontar los problemas y desafíos diarios, aprendiendo a sobrellevarlos y así alcanzar sus objetivos de vida.

b) Definición del bienestar psicológico

Casullo (2002) refiere que el bienestar psicológico es la experimentación que una persona tiene sobre los logros alcanzados en su vida (grado alto de satisfacción de vida) desde una mirada estrictamente personal y tiene como resultado una autoevaluación sobre las diversas áreas de vida personal. También predomina un buen estado de ánimo, baja emociones negativas y comprenden elementos cognitivos y emocionales que constan de distintos contextos en los cuales se desempeña la persona.

Las características del bienestar psicológico son la asociación con la personalidad. Existen estudios donde mencionan que los individuos con pensamientos positivos tienen una mejor perspectiva de sí mismo y valoración positiva de vida, lo cual genera logros personales en el bienestar psicológico y su entorno social (familia, amigos y el trabajo).

Por otra parte, según el mismo autor, el bienestar psicológico puede variar de acorde a otras variables como la edad, la cultura, sexo; que puede modificar el comportamiento de acuerdo a las experiencias positivas o negativas que tenga la persona.

c) Modelo multidimensional del bienestar psicológico

Diversos autores señalaron que el bienestar psicológico debe ser considerado con un constructo multidimensional. Bajo esta premisa ha surgido el modelo multidimensional de Riff centrado su atención en indicadores de funcionamiento positivo (Riff, 1989). El bienestar psicológico se determina de acuerdo a dimensiones subjetivas, sociales y psicológicas y conductas que dirigen a los individuos a un estado positivo (Ryff & Keyes, 1995).

De igual manera, Sevillano en el 2019 menciona que el bienestar se encuentra en relación con la capacidad de afrontar y resolver problemas en situaciones negativas, lo cual sirve de experiencia para situaciones similares.

Conturso (2017) sostiene que el modelo multidimensional de Ryff está compuesta por 6 dimensiones:

- ✓ Autoaceptación: La valoración positiva de la persona y su vida
- ✓ Crecimiento personal: Es el crecimiento continuo y desarrollo personal
- ✓ Propósito de vida: Creencia del significado de su propia vida

- ✓ Relaciones positivas con otros: Desarrollo positivo y confianza hacia otras personas
- ✓ Dominio ambiental: Capacidad para dirigir su propia vida y su entorno
- ✓ Autonomía: Sentido de autodeterminación en la toma de decisiones

Vielma & Alonso (2010) mencionan que Riff consideraba que los adultos logran experimentar mayor autonomía, dominio del medio y sentimientos positivos enfocados hacia el crecimiento personal.

De acuerdo a este modelo Casullo extiende las dimensiones ya mencionadas, resaltando la aceptación y crecimiento personal; además de, la adaptabilidad e integración del contexto social (Rodríguez, 2015).

Las dimensiones, según Casullo (2006) son las siguientes:

1. Aceptación y control

Esta dimensión reconoce la plenitud del bienestar propio, la necesidad de control y competencia que practican las personas aceptando sus capacidades como sus limitaciones.

La presencia de un nivel bajo de bienestar psicológico en esta dimensión tiene dificultad en controlar aspectos de su vida, no reconocen oportunidades y no consideran poder modificar su entorno. Además, no tiene una autoaceptación generando insatisfacción consigo mismo (Cabrera, 2017).

2. Vínculos sociales

Es la medición del grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con los demás en un entorno de empatía reciprocidad y confianza.

Cabrera en el 2017 sostiene que las personas que presenten un bajo nivel establecen pocas relaciones interpersonales, aislados y no presentan compromiso con los demás.

3. Autonomía

Es el grado de independencia que presentan las personas para la toma de decisiones, presentan responsabilidad de sus acciones.

Las personas que presentan baja autonomía como lo menciona Cabrera (2017) tiene dependencia en la toma de sus propias decisiones, inestabilidad emocional y les preocupa lo que piensan de ellos.

4. Proyectos

Es la sensación de bienestar que tiene las personas de acuerdo al planteamiento de objetivos en diferentes aspectos de vida que dirigen y motivan para alcanzar la realización personal.

Según Cabrera (2017) los niveles bajos presentan falta en el sentido de vida, no tienen claro sus objetivos en la vida.

d) Variables relacionadas con el bienestar psicológico

- Edad

Meléndez, Tomás & Navarro en el 2008 refieren que el estudio del bienestar según la edad y sus cambios tienen relevancia porque es una variable resaltante en la calidad vida de las personas, siendo base del éxito en la vejez. Las evaluaciones a lo largo del tiempo del bienestar psicológico sostienen que en ciertas dimensiones se tiene un cambio de acuerdo a la edad, pero también existe estabilidad en otras dimensiones. Esto se puede deber a que se amenera los recursos en las acciones personales de acuerdo al avance de edad, las personas de mayor edad reevalúan sus metas como objetivos para mejorar sus recursos y lograr un mayor control de los mismos. Para ello, se utilizan estrategias de adaptación en nuevas situaciones generando preferencias en las metas.

Los resultados de las evaluaciones del bienestar psicológico son diversas, por ende, no se puede sostener que existen diferencias entre la edad y bienestar psicológico, sin embargo, se sugiere agregar evidencias prácticas que puede contribuir a la literatura (García-Alandete, 2013).

Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman & Bongers (1998) explican que los colaboradores con mayor edad, disfrutaban de sus funciones en el trabajo, valorando de manera particular algunas características de sus labores y sus comparaciones con otros lugares de trabajo

se han ido reduciendo con el tiempo. A esto se añade una relación a la hipótesis de la estabilidad de Glen donde se establece una gran consistencia de actitudes con el aumento de la edad, reflejando una percepción de un ambiente de trabajo más estable (Sevastos, Smith & Cordery, 1992).

- Sexo

Ryff y Keyes en 1995 mencionan que, según sexo, se ha observado que las mujeres presentan una relación positiva mayor que los hombres, asimismo, otras investigaciones también sostienen esta afirmación (Zubieta, Mele & Casullo, 2006).

Del Valle, Hormaechea & Urquijo (2015) comentan que esta diferencia según el sexo en el bienestar psicológico se evidencia porque las mujeres buscan la auto - trascendencia y armonía con los demás a diferencia de los hombres. Por otro lado, estos se enfocan más en la autopromoción y búsqueda de objetivos como metas personales.

- Tiempo de servicio en la organización

La adaptación a los cambios organizacionales de los colaboradores a lo largo de su tiempo de servicio y la presión que esta genera tiene como consecuencia el estrés laboral, que altera el bienestar psicológico y calidad de vida. Por las condiciones y calidad de trabajo, competitividad que se realizan en simultáneo existe dificultad en que la organización permanezca en el mercado (por ende la permanencia de los trabajadores) si las condiciones organizacionales no cumplen con los requisitos para un bienestar psicológico óptimo (Duran, 2010).

Cibaja (2017) afirma que los colaboradores con más antigüedad tienen mayor sentido de pertenencia, un nivel alto de compromiso y satisfacción como de bienestar psicológico; ya que ellos han generaron lazos fuertes con la organización porque estuvieron desde sus inicios, conocen los procedimientos, han adaptado a los cambios y asimilan nuevos retos, todo esto basado en la experiencia que ya tienen del funcionamiento de la organización. Por otro lado, los colaboradores con menor antigüedad pueden tener de igual manera mayor bienestar psicológico dado que se encuentran con una gran satisfacción por tener nuevos aprendizajes teóricos y prácticos como la experiencia en su puesto de trabajo.

e) Bienestar psicológico en las organizaciones

- Psicología positiva y salud laboral

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) en el 2016 sostiene que la psicología positiva (enfocada en los aspectos positivos de las personas en las emociones, fortalezas, virtudes) ha sido base para la salud laboral en la comprensión y búsqueda de estrategias y recursos personales con la finalidad de una mejor adaptación del colaborador generando una mejor salud y bienestar laboral.

La Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) como menciona la OISS nace con un modelo teórico en base a la psicología positiva y la teoría organizacional, enfocada en el análisis de las virtudes del colaborador y las condiciones positivas en relación al bienestar de los colaboradores en la organización.

La presencia del bienestar psicológico en los niveles bajo o medio puede influenciar en los aspectos de su vida social, laboral, familiar. Entre ellas se destaca su relación con el bienestar laboral (Yañez, 2018)

El bienestar laboral es según Estrada y Ramírez en el 2010 como una respuesta de satisfacción a las necesidades de manera organizacional e individual en la organización, teniendo en cuenta los retos de la organización, culturales, políticos. Asimismo, también se considera como un conjunto de aspectos psicológicos, biológicos y sociales (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La promoción de la salud mental en la organización es importante para los colaboradores ya que su desempeño y compromiso estará ligada a los aspectos negativos o positivos que tenga sobre ella. La percepción positiva de sus funciones por parte de colaborador hace que se sienta con un buen bienestar psicológico, físico, comprometido como un alto nivel desempeño laboral. Esto se observa reflejado en su puntualidad, responsabilidad, buena comunicación interpersonal con su jefe inmediato y pares, con el cumplimiento de funciones de acuerdo a los objetivos mediante un trabajo en equipo e involucrado en la toma de decisiones. Por otro lado, la percepción negativa, se evidencia cuando el colaborar tiene un bajo rendimiento laboral, bajo compromiso, poca responsabilidad y tiende a presentar síntomas de

estrés, fatiga e incluso el síndrome de burnout; puede generar conflictos con su entorno laboral por su falta de comunicación asertiva (Universidad Miguel Hernández de Elche, 2010).

- Diseño de intervención del bienestar psicológico en las organizaciones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2018 afirma que la salud mental es “un estado de bienestar psicológico que permite a una persona realizarse y adaptarse a las exigencias normales de vida, trabajar de forma eficaz y productiva, y realizar aportaciones a su comunidad”.

En base a lo mencionado según la Universidad Miguel Hernández de Elche en el 2010, sostiene que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha creado un diseño de intervención del bienestar psicológico en tres niveles en las organizaciones:

1. Nivel primario

En este nivel se encuentran los colaboradores comprometidos con la organización, con un nivel bajo de estrés y se encuentran de manera general bien con su vida personal como profesional. Estas características son en las organizaciones que ofrecen una alta calidad de vida laboral.

Las estrategias utilizadas en este nivel es continuar con el desarrollo social, físico y psicológico con el fin seguir promoviendo su salud y el compromiso organizacional:

- Mejora en las funciones de los puestos en base a las experiencias y crecimiento de responsabilidades.
- Generar y planificar planes de desarrollo como de sucesión con el nuevo personal en base con los colaboradores ya existentes.
- Reclutamiento y selección idónea del personal de acuerdo a las necesidades del puesto adaptado a la realidad de la organización.
- Generar la cultura ergonómica en la organización.
- Desarrollar actividades sociales de integración para mejorar las relaciones interpersonales.
- Gestionar horarios flexibles en los colaboradores para incentivarlos a realizar actividades para mejorar e optimizar sus funciones.

