

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES
SEGÚN JORNADA LABORAL EN UN CALL
CENTER DE CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA**

Autoras:

Bach. Gutiérrez Fernández, Fiorella Gabriela

<http://orcid.org/0000-0003-1602-9409>

Bach. Abásolo Chiroque, Verónica Lisset

<http://orcid.org/0000-0002-6655-2890>

Asesor:

Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio

<http://orcid.org/0000-0001-8948-7449>

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú

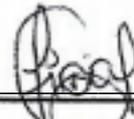
2021

**SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA
LABORAL EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO**

APROBACIÓN DEL JURADO



Bach. Abásolo Chiroque, Verónica Lisset



Bach. Gutiérrez Fernández Fiorella, Gabriela

Autoras



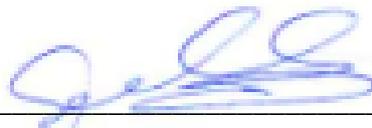
Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio

Asesor Metodológico



Mg. Delgado Vega, Paula Elena

Presidenta



Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel

Secretario



Dr. Sarmiento Pérez, Luis Alberto

Vocal

DEDICATORIA

A ti papito, por ser la fuerza y empuje día a día en mi vida, porque no permitiste que me rindiera ante nada, por todo el apoyo y la confianza incondicional, pero sobre todo por haberme enseñado cada cosa con mucho amor.

A ti mamita, por transmitirme esa fuerza y coraje para enfrentar cada adversidad en el camino, porque a través del ejemplo me enseñaste a ser una mujer independiente para salir adelante.

Y a ti padrinito lindo, que fuiste y siempre serás el ángel de mi vida, que entre bromas y reniegos me ayudaste a crecer día a día y sé que siempre celebrarás mis logros desde el cielo.

Verónica

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por permitirme la vida para llegar este momento y poder cumplir este anhelo.

A mis padres, por brindarme los recursos necesarios y el apoyo incondicional para llevar a cabo este logro.

A mi padrino, por ser acompañamiento, guía y ejemplo a lo largo de mi vida.

A mi mamita Ana, porque sin tener que hacerlo, buscaste siempre darme lo mejor.

A ti Second, por hacerme parte de tu vida con mucho cariño y paciencia.

A mis hermanos, que han sido motivación importante para darles ejemplo en la vida.

A todos mis maestros, por brindarme cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

Especialmente a mis asesores de tesis, por la paciencia y guía para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente agradezco cada fortaleza y obstáculo en el camino recorrido para llegar a este momento.

Verónica

DEDICATORIA

A mi hermosa hija Mía, ya que su fuerza y alegría me motiva a reinventarme cada día y así, poder darle el mejor ejemplo.

A ti mamá tina, por ser la mejor abuela del mundo, por tu apoyo incondicional y porque siempre me animaste para seguir adelante sin dudar de mi capacidad para lograr lo que me propongo.

A ti Cholito, que siempre esperaste este momento, aunque ya no me acompañes físicamente siempre serás mi ángel, gracias por enseñarme la importancia de estudiar y cuidar de la familia, por ser un hombre ejemplar y estar presente en cada momento de mi vida.

A ustedes, mamá y papá, porque con mucho esfuerzo me ayudaron a cumplir este sueño, siendo en mi un ejemplo de lucha constante para atravesar las diferentes adversidades que se nos presentan en la vida.

Fiorella

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud y las posibilidades de cumplir este sueño.

A mi hija, por entender cada uno de los momentos que no estuve cerca y ayudarme a llevar a cabo esta aventura.

A mis abuelos, por demostrarme día a día el amor que tienen hacia mí, preocupándose siempre porque tenga todas las herramientas que necesite para salir adelante.

A mis padres, por ayudarme y aconsejarme en cada paso de este camino.

A mis hermanos, por siempre estar presentes en los momentos más importantes y ayudarme cuando más lo necesitaba.

A mis asesores de tesis, por tener la paciencia de explicarnos y ayudarnos a mejorar cada vez.

A cada profesor que me enseñó, porque nos brindaron sus conocimientos y nos acercaron a esta hermosa carrera.