- Propiciar las funciones laborales (de acuerdo al tipo de rubro) de manera parcial o total fuera de la organización sin afectar su eficiencia y productividad.

2. Nivel secundario

Para este nivel los colaboradores pueden presentar niveles medios de estrés sin evidencias de afectar su bienestar psicológico. En este tipo no se sienten en su totalidad comprometidos con la organización y se encuentran en búsqueda de mejores oportunidades laborales.

Las estrategias en este nivel están enfocadas en aumentar el bienestar psicológico y el compromiso organizacional.

- Gestión de competencias en el colaborador por parte de recursos humanos por medio de programación de generación y desarrollo de talentos
- Propiciar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, generar nuevas responsabilidades bajo el apoyo de sus jefes inmediatos y realizar un trabajo en equipo bajo la participación equilibrada.
- Unificar las responsabilidades de cada miembro del equipo en base al objetivo propuesto y desarrollar relaciones interpersonales adecuadas en cada uno de ellos.
- Establecer, difundir los programas como los comités de salud laboral como los objetivos y logros alcanzados.

3. Nivel terciario

Los colaboradores para este nivel no se sientan comprometidos ni identificados no la organización, no están de acuerdo con las funciones realizadas, pero tampoco presentan indicios de trastornos psicológicos.

Las estrategias se orientan de igual manera que en el nivel secundario en incrementar el bienestar psicológico y el compromiso.

- Optimizar las competencias de los jefes inmediatos de los colaboradores con la participación de cada uno de ellos.
- Proporcionar la ayuda para la facilidad en el cumplimiento de metas como el conocimiento claro de objetivos, recursos materiales y humanos adecuados, utilizar el feed-back, involucrar a los colaboradores y dar autonomía en la toma de decisiones.

- Dar oportunidades de formación y aprendizaje.
- La organización debe ser mediador en la resolución de conflictos laborales
- Evidenciar por parte de la organización por la salud, bienestar a través de programas familiares, sociales como la seguridad y salud en el trabajo en los recursos materiales brindados al colaborador.
- Gestión del feed- back en cada colaborador de la organización.
- Conocimiento pleno del colaborador por parte de su jefe inmediato
- Perfeccionar las funciones del puesto de acuerdo a las competencias y destrezas del colaborador como actualizar el manual de organizaciones y funciones (MOF).
- Determinar procedimientos accesibles y eficientes para el colaborador
- Participación activa del colaborar en examinar la solución de problemas o mejora en los procedimientos de sus funciones.
- Analizar la rotación, ceses, absentismo del colaborador para su disminución como crear programas de desvinculación laboral o búsqueda de oportunidad profesional en la organización

- **Modelo del bienestar psicológico de Peter Warr en las organizaciones**

El modelo vitamínico del bienestar psicológico en el trabajo es un modelo que integra factores y variables que tienen influencia en el bienestar psicológico del colaborador dentro y fuera del ambiente trabajo (Cifre, s.f.)

- Determinantes ambientales del bienestar psicológico

Warr en 1999 menciona que existen 10 determinantes ambientales en la salud mental y bienestar afectivo que, de acuerdo a su nivel y duración, puede tener influencia en la salud mental de manera laboral y personal:

1. Oportunidad para el control personal a través de la autonomía en toma decisiones
2. Uso de habilidades desarrolladas o requeridas en situaciones oportunas
3. Objetivos propuestos de manera externa por la organización
4. Dinamismo en las funciones del trabajo y las habilidades requeridas
5. Transparencia con respecto a las funciones del puesto
6. Adecuada retribución económica

7. Seguridad física en las funciones de trabajo
8. Apoyo del jefe inmediato o supervisión próxima
9. Propiciar las relaciones interpersonales para una buena comunicación
10. Estatus social reconocido por su desempeño en sus funciones de trabajo

f) Determinantes individuales del bienestar psicológico

Ortega & Quispe (2016) comentan que existen determinantes individuales que tiene influencia en el modelo propuesto:

- Disposiciones afectivas

Las disposiciones afectivas influyen en las respuestas positivas (emociones) hacia las características del ambiente de manera interna y externa.

Se puede evidenciar 2 disposiciones afectivas relacionadas como rasgos de personalidad de afectiva negativa (AN) y positiva (AP).

La afectividad negativa genera emociones adversas que puede propiciar elevados niveles de distres, insatisfacción e inseguridad en su ambiente de trabajo. Por otro lado, la afectividad positiva se puede encontrar altos niveles de energía, dinamismo, entusiasmo en su ambiente.

- Estándares personales de comparación y bienestar en el trabajo

Los factores que tienen influencia en el bienestar psicológico en el trabajo son los estándares de personales de comparación, los cuales se generan por la selección de personas o grupos para encontrar información de importancia emocional.

- Otras características personales

Existen otras características que pueden influenciar en el bienestar del trabajo como la preferencia en actividades de acuerdo al nivel desarrollado de habilidades para realizarlo y el tipo de trabajo que debe cumplir. Por lo tanto, el bienestar psicológico se encuentra influenciado por actitudes hacia la tarea como su habilidad de desarrollo.

g) Bienestar psicológico en contact center

Feinberg, Benzaken, Kowszyk & Covarrubias (2011) refieren que las soluciones como buenas prácticas en contact center nos permiten conseguir un bienestar psicológico en los colaboradores, estos se basan en lo siguiente:

- Adecuada capacitación y la mejora de habilidades

Las clases de capacitación como talleres de habilidades en el trabajo óptimas generan en el teleoperador un desarrollo de competencias necesarias en la seguridad del manejo de su atención, generando menos estrés, aumentando su desempeño y compromiso.

- Capacitación constante en el manejo de clientes difíciles

El protocolo de capacitación también debe estar basada en la simulación de llamadas de clientes difíciles para poder crear soluciones entre todos los asesores telefónicos y no tengamos clientes irritables. Debe existir una política donde los asesores telefónicos que tengan una experiencia negativa con los clientes, tenga un descanso y puedan compartir sus experiencias a fin de poder evitarlo en futuras ocasiones. Dado que esto puede generar una despersonalización del trabajador de contact center hacia el cliente.

- Generar capacitación on-line

Es un buen canal de información para que los colaboradores amplíen sus conocimientos en diversos temas en horarios flexibles.

- Empoderamiento de los empleados

Esta técnica se basa en enfocar la opinión de los colaboradores de contact center, conocer la importancia de su rendimiento, puestos especializados, compartir información corporativa y fomentar el trabajo en equipo.

- Soluciones ergonómicas

Un enfoque destinado hacia la ergonomía conlleva a los diseños de puestos de trabajo, ambiente de confort – térmico, políticas de trabajo-descanso y metas realistas. Además, fomentar la gestión y salud en el trabajo en base a expertos e políticas ergonómicas hacia los empleados

h) Relación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico en contact center

El estrés laboral se genera por la falta de satisfacción del asesor telefónico hacia el tiempo de gestión inadecuado. Un factor de estrés inmediato es el cumplimiento de la cantidad y calidad de llamadas de manera simultánea, generando políticas irreales de desempeño en los contratos de los trabajadores. La forma de ver reflejado el estrés laboral es mediante las llamadas entrantes, en donde el teleoperador interactúa con diferentes tipos de clientes, en su mayoría clientes críticos. Asimismo, se evidencia en las llamadas salientes, donde los agentes de contact center confrontan el rechazo de los clientes en potencia. Todo lo mencionado líneas anteriores, generará en los colaboradores baja autoestima, posible depresión, agotamiento emocional, despersonalización, aburrimiento, bajo desempeño, etc. Por lo tanto, esto tiene una relación a nivel de organización porque generará una alta rotación y baja productividad. Adicionalmente, a nivel del colaborador puede causar diversos problemas psicológicos, como el síndrome de burnout que contribuye a no tener un adecuado bienestar psicológico en las empresas contact center, por ende, es fundamental incentivar las buenas prácticas en dichas empresas (Feinberg, Benzaken, Kowszyk, Covarrubias, 2011).

III Método

3.1. Tipo de investigación

El tipo de diseño de investigación que se utilizará será no experimental, porque no se realizó manipulación premeditada de ninguna variable.

Según el enfoque no experimental, podemos decir que el estudio corresponde a un diseño transversal, porque se recolectaron los datos en un tiempo único. El objetivo es detallar variables y examinar su repercusión e interacción en un solo momento.

Asimismo, el tipo de alcance es correlacional, puesto que se busca conocer la asociación entre dos variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.2. Ámbito temporal y espacial

Esta investigación se desarrollará en la organización privada de contact center en el distrito de Lince, del departamento de Lima. Además, la investigación se llevará a cabo en los meses de setiembre a diciembre del 2019.

3.3. Variables

- *Síndrome de Burnout*

Definición conceptual: El síndrome de burnout es definido como el síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

Definición operacional: Se ha determinado de manera operacional al síndrome de burnout como el puntaje obtenido en las dimensiones del Maslach Burnout Inventory (MBI).

- *Bienestar Psicológico*

Definición conceptual: El bienestar psicológico es como lo menciona (Casullo, 2002), una valoración subjetiva que expresa la satisfacción de las personas y su grado de complacencia con aspectos específicos o globales de la vida, en la que predominan estado de ánimo positivo. Está compuesta por 4 dimensiones que son aceptación y control, vínculos psicosociales, autonomía y proyectos.

Definición operacional: El bienestar psicológico es el puntaje total como los puntajes obtenidos por el puntaje global y por dimensiones de la escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A).

3.4. Población y muestra

La población está conformada por un total de 162 asesores telefónicos del distrito de Lince de ambos sexos pertenecientes en una empresa privada de call center del distrito de Lince. La investigación se llevó a cabo con el total de la población.

En la Tabla 1, se visualiza que la población en mayor proporción son mujeres (73.70%), con respecto a la edad se aprecia que la gran mayoría tienen una edad entre 19 a 29 años (72.20%). Además, el 66.47% presenta un tiempo de permanencia en el contact center entre 4 meses y 1 año con 11 meses.

Tabla 1

Descripción de la población estudiada en contact center

Variables Sociodemográficas- Laborales		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	87	53.70%
	Masculino	75	46.30%
Edad	18 a 29 años	117	72.20%
	30 a 39 años	36	22.20%
	40 a 49 años	9	5.60%
Tiempo de servicio en la empresa	1 mes a 3 meses	25	15.40%
	4 meses a 1 año 11 meses	110	67.90%
	2 años a 5 años	24	14.80%
	Más de 5 años	3	1.90%
N		162	100 %

- **Criterio de inclusión**

- Los colaboradores que tienen un mes a más de permanencia en la organización.
- Los colaboradores que aceptaron la participación en el proceso de evaluación.
- Colaboradores de ambos sexos.

- **Criterios de exclusión**

- Los colaboradores que tienen menos de un mes de permanencia en la organización.
- Los colaboradores que no firmaron el consentimiento informado.

3.5. Instrumentos

Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout será medido a través del Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), creado por Maslach y Jackson en 1981, este instrumento evalúa el síndrome en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y está conformado por 22 ítems.

Baldoceda (2018) sostiene que los ítems se encuentran en una escala de tipo Likert, con puntuaciones de 0 a 6, los cuales tiene los enunciados de “nunca”, “pocas veces al año o menos”, “unas pocas veces al mes”, “Una vez a la semana”, “Pocas veces a la semana” y “todos los días” respectivamente.

Este inventario tiene 3 dimensiones en donde los ítems y sus puntuaciones son agrupados de la siguiente manera:

- Cansancio emocional: Puntuación máxima 54 puntos (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)
- Despersonalización: Puntuación máxima 30 puntos (ítems 5, 10, 11, 15 y 22.)
- Realización personal: Puntuación máxima 48 puntos (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21)

El diagnóstico del Síndrome de Burnout se presenta en los sujetos que tengan altos niveles en la dimensión de cansancio emocional como la de despersonalización y bajos niveles en realización personal (Maslach y Jackson, 1997). Estos mismos autores manifiestan que las categorías son baja, media y alta de acuerdo a una clasificación tripartida.

En cuanto a las características psicométricas de confiabilidad, el inventario presenta un índice alfa de Cronbach de todos los ítems de $\alpha = .80$. La dimensión de agotamiento emocional tuvo $\alpha = .90$, realización personal $\alpha = .71$ y $\alpha = .79$ para despersonalización (Alcocer, 2018). La validez de constructo fue por medio del análisis factorial confirmatorio, resultando 3 factores;

además, se realizó estudios de validez convergente por los propios investigadores (Maslach y Jackson, 1981).

La adaptación peruana de este instrumento lo realizó Llaja, Sarriá y García (2007) con muestras de salud y no salud. Estos autores refieren que el instrumento permite determinar el orden de la aparición de estos síntomas. Por lo tanto, se construyó un algoritmo que reconoce el síndrome de burnout de acuerdo a la cuantificación de puntaje dados por las escalas y ubicado en categorías de alto, medio o bajo

Según Nunura (2016) este síndrome se considera como una variable de niveles continuados, siendo explicados de la siguiente manera:

- Riesgo: Valor alto de cansancio emocional o despersonalización. Se puede considerar también si solo existe el valor bajo en la realización personal. Presencia de un síntoma.

- Tendencia: Puntaje elevado de cansancio emocional y despersonalización Se puede considerar también si la realización personal tiene el puntaje mínimo. Presencia de dos síntomas

- Síndrome de Burnout: Presencia de los 3 síntomas para ser diagnosticado.

Los niveles bajo, alto y medio del síndrome de burnout se establecieron mediante percentiles, para la dimensión cansancio emocional, los puntajes menores o igual a 11 indican un nivel de bajo, de 12 a 20 nivel medio y de 21 a más alto. La dimensión despersonalización si presenta puntajes menores o igual a 2 indican un nivel de bajo, de 3 a 6 nivel medio y de 7 a más alto. Finalmente, para la realización personal si tiene mayor o igual a 44 indican un nivel de bajo, de 40 a 43 nivel medio y de 39 a menos alto.

La confiabilidad de la dimensión de cansancio emocional fue $\alpha = 0.80$, dando puntajes confiables como del área de despersonalización ($\alpha = 0.72$); excepto, en el área de despersonalización ($\alpha = 0.56$). Con respecto a la validez discriminativa confirmaron que los constructos no tienen relación (Llaja, Sarria, & García, 2007)

Bienestar Psicológico

El bienestar psicológico será medido a través de la escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS -A), desarrollada por Casullo en el 2002. Esta escala mide el bienestar psicológico de manera global y por dimensiones; ellas son, aceptación y control, autonomía, vínculos y proyectos conformada por 13 ítems.

Segura en el 2017 menciona que está compuesta por una escala de tipo Likert de 13 ítems, las puntuaciones van de 1 a 3. Sus enunciados son “en desacuerdo”, “ni acuerdo ni desacuerdo” y “de acuerdo”. Los ítems se agrupan de acuerdo a cada dimensión:

- Escala total: Sumatoria total de ítems (mínimo 13 y máximo 39)
- Dimensión aceptación y control: Sumatoria de ítems 2, 11,13(mínimo 3 y máximo 9)
- Dimensión autonomía: Sumatoria de ítems 4, 9,12(mínimo 3 y máximo 9)
- Dimensión vínculos: Sumatoria de ítems 5, 7,8 (mínimo 3 y máximo 9)
- Dimensión proyectos: Sumatoria de ítems 1, 3, 6,10(mínimo 4 y máximo 12)

Las categorías son nivel de bienestar psicológico bajo con puntuaciones de 13 a 21, nivel de bienestar medio, con 22 a 36 puntos y bienestar psicológico alto de 37 a más.

La confiabilidad total de la escala fue por medio del coeficiente de Alfa de Crombach de $\alpha = 0.70$ y la validez fue por un análisis factorial, generando las 4 dimensiones con una explicación del 53% de la varianza del instrumento (Sevillano, 2019).

La adaptación peruana del BIEPS-A fue realizada por Dominguez (2014) donde el coeficiente alfa fue confiable ($\alpha > 0.80$) para las dimensiones y la escala total. El análisis confirmatorio para la validez estableció las cuatro dimensiones propuestas en la escala original.

3.6. Procedimientos

El primer paso fue coordinar con la Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos de la organización, el permiso correspondiente para la administración de pruebas como la fecha respectiva.

La aplicación de los test fue en una sola sesión de manera colectiva y dentro de la jornada de trabajo. El tiempo promedio de evaluación para ambos test fue de 15 a 20 minutos, en dónde el investigador explicó las instrucciones de cada uno como solicitó el permiso correspondiente de

cada colaborador para la utilización de los datos obtenidos y se mencionó que estos serán de manera confidencial solo para los fines de la investigación.

3.7. Análisis de Datos

Posteriormente de realizar la evaluación se calificó las pruebas de forma manual para crear la base de datos y codificar los resultados en tablas y figuras. Se procesó a través de un análisis estadístico de acuerdo con el programa SPSS versión 25, los estadísticos utilizados son de puntaje Z Kolmogorov-Smirnov que permite hallar la normalidad en la distribución de datos, para así poder usar la prueba más adecuada, la cual puede ser paramétrica o no paramétrica. También se empleó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de encontrar relación no causal de las variables de investigación; de igual manera, la prueba U de Mann Whitney para la diferencia en dos grupos, Kruskal Wallis para la diferencia de más de dos grupos y los estadísticos descriptivos para encontrar frecuencias y porcentajes.

IV Resultados

4.1 Estimación de las propiedades psicométricas del Malasch Burnout Inventory (MBI) y de la escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS –A)

En la Tabla 2 podemos observar que el estadístico del coeficiente de alfa de Cronbach para el MBI es igual a 0.778, lo cual quiere decir que según este método el instrumento posee una confiabilidad aceptable. Además, las dimensiones del inventario tienen un coeficiente desde 0.7, teniendo de igual manera una confiabilidad aceptable (George y Mallery, 2003). Para la escala BIEPS –A donde el Alfa de Cronbach es igual a 0.83, que de acuerdo a George y Mallery (2003), tiene una confiabilidad buena. Por otro lado, en la dimensión autonomía tiene un alfa de 0.17 y vínculos de 0.56, esto se puede deber por el número reducido de ítems que presentan estas dimensiones, dado que tienen el número mínimo de ítems para poder estimar el valor del coeficiente de alfa (3 ítems) y a mayor número de ítems mayor será la fiabilidad de la escala (Frias-Navarro, 2019).

Tabla 2

Confiabilidad por consistencia interna para el total y las dimensiones del MBI y BIEPS –A en asesores de contact center

Dimensiones del síndrome de burnout	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	Media de correlaciones entre ítems
Cansancio Emocional	0.826	0.844	9	
Despersonalización	0.783	0.784	5	
Realización personal	0.701	0.722	8	0.253
Total	0.778		22	
<hr/>				
Dimensiones del bienestar psicológico				
Aceptación y control	0.783	0.788	3	
Autonomía	0.178	0.208	3	
Vínculos	0.564	0.564	3	
Proyectos	0.893	0.895	4	0.331
Total	0.832	0.865	13	

Se aprecia los resultados obtenidos en la Tabla 3, mediante el análisis de validez de constructo por el método ítem- test de cada dimensión, que oscilan entre 0.294 y 0.824, siendo

correlacionados entre sí significativamente ($p < .01$) concluyendo que este inventario es válido. Adicionalmente, los índices de correlación son superiores al mínimo requerido de 0.20 (Kline ,2005).

Tabla 3

Validez ítem-test para las dimensiones del MBI en representantes de contact center

Ítems	Correlación ítem-test	p
Dimensión Cansancio Emocional		
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	.766**	.000
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	.708**	.000
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	.722**	.000
Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	.539**	.000
Me siento exhausto por mi trabajo	.824**	.000
Me siento frustrado en mi trabajo	.549**	.000
Creo que estoy trabajando demasiado	.707**	.000
Trabajar directamente con personas me produce estrés	.667**	.000
Me siento acabado	.425**	.000
Dimensión despersonalización		
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	.604**	.000
Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	.611**	.000
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	.747**	.000
No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio	.683**	.000
Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	.673**	.000
Dimensión realización personal		
Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	.578**	.000
Trato muy eficazmente los problemas de las personas	.629**	.000
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	.660**	.000
Me siento muy activo	.294**	.000
Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	.677**	.000
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	.662**	.000
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	.569**	.000
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	.579**	.000

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

En la validación de constructo, los ítems se correlacionan significativamente ($p < .001$) con el puntaje total de la escala que van desde 0.237 a 0.783, esto da como resultado que la escala mediante el análisis de la correlación ítem- test se encuentra válida. De igual manera, para las dimensiones de la escala de bienestar psicológico, se realizaron mediante el análisis de correlación ítem- test, donde se visualiza que las correlaciones son significativas ($p < .001$) y sus coeficientes se encuentran entre 0.577 a 0.891, observado en la Tabla 4. Las dimensiones como la escala total tienen índices mayores a 0.20 requerido (Kline, 2005), demostrando que son válidos.