Fiorella

RESUMEN

La investigación es de tipo descriptiva comparativa, con el objetivo de analizar las diferencias existentes en cuanto al síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de la ciudad de Chiclayo. La muestra se conformó por 200 trabajadores de la mencionada entidad, distribuidos en 100 del turno nocturno y 100 del turno diurno. Se utilizó la adaptación peruana del Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) realizada por Fernández et al (2015). Los resultados muestran que existen diferencias significativas según jornada laboral para la dimensión agotamiento emocional ($U=1505,599$; $p<.01$), siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor rango promedio (134,45) que los del turno diurno (65,56), así también, para la dimensión cinismo ($U=3912,000$; $p<.05$), siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,38) que los del turno diurno (89,62) y finalmente para la dimensión eficacia profesional, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno diurno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,94) que los del turno nocturno (89,07). Por otro lado, en el análisis descriptivo, se halló que los trabajadores del turno diurno, para la dimensión agotamiento emocional, la mayoría presenta un nivel bajo (71%), en cinismo, nivel medio (54%) y en eficacia profesional, nivel alto (78%), por otro lado, en el turno nocturno, se reportan mayores índices para agotamiento emocional en el nivel alto (51%), en cinismo, nivel medio (41%) y en eficacia profesional, nivel alto (56%).

Palabras clave: Síndrome de burnout, jornada laboral, teleoperadores

ABSTRACT

The research is of a descriptive comparative type, with the aim of analyzing the existing differences in terms of burnout syndrome in telemarketers according to working hours in a call center in the city of Chiclayo. The sample was made up of 200 workers from the aforementioned entity, distributed in 100 of the night shift and 100 of the day shift. The Peruvian adaptation of the Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) carried out by Fernández et al (2015) was used. The results show that there are significant differences according to working hours for the emotional exhaustion dimension ($U = 1505.599$; $p < .01$), being the collaborators who are on the night shift who have a higher average range (134.45) than those on the day shift (65.56), as well as for the cynicism dimension ($U = 3912,000$; $p < .05$), with employees on the night shift having the highest average score (111.38) than those on the day shift (89.62) and finally for the professional efficacy dimension, with employees on the day shift having a higher average score (111.94) than those on the night shift (89.07) . On the other hand, in the descriptive analysis, it was found that the day shift workers, for the emotional exhaustion dimension, the majority present a low level (71%), in cynicism, medium level (54%) and in professional effectiveness, level high (78%), on the other hand, in the night shift, higher rates are reported for emotional exhaustion in the high level (51%), in cynicism, medium level (41%) and in professional effectiveness, high level (56%).

Keywords: Burnout syndrome, working hours, telemarketers

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes de estudio	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación e importancia del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
Hipótesis general	27
Hipótesis específicas	27
1.7. Objetivos	27
Objetivo general	27
Objetivos específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO	28
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Población y muestra	29
Población	29
Muestra	29
2.3. Variables, Operacionalización	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Procedimiento de análisis de datos	32
2.6. Criterios éticos	32
2.7. Criterios de Rigor Científico	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	34
3.2. Discusión de resultados	36

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49
Anexo 1	49
Resolución de aprobación de proyecto de investigación	49
Anexo 2	51
Formato de instrumento de recolección de datos	51
Anexo 3	53
Ficha técnica	53
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) – GS	53
Anexo 4	54
Permiso para la recolección de datos	54
Anexo 5	55
Consentimiento informado	55

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el problema relacionado al Síndrome de Burnout en teleoperadores que trabajan en diversos turnos en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Es importante indicar que el Síndrome de Burnout es una enfermedad crónica que afecta aquellas personas que están expuestas a una sobrecarga laboral, que les impide desarrollar sus actividades con normalidad (Alcayaga, 2016). En la actualidad, este síndrome se desarrolla con mucha facilidad en los Call Center, debido a que muchos de los agentes telefónicos trabajan bajo presión constante dentro de su jornada laboral, interactuando de manera telefónica con clientes en línea y a su vez manipulando sistemas informáticos dentro de un tiempo determinado de atención, a ello sumar que los horarios de trabajo en este tipo de empresas son variados, siendo los del turno de la noche lo más afectados.