Tabla 4

Validez ítem-test para la escala global y las dimensiones de la escala bienestar psicológico para adultos BIEPS-A en agentes de contact center

Ítems	Correlación ítem-test	p
Escala Global		
Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	.452**	.000
Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo	.451**	.000
Me importa pensar que haré en el futuro	.739**	.000
Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	.425**	.000
Generalmente le caigo bien a la gente	.634**	.000
Siento que podré lograr las metas que me proponga	.783**	.000
Cuento con personas que me ayudan si lo necesito	.753**	.000
Creo que en general me llevo bien con la gente	.745**	.000
En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	.237**	.000
Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	.765**	.000
Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar	.760**	.000
Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	.496**	.000
Dimensión Aceptación y Control		
Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	.708**	.000
Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	.704**	.000
Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	.679**	.000
Dimensión Autonomía		
Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas	.699**	.000
En general hago lo que quiero, soy poco influenciado	.614**	.000
Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	.722**	.000
Dimensión Vínculos		
Generalmente le caigo bien a la gente	.810**	.000
Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	.849**	.000

Creo que en general me llevo bien con la gente.	.891**	.000
<hr/>		
Dimensión Proyectos		
Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida	.577**	.000
Me importa pensar que haré en el futuro	.764**	.000
Siento que podré lograr las metas que me proponga	.798**	.000
Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida	.767**	.000
<hr/>		
**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		

Se encuentran las categorías del síndrome de burnout, obtenidas por los percentiles en la Tabla 5, destacando las categorías bajo en la dimensión cansancio emocional (3 a menos puntos), realización personal (42 a más puntos), a diferencias de estas dimensiones, la dimensión despersonalización no presente un nivel bajo. En la categoría medio los puntajes son para cansancio emocional (4 a 14 puntos), despersonalización (0 a 4 puntos) y realización personal (33 a 41 puntos). Finalmente, para la categoría alto para cansancio emocional (15 a más puntos), despersonalización (5 a más puntos) y realización personal (32 a menos puntos). Con respecto a las categorías de las dimensiones y el global del bienestar psicológico de acuerdo a los percentiles, las categorías que se encuentran en el nivel bajo tienen un intervalo de 32 puntos a menos. En la categoría medio se ubican desde 7 a 36 puntos y en la categoría alto de 9 a 37 puntos.

Tabla 5

Categoría de los percentiles de las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico en teleoperadores

		Categorías		
VARIABLES	DIMENSIONES	Bajo	Medio	Alto
Síndrome de burnout	Cansancio emocional	3 puntos a menos	4 a 14 puntos	15 puntos a más
	Despersonalización	No presenta	0 a 4 puntos	5 puntos a más
	Realización Personal	42 a más	33 a 41 puntos	32 a menos
Bienestar psicológico	Aceptación y control	6 puntos a menos	7 a 9 puntos	10 puntos a más
	Autonomía	6 puntos a menos	7 a 8 puntos	9 puntos a más
	Vínculos	7 puntos a menos	8 a 9 puntos	10 puntos a más
	Proyectos (Global)	9 puntos a menos	10 a 12 puntos	13 puntos a más
		32 puntos a menos	33 a 36 puntos	37 puntos a más

4.2 Estadísticos descriptivos de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince según edad, sexo y tiempo de servicio

La dimensión realización personal ha obtenido los mayores puntajes en comparación con las otras dimensiones del síndrome de burnout. El mínimo de las dimensiones oscila de 0 a 4 y el máximo de estas entre 30 a 54, como se muestra en la Tabla 6. Cabe destacar que la dimensión despersonalización tiene una moda de 0. Además, se evidencia que la dimensión proyectos tiene los puntajes más altos a diferencia de las dimensiones restantes del bienestar psicológico. El global del bienestar psicológico de los asesores presentan valores mínimos de 13 y máximo de 39 y sus dimensiones, el mínimo va de 3 y el máximo 12.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout y del bienestar psicológico en los asesores telefónicos

Estadístico	Variables							Escala Total
	Síndrome de Burnout			Bienestar Psicológico				
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Aceptación y Control	Autonomía	Vínculos	Proyectos	
Media	10.10	3	36.49	7.70	7.25	8.21	10.59	33.76
Mediana	9	2	38	8	7	9	11	35
Moda	9	0	42	7	8	9	10	33
Desviación	8.400	3.786	7.108	1.255	1.44	1.321	1.571	4.289
Mínimo	0	0	3	3	3	3	4	13
Máximo	54	30	48	9	9	9	12	39
N	162	162	162	162	162	162	162	162

Se puede visualizar que predomina en todas las variables de estudio el nivel medio, para el síndrome de burnout en la Tabla 7, con un porcentaje de 56.2% en la dimensión cansancio emocional, despersonalización (76.5%) y realización personal (54.9%). En el bienestar psicológico global 58%, en sus dimensiones aceptación y control (91.4%), autonomía (67.3%), vínculos (83.3%) y proyectos (90.7%). Se menciona que no se obtuvo niveles bajos en despersonalización en el caso del síndrome de burnout, adicionalmente, no se encontró niveles altos en las dimensiones aceptación y control, vínculos como proyectos, del bienestar psicológico.

Tabla 7

Porcentajes y frecuencias de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y dimensiones como la escala global del bienestar psicológico en gestores de contact center

Dimensiones	N= 162	Niveles					
		Bajo		Medio		Alto	
Síndrome de Burnout		f	%	f	%	f	%
Cansancio emocional		37	22.8%	91	56.2%	34	21%
Despersonalización				124	76.5%	38	23.5%
Realización personal		37	22.8%	89	54.9%	36	22.2%
Bienestar psicológico							
Aceptación y control		14	86.0%	148	91.4%		
Autonomía		36	22.2%	109	67.3%	17	10.5%
Vínculos		27	6.7%	135	83.3%		
Proyectos		15	9.3%	147	90.7%		
Escala global		35	21.6%	94	58%	33	20.4%

La distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout en asesores telefónicos en edad, sexo y tiempo de servicio, evidenciada en la Tabla 8; en relación a la edad, la mayoría de la población se encuentra entre 18 a 29 años, destacando el nivel medio en cada dimensión, cansancio emocional un 59%, despersonalización 76.10% y realización personal 57.3%. Por otro lado, en el sexo se visualiza que las mujeres como hombres presentan una mayor frecuencia un nivel medio de cada dimensión. En la dimensión cansancio emocional los hombres poseen en el nivel medio un 57.3 % y las mujeres poseen un 55.2%. La dimensión despersonalización, las mujeres un 75.9% y hombres 77.3% mientras que la dimensión realización personal 46 % para las mujeres y hombres un 65.3%. Respecto al tiempo de servicio, los mayores porcentajes están ubicados entre el rango de 4 meses a 1 años con 11 meses en el nivel medio de despersonalización un 80.9% y el 60.9% en el nivel medio de cansancio emocional. Para la dimensión realización personal se obtuvo un mayor porcentaje de 57.3% en el nivel alto de realización personal, en esta misma dimensión no presenta niveles bajos. Para el rango de más de 5 años de tiempo de servicio no se encontró niveles altos en ninguna de las dimensiones.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los niveles del síndrome de burnout según edad, sexo y tiempo de servicio en trabajadores de contact center

		Dimensión															
		Cansancio Emocional						despersonalización				Dimensión realización personal					
		Categorías						Categorías									
		Bajo		Medio		Alto		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
Variables sociodemográficas		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Laborales																	
Edad	18 a 29 años	24	20.5%	69	59 %	24	20.5 %	89	76.10 %	28	23.9 %	19	16.2%	67	57.3%	31	26.5 %
	30 a 39 años	9	25 %	19	52.8 %	8	22.2 %	28	77.8%	8	22.2 %	15	41.7%	17	47.2%	4	11.1%
	40 a 49 años	4	44.4 %	3	33.3 %	2	22.2%	7	77.8 %	2	22.2%	3	33.3%	5	55.6%	1	11.1%
Sexo	Femenino	16	18.4%	48	55.2%	23	26.4%	66	75.9%	21	24.1%	23	26.4%	40	46%	24	27.6%
	Masculino	21	28%	43	57.3%	11	14.7%	58	77.3%	17	22.7%	14	18.7%	49	65.3%	12	16%
Tiempo de Servicio	1 a 3 meses	5	20%	12	48%	8	32%	17	68%	8	32%	3	12%	12	48%	10	40%
	4 meses a 1 año	25	22.7 %	67	60.9%	18	16.4 %	89	80.9%	21	19.1%	0%	23	20.9%	63	57.3%	
	1 a 11 meses																
	2 a 5 años	6	25%	10	41.7%	8	33.3%	15	62.5%	9	37.5%	9	37.5%	13	54.2 %	2	8.3%
	Más de 5 años	1	33.3%	2	66.7%	0%	3	100%	0%	2	66.7%	1	33.3%	0%			

La distribución de porcentajes y frecuencias del bienestar psicológico por dimensiones y escala global de acuerdo a la edad, sexo como tiempo de servicio se aprecia en la Tabla 9. En la cual, las dimensiones aceptación y control, vínculos como proyectos no tienen niveles altos. La mayor parte de la población se encuentra en el rango de edad entre 18 a 29 años, los mayores porcentajes se ubican tanto en las dimensiones como en la escala global en un nivel medio, para la dimensión aceptación y control 88.9%, autonomía 69.2%, vínculos 82.9%, proyectos 90.6% y la escala global 58.1%. Para la edad de 40 a 49 años no se encontraron niveles bajos en la escala global ni en las dimensiones. En referencia al sexo, los hombres como las mujeres cuentan con los mayores porcentajes en el nivel medio de 93.3%, 64%, 84%, 84%, 53.3% respectivamente en todas las dimensiones y la escala global, de la misma forma, las mujeres se ubican 89.7%, 70.1%, 82.8%, 90.8% y 62.1%. Respecto al tiempo de servicio, para el rango de 4 meses a 1 año y 11 meses, destaca el nivel medio en 91.8% de aceptación y control, autonomía de 68.2%, vínculos de 85.5%, 92.7% proyectos y la escala global de 57.3%. En el rango de más de 5 años de tiempo de servicio no se muestran niveles bajos ni altos en ninguna de las dimensiones como en la escala total.

Tabla 9

Porcentajes y frecuencias del bienestar psicológico por escala global y dimensiones según edad, sexo y tiempo de servicio en agentes de contact center

Variables sociodemográficas - laboral	Dimensión aceptación y control		Dimensión autonomía			Dimensión vínculos		Dimensión proyectos		Escala global															
	Categorías		Categorías			Categorías		Categorías		Categorías															
	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Alto													
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Edad	18 a 29 años	13	11.1%	104	88.9%	27	23.1%	81	69.2%	9	7.7%	20	17.1%	97	82.9%	11	9.4%	106	90.6%	26	22.2%	68	58.1%	23	19.7%
	30 a 39 años	1	2.8%	35	97.2%	9	25%	23	63.9%	4	11.1%	7	19.4%	29	80.6%	4	11.1%	32	88.9%	9	25%	21	58.3%	6	16.7%
	40 a 49 años	0%	9	100%	0%	5	55.6%	4	44.4%	0%	9	100%	0%	9	100%	0%	9	100%	0%	5	55.6%	4	44.4%		
Sexo	Femenino	9	10.3%	78	89.7%	20	23%	61	70.1%	6	6.9%	15	17.2%	72	82.8%	8	9.2%	79	90.8%	18	20.7%	54	62.1%	15	17.2%
	Masculino	5	6.7%	70	93.3%	16	21.3%	48	64%	11	14.7%	12	16%	63	84%	12	16%	63	84%	17	22.7%	40	53.3%	18	24%
Tiempo de Servicio	1 a 3 meses	3	12%	22	88%	8	32%	12	48%	5	20%	6	24%	19	76%	4	16%	21	84%	6	24%	15	60%	4	16%
	4 meses a 1 año	9	8.2%	101	91.8%	24	21.8%	75	68.2%	11	10%	16	14.5%	94	85.5%	8	7.3%	102	92.7%	23	20.9%	63	57.3%	24	21.8%
	11 meses																								
	2 a 5 años	2	8.3%	22	91.7%	4	16.7%	19	79.2%	1	4.2%	5	20.8%	19	79.2%	3	12.5%	21	87.5%	6	25%	13	54.2%	5	20.8%
	Más de 5 años	0%	3	100%	0%	3	100%	0%	0%	0%	3	100%	0%	3	100%	0%	3	100%	0%	3	100%	0%			

4.3 Normalidad de los resultados de las variables de investigación

Las distribuciones del síndrome de burnout y del bienestar psicológico no poseen distribución normal. En ambos casos, presentadas en la Tabla 10, tienen una significación menor a 0.05 ($p < 0.05$), por consiguiente, para las pruebas de hipótesis se utilizarán los estadísticos no paramétricos.

Tabla 10

Prueba de K-S para la comprobación de normalidad para el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en agentes telefónicos

Kolmogorov-Smirnov ^a	Síndrome de Burnout			Bienestar Psicológico				
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Aceptación y Control	Autonomía	Vínculos	Proyectos	Escala Total
Estadístico	0.128	0.214	0.133	0.201	0.206	0.312	0.260	0.214
gl	162	162	162	162	162	162	162	162
Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.4 Estadísticos inferenciales de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince

Las diferencias estadísticas de las variables de estudio en teleoperadores donde se puede verificar que existe diferencias significativas ($p < 0.05$) según sexo en el síndrome de burnout sólo en la dimensión cansancio emocional ($p = 0.042$), para las demás dimensiones no se obtuvo el mismo resultado. Por lo tanto, en la Tabla 11, se rechaza la hipótesis nula sólo para la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout de acuerdo al sexo. En relación al bienestar psicológico no se encontraron diferencias significativas en ninguna de las dimensiones como en la escala global ($p > 0.05$). En consiguiente no se rechaza la hipótesis nula para esta variable de acuerdo al sexo.

Tabla 11

Diferencias de las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico según sexo en representantes de contact center

Dimensiones del síndrome de burnout	Sexo	N 172	Rango promedio	Estadísticos		
				U de Mann-Whitney	Z	P
Cansancio Emocional	Femenino		88.45	2658.000	-2.034	0.042
	Masculino		73.44			
Despersonalización	Femenino	n= 87	81.29	3244.500	-0.062	0.951
	Masculino	n =75	81.74			
Realización Personal	Femenino	n= 87	79.71	3106.500	-0.526	0.599
	Masculino	n =75	83.58			
Dimensiones del bienestar psicológico						
Aceptación y Control	Femenino	n= 87	88.45	2941.500	-1.129	0.259
	Masculino	n =75	73.44			
Autonomía	Femenino	n= 87	88.45	3169.000	-0.328	0.743
	Masculino	n =75	73.44			
Vínculos	Femenino	n= 87	88.45	3256.500	-0.023	0.982
	Masculino	n =75	73.44			
Proyectos	Femenino	n= 87	88.45	2944.500	-1.116	0.264
	Masculino	n =75	73.44			
Bienestar psicológico global	Femenino	n= 87	88.45	3001.00	-0.885	0.376
	Masculino	n =75	73.44			

Las dimensiones del síndrome de burnout en relación a la edad, se halla que existen diferencias significativas ($p < 0.05$) en la dimensión realización personal ($p = 0.011$), sin embargo, no existen diferencias en las dimensiones restantes en la Tabla 12. Entonces, se rechaza la hipótesis nula sólo en la dimensión realización personal del síndrome de burnout en la relación a la edad. En el bienestar psicológico y sus dimensiones no se encontraron diferencias significativas ($p > 0.05$) para la edad, es así que, no se rechaza la hipótesis nula entre el bienestar psicológico y la edad. De acuerdo al tiempo de servicio, no se evidencian diferencias significativas ($p > 0.05$) en las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico. De igual manera, no se rechaza la hipótesis nula para las variables de estudio en relación al tiempo de servicio.

Tabla 12

Estadísticos de diferencias para las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico de acuerdo a la edad y tiempo de servicio

Variables de estudio	Estadísticos	Edad N=162			Tiempo de servicio N=162				
		18 a 29 años n= 117	30 a 30 años n= 36	40 a 49 años n= 9	1 a 3 meses n= 25	4 meses a 1 año y 11 meses n= 110	2 años a 5 años n=24	Más de 5 años n=3	
Dimensiones del síndrome de burnout	Cansancio Emocional	Rango promedio	82.57	77.92	81.89	97.48	77.92	85.04	51.33
		KruskallWallis		0.273			4.935		
		gl		2			3		
		p		0.873			0.177		
	Despersonalización	Rango promedio	84.42	72.65	78.94	101.4	75.21	90.46	74.50
		KruskallWallis		1.825			7.691		
		gl		2			3		
		p		0.401			0.053		
	Realización personal	Rango promedio	74.71	100.71	92.89	65.24	82.04	91.48	117.33
KruskallWallis			9.073			5.892			
gl			2			3			
	p		0.011			0.117			
Aceptación y autocontrol	Rango promedio	79.98	84.39	89.67	79.28	82.88	76.48	89.50	
	KruskallWallis		0.583			0.563			
	gl		2			3			
	p		0.747			0.905			
Autonomía	Rango promedio	79.76	80.31	108.94	77.44	82.32	82.13	80.17	
	KruskallWallis		3.559			0.248			
	gl		2			3			
	p		0.169			0.969			
Dimensiones del bienestar psicológico	Vínculos	Rango promedio	77.39	88.35	107.50	74.36	82.52	85.71	70
		KruskallWallis		5.657			1.283		
		gl		2			3		
		p		0.059			0.733		
	Proyectos	Rango promedio	81.73	78.54	90.33	80.84	83.06	77.92	58.33
		KruskallWallis		0.508			1.091		
		gl		2			3		
		p		0.776			0.779		
	Escala global	Rango promedio	79.42	81.61	108.11	80.20	82.76	78.42	70.67
KruskallWallis			3.174			0.368			
gl			2			3			
	p		0.204			0.947			

El coeficiente de correlación de Spearman de las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones bienestar psicológico se visualiza en la Tabla 13, donde la dimensión realización personal tiene con la dimensión aceptación y control una relación positiva muy baja pero significativa ($\rho = 0.157, p < 0.05$), en la misma relación se encuentra con la dimensión vínculos ($\rho = 0.280, p < 0.05$). La dimensión cansancio emocional ($\rho = -0.174, p < 0.05$), como despersonalización ($\rho = -0.166, p < 0.05$) tienen una relación inversa muy baja pero significativa con la dimensión vínculos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula en las dimensiones del síndrome de burnout con la dimensión vínculos. Además, se rechaza la hipótesis nula en la dimensión de realización personal con la dimensión aceptación y control.

Tabla 13

Coefficientes de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del bienestar psicológico en trabajadores telefónicos

Dimensiones del síndrome de burnout	Dimensiones del bienestar psicológico							
	Aceptación y control		Autonomía		Vínculos		Proyectos	
	ρ	p	ρ	p	ρ	p	ρ	p
Cansancio Emocional	0.043	0.583	-0.007	0.930	-0.174	0.027	0.042	0.594
Despersonalización	-0.085	0.283	-0.090	0.255	-0.166	0.035	-0.088	0.263
Realización personal	0.157	0.046	0.044	0.582	0.280	0.000	0.089	0.260

El coeficiente de correlación de Spearman para las dimensiones de la variable de estudio, indica que existe en la dimensión despersonalización tiene una relación inversa baja pero significativa ($\rho = -0.186, p < 0.05$) con el bienestar psicológico. Con respecto a la dimensión realización personal presenta una relación positiva muy baja significativa ($\rho = -0.177, p < 0.05$). Por ello, sólo se rechaza la hipótesis nula en las dimensiones despersonalización y realización personal del síndrome de burnout con el bienestar psicológico, presentada en la Tabla 14.

Tabla 14

Coefficientes de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores de contact center

Variables	Bienestar psicológico	
	ρ	p
Cansancio emocional	-0.055	0.483
Despersonalización	-0.186	0.018
Realización personal	0.177	0.024

V Discusión de resultados

En la presente investigación se busca encontrar la relación del síndrome de burnout y el bienestar psicológico en asesores telefónicos del distrito de Lince como las dimensiones de las variables estudiadas. Asimismo, se realizó el análisis descriptivo de las mismas, además, se propuso identificar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico según sexo, edad y tiempo de servicio.

Al respecto sobre la confiabilidad de los instrumentos utilizados, en el MBI tiene un coeficiente de alfa de Cronbach es 0.778. Los resultados fueron las dimensiones en el cansancio emocional ($\alpha = 0.826$), despersonalización ($\alpha = 0.783$) y realización personal ($\alpha = 0.701$), lo cual demuestra que el inventario tiene una confiabilidad aceptable, según George y Mallery en el 2003. La validez fue a través del método ítem- test donde cada dimensión tiene correlación entre sí de manera significativa ($p < 0.01$) siendo válido. Estos hallazgos tienen concordancia con el estudio de Merino (2018) como Muñoz (2016) quienes sostienen que el inventario cuenta con una confiabilidad aceptable además de ser válido.

La consistencia interna del BIEPS- A de acuerdo al estadístico de alfa de Cronbach fue $\alpha = 0.832$, teniendo una confiabilidad buena. Las dimensiones que obtuvieron en este mismo estadístico fueron aceptación y control ($\alpha = 0.783$), autonomía ($\alpha = 0.178$), vínculos ($\alpha = 0.564$), proyectos ($\alpha = 0.893$). Si bien estos resultados cuentan con confiabilidad baja se puede referir por el número menor de ítems dado que a menor número de estos, menor será la fiabilidad de la escala (Frías-Navarro, 2019). La validez se realizó mediante la correlación ítem-test en el cual la escala se encontró válida. Esto es similar a lo encontrado en los estudios Dominguez en el 2014 donde se obtuvo propiedades psicométricas adecuadas para medir el bienestar psicológico en adultos.

El aporte de la investigación fue la creación de baremos del síndrome de burnout y bienestar psicológico para teleoperadores en atención al cliente, en donde, los niveles son bajo, medio y alto.

Para los análisis estadísticos descriptivos, el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio de las dimensiones de síndrome de burnout, dimensión cansancio emocional (56.2%), despersonalización (76.5%) y realización personal (54.9 %), por ende, se evidencia que los

teleoperadores no presentan el síndrome de burnout. El cual tiene similitud con lo referido por Calderón (2018), Baldoce (2018), Alcocer (2018) donde no se presenta el síndrome de burnout. Las dimensiones de burnout en la primera investigación se ubican en el nivel medio. En relación a ello, en la investigación de Rosales en el 2018 sostiene que existe un riesgo de padecer el síndrome de burnout, donde también las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización tienen un nivel medio pero un nivel alto en realización personal. Asociado a lo mencionado, Silva, Caminos, Pereyra y Pérez en el 2018 encontraron niveles bajos en agotamiento emocional y despersonalización, pero un nivel alto en realización. Anteriormente, Acosta (2013) menciona que no existe en su población el síndrome de burnout, al igual, que Cicerone (2013) donde comenta que existen niveles bajos en las dimensiones del síndrome de burnout

No obstante, Bernal, Martínez & Pereira (2016) y Mejía (2016) obtuvieron que la población estudiada si presenta síndrome de burnout. Gallegos, Lara, & Ceballos (2015) sostienen que existen niveles altos en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

De igual forma el bienestar psicológico, el mayor porcentaje se encuentra el nivel medio del bienestar global (58%) y dimensiones aceptación y control (91.4%), autonomía (67.3%), vínculos (83.3%) y proyectos (90.7%), presentando en los agentes un nivel medio en las dimensiones de la variable en mención.

De acuerdo a la edad, se evidencia que para las dimensiones de síndrome de burnout y bienestar psicológico predomina la edad de 18 a 29 años, en donde se ubica el nivel medio en los teleoperadores en todas sus dimensiones y se mantiene en el mismo nivel incrementando la edad. Estos resultados difieren lo que sostiene Acosta en el 2013 donde existe mayor frecuencia del síndrome de burnout incrementa con la edad; como lo mencionado por Soliverz, Sabatini, & Goris (2010) donde el bienestar psicológico tiene una mayor frecuencia en relación a la edad, donde los adultos mayores tienen mayor puntaje de aceptación y control, autonomía y vínculos, pero mayor en adultos menores en proyectos.

Se enfatiza que las mujeres como los hombres presentan mayor frecuencia del síndrome en el nivel medio, pero en ambos sexos el mayor porcentaje de ese nivel, se encuentra en la dimensión de despersonalización. Estos datos son diferentes a lo de Acosta (2013) donde

manifiesta que el síndrome de burnout existe una mayor frecuencia en las mujeres. Al igual que Torres & Zevallos (2019) en donde las mujeres presentan síndrome de burnout e incrementa con la edad temprana y con la minoría de experiencia. Igualmente, Silva, Caminos, Pereyra y Pérez en el 2018 las mujeres se ubican en los 3 niveles de agotamiento emocional y los hombres solo en ubican en un nivel bajo.

El bienestar psicológico también prevalece ambos sexos en el nivel medio, pero sus mayores puntajes están en aceptación y control.

El tiempo de servicio se destacó el rango de 4 meses a 1 año 11 meses en el síndrome de burnout y en el bienestar psicológico donde se observa que para ambas variables predomina en el nivel medio en todas sus dimensiones y permanece en el mismo nivel al aumentar o disminuir el tiempo de servicio.

La primera hipótesis específica se pretendía analizar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout según edad, sexo, y tiempo de servicio de teleoperadores

En la edad se encontraron sólo diferencias en la realización personal ($p < 0.05$), comprobando que la edad es factor importante sólo en la dimensión mencionada. Es decir, la hipótesis nula sólo se rechaza en la dimensión realización personal en relación a la edad.

Los colaboradores al ser la mayoría de 18 a 29 años, se encuentran en una etapa donde se busca la superación personal y profesional siendo estudiantes, trabajando desde muy jóvenes para la búsqueda de una mejor calidad de vida. Algunos de ellos se encuentran en inicios de su carrera, en un estado de desarrollar el síndrome de burnout porque la realidad de sus labores es diferentes sus objetivos personales (Apiquian, 2007). En ellos mismos no existirían diferencias en la edad con referente al agotamiento emocional ni la falta de sentimientos en otros sujetos, lo cual, puede ser porque priorizan sus objetivos personales que pueden lograr por medio de su trabajo ,que es la atención hacia sus clientes, generando en ellos ser eficientes, resilientes como empáticos en sus funciones, caso contrario a lo hallado por Acosta (2013) como Bernal, Martínez &Pereira (2016) donde no se encontraron diferencias estadísticas en la edad ni el sexo en teleoperadores.

Existen diferencias significativas sólo en cansancio emocional ($p < 0.05$) para la variable sexo, no para las otras dimensiones. Entonces, la hipótesis nula no se rechaza sólo en la dimensión cansancio emocional entorno al sexo.

Entonces se puede decir que, según el sexo, existen diferencias en el cansancio emocional por el contacto de clientes problemáticos, siendo, según Apiquian 2007, las mujeres quienes tienen mayor probabilidad dado que realizan funciones laborales como las del hogar.

Tiene como semejanza en la investigación de Silva, Caminos, Pereyra & Pérez (2018), donde se obtuvo diferencias estadísticas en la misma dimensión. Por el contrario, no habría diferencias de acuerdo al sexo en la generación de actitudes y sentimientos negativos hacia los clientes, además, del sentido de competencia y eficacia en sus labores. Estos datos van acorde a lo encontrado en Sánchez (2018) donde también no se obtuvo diferencia en la dimensión mencionada según sexo. Los estudios de Gallegos, Lara, & Ceballos (2015) también son similares, donde no encontraron diferencias en función del sexo.

En el tiempo de servicio no se encontró en ninguna de las 3 dimensiones diferencias significativas ($p > 0.05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula de las dimensiones del síndrome de burnout con el tiempo de servicio.

Este hallazgo, sostiene que no existe diferencias en el tiempo de servicio sea en 1 mes o 5 años alguna relevancia en la generación del agotamiento emocional, falta de sentimientos positivos hacia los clientes o el desarrollo de competencia y eficacia de sus funciones, puede surgir entonces porque cada colaborador tiene un propio proceso de aprendizaje de funciones, siendo este el que puede diferir independientemente del tiempo que trabaje en la organización. Se tiene como semejanza lo estudiado por Sanchez (2018). En diferencia a lo encontrado, Acosta en el 2013 obtuvo diferencias significativas pasando el primer año de permanencia.

La segunda y tercera hipótesis específica se establece el análisis del bienestar psicológico y sus dimensiones de acuerdo al edad, sexo y tiempo de servicio. Los hallazgos muestran que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) en estas variables en las dimensiones como en la escala total. Por ende, no se rechaza la hipótesis nula, en función del bienestar psicológico y el sexo, edad, tiempo de servicio.

Ante lo expuesto, se puede inferir que no hay diferencias en la aceptación de sí mismo y control de su vida, al establecer vínculos en armonía y confianza, grado de independencia en la toma de decisiones en el sentido de bienestar al plantear objetivos en la mejora de calidad de vida; igualmente en la satisfacción y complacencia en los aspectos globales de vida en un ánimo positivo, independiente de acuerdo al sexo, edad y tiempo de servicio.

En el caso de la edad se puede deber a que el desarrollo de cada dimensión se debe más a los objetivos propuesto para la calidad de vida en cualquiera etapa de vida, si bien sus objetivos pueden variar por la edad, la necesidad de aceptación y control, vínculos, autonomía y proyectos es igual en toda la población estudiada dado que son todos adultos jóvenes. Por lo cual, tiene contraparte lo propuesto por Soliverez, Sabatini, & Goris (2010) donde se puede decir que el que el bienestar psicológico aumenta con los años.

Para el sexo según Del Valle, Hormaechea & Urquijo (2015), las mujeres se enfocan más en la aceptación y control como vínculos; en los hombres prevalece la autonomía y proyectos. Con referencia al tiempo de servicio puede deberse a que predomina más la agilidad de aprendizaje, satisfacción de nuevos aprendizajes, la facilidad de adaptación, empatía, compromiso generando bienestar psicológico que el tiempo de servicio presentado en la organización.

Los datos obtenidos tendrían como contraparte a la investigación de Sanchez (2018) en la cual existen diferencias en la dimensión aceptación y control del bienestar psicológico de acuerdo al sexo. De igual forma, se evidencia diferencias estadísticas para la edad en la dimensión proyectos. A su vez la misma investigación, tendría similitud porque no se halló diferencias significativas en el tiempo de experiencia como en la investigación de Sarmiento (2019) donde no se halló diferencias significativas según sexo y edad.

La cuarta hipótesis pretende encontrar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones bienestar psicológico, donde la dimensión cansancio emocional ($\rho = -0.174$) y despersonalización ($\rho = -0.166$) tienen una relación inversa muy baja pero significativa ($p < 0.05$) con la dimensión vínculos. La dimensión de realización personal tiene una relación positiva muy baja significativa ($p < 0.05$) con la dimensión aceptación y control ($\rho = 0.157$) y vínculos ($\rho = 0.280$) La hipótesis nula se rechaza en las dimensiones del

síndrome de burnout con la dimensión vínculos. De igual manera, se rechaza la hipótesis nula en la dimensión de realización personal con la dimensión aceptación y control.

Esto quiere decir que las 3 dimensiones del síndrome de burnout tienen relación con la dimensión vínculos, la relación con esta dimensión es negativa con el cansancio emocional como despersonalización, pero positiva la realización personal, además, también esta tiene relación positiva con la dimensión aceptación y autocontrol. Por lo tanto, a mayor agotamiento afectivo, falta de sentimientos positivos y empatía hacia los clientes menor será la capacidad de tener relaciones interpersonales de confianza. Sin embargo, a mayor sentimiento de competencia y eficiencias en sus funciones se generará mayor aceptación de sus debilidades y fortalezas, control de su entorno mediante la adaptación constante, compromiso con los demás y establecer buenas relaciones con los demás. Presenta concordancia con los datos de Sanchez (2018) donde las dimensiones agotamiento emocional (cansancio emocional) tiene relación negativa y baja pero significativa con vínculos. Sin embargo, la dimensión indiferencia (despersonalización) tiene una relación negativa y baja pero significativa con aceptación y control, vínculos y proyectos. La dimensión eficacia profesional (realización personal), se encontró una relación positiva y baja significativa con las dimensiones aceptación y control, vínculos como proyectos.

La hipótesis general sostiene buscar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el bienestar psicológico global. La investigación sostiene que existe relación inversa muy baja y significativa entre la despersonalización y el bienestar psicológico ($\rho = -0.186$, $p < 0.05$). Además, se halló una relación positiva muy baja pero significativa de la dimensión realización personal con el bienestar psicológico ($\rho=0.177$, $p < 0.05$). Pese a ello, no existe relación significativa entre el cansancio emocional y bienestar psicológico ($\rho= -0.055$, $p > 0.05$). Por consiguiente, sólo se rechaza la hipótesis nula en las dimensiones despersonalización y realización personal del síndrome de burnout con el bienestar psicológico.

En estos resultados podemos decir que existe relación negativa entre la despersonalización con el bienestar psicológico, pero positiva con la realización personal y no existe relación con el cansancio emocional. Es decir, el cansancio emocional de los colaboradores generado por los clientes no tiene relación con la satisfacción y grado de complacencia con los aspectos globales que predomina un estado de ánimo positivo; pero a

mayor satisfacción de lo ya mencionado, mayor son los sentimientos competencia y eficiencia de sus labores y menor serán sentimientos negativos hacia los clientes.

Estos resultados fueron similares con el estudio de Allpas (2016) donde halló diferencias en la realización personal, pero no encontró estas diferencias también en el cansancio emocional. No obstante, también tiene una contraparte dado que no evidenció diferencias significativas en la dimensión de despersonalización.

Finalmente, cabe destacar que la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico son variables fundamentales en los estudios psicológicos, dado que estas variables en el ámbito de contact center son importantes porque el rubro es muy cambiante a nivel de procesos y tecnología, generando dificultades en la adaptación en los colaboradores, llevando a tener una problemática en su futuro como el síndrome de burnout, interfiriendo en el desarrollo del bienestar psicológico. Al estudiar su relación, nos permitirá conocer como es la relación entre ellos y como se presenta de manera positiva o negativa en los colaboradores de atención al cliente de contact center para poder generar conocimientos teóricos y prácticos. No obstante, a nivel nacional como internacional, existen pocos estudios de este tema, presentando una limitación en esta investigación. Otra limitación puede ser la cantidad de población, dado que para generalizar los resultados deben ser mayor a lo obtenido, no obstante, estos resultados serán válidos para la población y en base a ello mejorar el bienestar psicológico y amenorar el síndrome de burnout. Por lo tanto, la investigación realizada genera el incremento de la exploración de las variables en el ámbito correlaciones, descriptivos o de otra índole.

VI Conclusiones

1. El Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS -A) son instrumentos válidos y confiables para la medición en la población de asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince y se crearon baremos.
2. El síndrome de burnout y el bienestar psicológico se encuentran en un nivel medio para los asesores telefónicos según edad, sexo y tiempo de servicio.
3. Existen diferencias significativas en la dimensión cansancio emocional según el sexo; en la edad, en la dimensión realización personal del síndrome de burnout.
4. No existen diferencias significativas en las dimensiones como el global del bienestar psicológico con respecto a la edad, sexo y tiempo de servicio.
5. Las dimensiones del cansancio emocional y despersonalización del síndrome de burnout tienen una relación negativa significativa con la dimensión vínculos del bienestar psicológico.
6. La dimensión realización personal del síndrome de burnout tiene una relación positiva significativa con las dimensiones de aceptación y control como de vínculos del bienestar psicológico.
7. La dimensión despersonalización del síndrome de burnout posee una relación negativa baja significativa con el bienestar psicológico, pero con la dimensión realización personal, tiene una relación positiva muy baja significativa.

VII Recomendaciones

1. Promover el estudio de las variables en otras poblaciones similares de contact center para aumentar el conocimiento de esta relación en el nivel teórico como práctico a nivel de nacional.
2. Relacionar las variables de investigación con otras, como inteligencia emocional, compromiso organizacional, desempeño y satisfacción laboral; considerando con aspectos sociodemográficas y laborales para confirmar los conocimientos en el aspecto teórico como práctico.
3. Se sugiere estandarizar ambos instrumentos en poblaciones con mayor representatividad de contact center a nivel nacional.
4. Los resultados hallados en la investigación, ayudaría a la implementación de programas preventivos y de intervención en ambas variables para mejorar la problemática.
5. Se considera realizar un análisis de los factores mediadores que se encuentran relacionados a las variables de estudios para que se puede pueda reforzar o mantener las conductas saludables en las organizaciones similares.

VIII Referencias

- Acosta, G. (2013). *Burnout en operadores de call center de C.A.B.A.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC114260.pdf>
- Alcocer, P. (2018). *Estilo de afrontamiento y su relación con el Burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso_Su%C3%A1rez_Estilos_afrontamiento_relaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allpas, K. (2016). *Bienestar Psicológico y Dimensiones del Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del distrito de la Victoria* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejos). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4055/Allpas_GKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amutio, A., Ayesteran, S., & Smith, J. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 24(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231316495006.pdf>
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnout de las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*, México. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

- Baldoceca, K. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura, Universidad Garcilazo de la Vega). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200?show=full>
- Bernal, J., Martínez, G., & Pereira, D. (2016). *Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call center Teleperformance Global Services durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador). Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/11864/1/14102987.pdf>
- Cabrera, S. (2017). *Bienestar Psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés en usuario de puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/400?show=full>
- Calderón, G. (2018). *Nivel de Burnout en trabajadores en una empresa privada de Call Center del distrito de Lima* (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3392/TRAB.SUF.PROF_Gabriela%20Calder%c3%b3n%20Mej%c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Anales de Psicología*, 26(1). Recuperado de [//www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf)
- Castro-Solano, A., & Díaz-Morales, J. (2002). Objetivos de vida y satisfacción vital en adolescentes españoles y argentinos. *Psicothema*, 14(1), 112-117.

Casullo, M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.

Casullo, M. (2006). *El capital psíquico. Aportes de la Psicología Positiva*. Buenos Aires: Facultad de Psicología UBA, Departamento de Publicaciones.

Cibaja, A. (2017). *Medición del Bienestar* (Tesis de Fin de Grado, Universidad de Jaen).

Recuperado de

http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/5899/1/Cibaja_Madrid_Almodena_TFG_Psicologa.pdf

Cicerone, L. (2013). *Call center y Síndrome de Burnout* (Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>

Cifre, E. (s.f.). *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnología :*

Validación - Ampliación del modelo Vitamínico de Warr (Tesis doctoral, Universidad Jaume I). Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10523/cifre.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR2MD-OLL6n4CSg1mrXNIZdikAercyhOoQ-HcLFQTX9C1fIlMeJ26BGnSPE>

Cólica, P. (2009). *El síndrome de estrés en los Call center*. Córdoba: Brujas.

Conde, L. (2005). Diseño e implementación y su evolución hacia un Contact Center. *Revista Técnica De La Empresa De Telecomunicaciones De Cuba*, 30-34.

Conturso, P. (2017). *Bienestar psicológico en adultos que practican arte teatral* (Tesis de Licenciatura, Universidad del Aconcagua). Recuperado de

http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/731/tesis-5498-bienestar.pdf

- Del Valle, M., Hormaechea, F., & Urquijo, S. (2015). El Bienestar Psicológico: Diferencias según sexo en estudiantes universitarios y diferencias con población general . *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/3334/333443343003.pdf?fbclid=IwAR24BmQbVE0QZdr1dvKzUbyymQGzzV9rAhQHvk24uS5ymdd-OXEaW_xGFVY
- Díaz, D., Rodríguez- Carbajal, A., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3). Recuperado de <http://www.crecimientopositivo.es/Materiales/well-being-psycothema.pdf>
- Diener, E., Emmons, R., Larser, R., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R., & Smith, H. (1999). Subjective wellbeing: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Diener, E., & Diener, M. (2009). Cross cultural correlates of life satisfaction and self- steem. *Social Indicators Research Series*, 38, 71-91. doi:10.1007/978-90-481-2352-0_4
- Dominguez, S. (2014). Análisis psicométrico de la escala de Bienestar Psicológico para adultos en estudiantes universitarios de Lima: Un enfoque de ecuaciones estructurales. *Psychologia: avances de la disciplina*, 8(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf>
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>

- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones* (Primera ed.). México D.F.: Manual Moderno.
- ESAN. (23 de Agosto de 2016). *La evolución de la atención telefónica del call center a contact center*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-evolucion-de-la-atencion-telefonica-del-call-center-al-contact-center>
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *TUR y DES*, 3(8). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Feinberg, R., Benzaken, T., Kowszyk, Y., & Covarrubias, A. (2011). *Sostenibilidad y CallCenters*. Recuperado de https://www.comunicarseweb.com/sites/default/files/biblioteca/pdf//1317740641_sustentabilidad-callcenters-esp.pdf
- Fidaldo, M. (2005). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" II: Consecuencias, evaluación y prevención*. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d
- Frías-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Recuperado de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gallegos, W., Lara, R., & Ceballos, K. (2015). Síndrome de Burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 1(1). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Karla_Ceballos/publication/303874189_Sindrome_de_burnout_en_trabajadores_de_un_call_center_de_la_ciudad_de_Arequipa/links/575991

8708aec91374a399b8/Sindrome-de-burnout-en-trabajadores-de-un-call-center-de-la-ciudad-de-A

García- Alandete, J. (2013). Bienestar psicológico, edad y género en universitarios españoles.

Salud & Sociedad, 4(1). Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-74752013000100004

Gavidia, L. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería* (Tesis para

Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2625/GAVIDIA%20GAVIDIA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gaxiola, J., & Palomar, J. (2016). *El bienestar psicológico una mirada desde Latinoamérica*.

Qartuppi. Recuperado de <http://qartuppi.com/2016/BIENESTAR.pd>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and* (4 ed).

Boston: Allyn & Bacon.

Gestión. (21 de setiembre de 2019). *Cansado y sin ganas de ir al trabajo, posiblemente padeces*

del Síndrome de Burnout. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management->

[empleo/afrentar-cansancio-estres-sindrome-burnout-organizacion-empresas-nnda-nnlt-270535-noticia/](https://gestion.pe/economia/management-empleo/afrentar-cansancio-estres-sindrome-burnout-organizacion-empresas-nnda-nnlt-270535-noticia/)

Gil - Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metología de la investigación*. México:

Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" III : Instrumento de Medición*. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/uploads/2014/04/Síndrome-del-burnout.pdf>

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., & Houtman, I. &. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355.

Khan, M., & Du, J. (2014). An empirical study of turnover intentions in call centre industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2, 206-214.

Kline, R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford

La República. (28 de marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *El estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca.

Llaja, V., Sarria, C., & García, P. (2007). *MBI Inventario Burnout de Maslach & Jackson. Muestra Peruana*. Lima: Pinedo Grafic.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1(2), 99-112.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (Segunda ed.). California: Consulting Psychological Press.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *MBI Inventario Burnout de Malasch*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/243266942/MBI-Bournot-de-Malash-PDF>
- Malasch, C., Shaufeli, W., & Leiter, M. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mancinelli, A. (s.f.). *Síndrome de burnout en agentes de call center*. (Tesis de licenciatura, Universidad Empresarial Siglo 21). Recuperado de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12066/tesis_2013_confirmada.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martin, F. (1998). *NTP 318 :El estrés : proceso de generación en el ámbito laboral*. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0
- Martinez, D. (s.f.). *Diseño e implementación de un entorno de contact center multicanal en la nube*. (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica de Madrid). Recuperado de http://oa.upm.es/52910/1/TFG_DANIEL_MARTINEZ_DURAN.pdf
- Mejía, D. (2016). *Burnout y Clima Laboral en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1179/Mej%c3%ada_MD.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Meléndez, J., Tomás, J., & Navarro, E. (2008). Análisis del bienestar en la vejez según la edad. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 43(2). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0211139X08711612>

Merino, M. (2018). *Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25615/Merino_RMR.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Muñiz, R. (2011). *Marketing en el siglo XXI: Técnicas de ventas y comunicación comercial* (3 ed.). Madrid: Centro de Estudios Financieros.

Muñoz, M. (2016). *Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnout de Malasch en teleoperadores de Trujillo en dos empresas de Trujillo* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%c3%bl_oz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nunura, L. (2016). *Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima). Recuperado de http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/74433/1/Nunura_Linares_Luis.pdf

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2016). *Bienestar laboral : Aportaciones desde la Psicología Positiva*. Recuperado de https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/7-PT-15Bienestar_Laboralabrildocx_3_.pdf?fbclid=IwAR0HC7EP5i2xZr_KUhd_cpqSdCB91QtaaB81XWS2kwnuEAiQ3MIK1fzkeJA

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*.

Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Ortega, J., & Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en*

personal de salud de la Microred Ampliación Paucaparta (Tesis de Licenciatura,

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porto-Martins, P. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome*

de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo (Tesis Doctoral, Universidad

Autónoma de Madrid). Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/674910>

Riff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological

well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.

Rodriguez, H. (2015). *Bienestar Psicológico de los adolescentes pertenecientes a familias*

tradicionales y familias doble carrera (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada

Antenor Orrego). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1806/1/RE_PSICOLOGIA_BIENESTAR.PSICOL%C3%93GICO.DE.LOS.ADOLESCENTES_TESIS.pdf

- Romero, A., Brustad, R., & García, A. (2007). Bienestar Psicológico y su uso en la psicología del ejercicio , la actividad física y el deporte. *Revista Iberoamericana de Psicología del*, 2(2), 31-52.
- Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un call center del distrito de Lince* (Tesis de Licenciatura, Universidad Garcilazo de la Vega). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PROF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Selfdetermination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The structure of psychological. *Journal of Personality and Social*, 69(4), 719-727.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 719-727.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado Actual y Retos Futuros en el Estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1). Recuperado de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires* (Tesis de Licenciatura).Universidad de Belgrano, Buenos Aires.
- Sánchez, L. (2018). *Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima* (Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2200?show=full>

Sarmiento, A. (2019). *Bienestar psicológico e intolerancia a la incertidumbre en jóvenes adultos* (Tesis de Licenciatura, Fundación UADE). Recuperado de

<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8241/SARMIENTO%20-%20TIF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Shaufeli, W., y Salanova, M. (2014). *Burnout, boredom and engagement at the workplace*.

Recuperado de

http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1

Segura, K. (2017). *Bienestar psicológico en docentes de las instituciones educativas públicas y particulares de nivel secundario del distrito de Los Olivos* (Tesis de Licenciatura,

Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11359/Segura_OKN.pdf?sequence=6

Seligman, M. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.

Sevastos, P., Smith, L., & Cordery, J. (1992). Evidence on the reliability and construct validity of

Warr's (1990) well-being and mental health measures. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 65, 33-49.

Sevillano, T. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas del distrito de Jesús María, 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar

Vallejo). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29977/Sevillano_STM.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Silva, Y., Caminos, M., Pereyra, M., & Pérez, M. (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad Nacional De Mar de la Plata, I(51)*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/1/FACES-51-silva-et-al.pdf>

Soliverez, C., Sabatini, M., & Goris, W. (2010). Evaluación del bienestar psicológico en adultos mayores y adultos jóvenes de la Ciudad de Mar del Plata. *Trabajo presentado en el II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires*. Buenos Aires. Recuperado de [//www.aacademica.org/000-031/88.pdf](http://www.aacademica.org/000-031/88.pdf)

Struempfer, D. (2006). Positive emotions, positive emotionality and their contribution to fortigenic living: A review. *South African Journal of Psychology, 36(1)*, 144-167.

Torre, L., & Zevallos, G. (2019). *Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú* (Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco). Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2876/1/Ginet_Luz_Tesis_bachiller_2019.pdf

Universidad Miguel Hernández de Elche . (2010). *Bienestar psicológico en el trabajo*. Recuperado de <https://prevencion.umh.es/files/2011/10/bienestar-psicologico.pdf?fbclid=IwAR3JdSm3JxfcYSkA6XK92vYROu9i2jIuSiGk4tWuKeyY6sZ8avTx8dpUIWk>

Universidad Privada del Norte. (5 de Febrero de 2019). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Recuperado de <https://www.upn.edu.pe/es/medios/2019/02/05/70-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>

Vielma, J., & Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere*, 14(49), 265-275.

Warr, P. (1999). Bienestar y lugar de trabajo. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Bienestar: los fundamentos de la psicología hedónica*. Nueva York: Russell Sage Foundation.

Wright, T., & Alonso, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 84-94.

Yañez, D. (2018). *Bienestar psicológico y su relación en el bienestar laboral del personal de salud del hospital básico San Miguel* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2421/1/76687.pdf>

Zubieta, E., Mele, S., & Casullo, M. (2006). Estructura de valores y religiosidad en población adulta urbana. *Psicodiagnosticar*, 16(1), 53-60.

Zúñiga, M. (2010). *Incidencia del ejercicio físico/deportivo sobre el Bienestar Psicológico* (Tesis de Licenciatura, Universidad del Aconcagua). Recuperado de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/51/tesis-995-incidencia.pdf

IX Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado

La finalidad de este documento es autorizar su consentimiento para evaluar el estrés laboral y bienestar psicológico con fines únicamente de investigación del proyecto dirigida por la Srta. Yajayra Alejos Casas.

Si acepta los términos ya mencionados, se le pedirá responder dos test, los cuales tendrán una duración de 15 minutos en total.

La participación en esta evaluación es voluntaria en la aplicación y utilización de los datos obtenidos serán de manera confidencial ya que los datos se colocarán de manera anónima a través de un código general.

Recuerde de tener alguna consulta del proceso puede consultarlo de manera inmediata y si decide no participar no existirá ninguna repercusión.

Agradecemos su gentil participación para conseguir en un futuro una mejora en la organización en beneficios de ustedes mismos.

Firme del colaborador

Anexo 2

Ficha Técnica del Síndrome de burnout

Presentaremos a continuación la ficha técnica según (Gavidia, 2018)

Nombre original:	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor:	Malasch y Jackson
Año:	1981
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación peruana:	Llaja, Sarria y García
Administración:	Colectiva
Duración:	10 a 15 minutos
Aplicación:	Adultos en profesiones de servicios humanos
Puntuación:	Claves sobre la hoja de Respuestas
Significación:	El inventario evalúa 3 dimensiones
Dimensiones:	Escala de Cansancio Emocional, Escala de Despersonalización y Escala de Realización personal.
Tipificación:	Baremos peruanos

Características del instrumento

Baldoceda (2018) sostiene que el inventario está compuesto por 22 ítems en una escala de tipo Likert, con puntuaciones de 0 a 6, los cuales tiene los enunciados de “nunca” a diario. Los ítems son ubicados de la siguiente manera:

- Cansancio emocional: Puntuación máxima 54 puntos (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)
- Despersonalización: Puntuación máxima 30 puntos (ítems 5, 10, 11, 15 y 22.)
- Realización personal: Puntuación máxima 48 puntos (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21)

El diagnóstico del Síndrome de Burnout se presenta en los sujetos que tengan altos niveles en la dimensión de cansancio emocional como la de despersonalización y bajos niveles en realización personal (Maslach & Jackson, 1997). Estos mismos autores manifiestan que las categorías son baja, media y alta de acuerdo a una clasificación tripartida.

Anexo 3

Ficha Técnica del Bienestar Psicológico

El bienestar psicológico será medido a través de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS -A), desarrollada por Casullo en el 2002, la cual, fue adaptada en Argentina en por Sarmiento.

Nombre original:	Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS -A)
Autor:	María Casullo
Año:	2002
Procedencia:	Argentina
Adaptación peruana:	Sarmiento
Administración:	Individual y Colectiva
Duración:	05 a 10 minutos
Aplicación:	Población adulta de 19 años a más
Puntuación:	Claves sobre la hoja de Respuestas
Significación:	Evalúa el Bienestar Psicológico de manera total y por dimensiones
Dimensiones:	Dimensión de aceptación y control, autonomía, vínculos y proyectos,
Tipificación:	Baremos

Característica del instrumento

Está compuesta por una escala de tipo Likert de 13 ítems, las puntuaciones van de 1 a 3. Sus enunciados son “en desacuerdo”, “ni acuerdo ni desacuerdo” y “de acuerdo” respectivamente.

Como lo refiere (Segura, 2017) la calificación se basa en la sumatoria de los puntajes directos y sumatoria por dimensiones:

- Escala total: Sumatoria total de ítems (mínimo 13 y máximo 39)
- Dimensión aceptación y control: Sumatoria de ítems 2, 11, 13(mínimo 3 y máximo 9)

- Dimensión autonomía: Sumatoria de ítems 4,9, 12 (mínimo 3 y máximo 9)
- Dimensión vínculos: Sumatoria de ítems 5,7, 8 (mínimo 3 y máximo 9)
- Dimensión proyectos: Sumatoria de ítems 1,3, 6, 10(mínimo 4 y máximo 12)

Luego se ubica a cada evaluado en la tabla de baremos para conocer el nivel de bienestar psicológico de cada uno:

Bienestar psicológico bajo: 13 a 21 puntos

Bienestar psicológico medio: 22 a 36 puntos

Bienestar psicológico alto: 37 a más