La presente investigación toma como objeto de estudio a los trabajadores que laboran en una Call Center en la ciudad de Chiclayo según los turnos de trabajo, para determinar en qué grado se desarrolla el Síndrome de Burnout.

El desarrollo de esta investigación se ha ordenado en cuatro capítulos.

En el primero denominado Introducción, se presenta la realidad problemática, donde se aborda el problema en los diversos contextos (internacional, nacional y local), también comprende la justificación e importancia del estudio, los antecedentes, teorías relacionadas al tema, las hipótesis y finalmente los objetivos.

En el segundo, correspondiente a Material y Método, se hace referencia a la metodología, donde se detalla el tipo y diseño de investigación, las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos a emplear, el procedimiento para la recolección de datos y para finalizar los principios éticos y los criterios de rigor científico.

En el tercer capítulo se reflejan los resultados obtenidos y se realizó la discusión de los mismos en base a las teorías estudiadas.

Por último, en el cuarto capítulo, encontramos las conclusiones y las recomendaciones propuestas.

1.1. Realidad problemática

Las personas a diario están sometidas a diferentes situaciones individuales, familiares, ambientales y laborales que muchas veces pueden ser causantes o generadoras de estrés, el cual tiene distintas maneras de manifestarse. En el ámbito laboral, por ejemplo, se desarrolla un nivel muy competitivo ya que hoy en día las organizaciones plantean una demanda de exigencia y cumplimiento de objetivos frente a sus trabajadores buscando eficacia en el desempeño de cada uno de ellos, teniendo como consecuencia, en algunos, la generación de ciertas situaciones de estrés afectando de manera física y psicológica a estas personas.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Síndrome de Burnout es considerado como el síndrome del quemado, debido a que genera una serie de problemas de salud a nivel emocional por el exceso de estrés, que terminan desgastando a nivel físico, mental y psíquico al individuo que lo padece (Forbes, 2019).

Existen diversas causas que puede generar el Síndrome de Burnout, una de ellas es el exceso de trabajo y gran nivel de responsabilidad, ya que los trabajadores realizan labores interminables, por lo que sienten la responsabilidad que al mínimo error pueden afectar su trabajo y por ende obtener clientes insatisfechos (Universia, 2015).

El Síndrome de Burnout, también conocido como “Síndrome del quemado” puede generar consecuencias, tales como inducir a los trabajadores a aumentar el consumo de alcohol o drogas para calmar su ansiedad; también puede generar una baja de defensas que puede ocasionar que desarrolle enfermedades más graves que pueden poner en riesgo su salud (Universia, 2015).

En España, el síndrome de Burnout es considerado como un accidente de trabajo, asociado al estrés laboral. Diversos estudios en dicho país, afirman que este padecimiento suele afectar a un 10% de los colaboradores, sin embargo, puede llegar agravarse afectando al 2 y 5% de personas que están expuestos en el trabajo (Mouzo, 2019).

Muchos de los factores que generan este padecimiento se deben a la sobrecarga de trabajo, sobre todo en aquellas personas que trabajan en diversos turnos, siendo los de la noche quienes se llevan la peor parte, debido a los efectos negativos que causa para la salud. Un reciente estudio realizado por la Universidad de Princeton en los Estados

Unidos, evidenció que entre el 7% y 15% de los países industrializados tienen un gran número de colaboradores trabajando de madrugada. Las personas que trabajan en turnos de noche, por lo general se sienten cansadas, debido a que no duermen bien y están expuestos a altos niveles de estrés (BBC, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que una persona que trabaje bajo presión durante el horario de la noche, pondrá en riesgo su salud, debido a que el exceso de estrés y la falta de sueño, generarían un desgaste emocional que terminaría generando el Síndrome de Burnout (Rojas, 2019).

Las personas que se ven obligadas a trabajar entre las 10 de la noche y 6 de la mañana, suelen padecer problemas de salud tanto físicos como psicológicos, debido a que los seres humanos están preparados para descansar por la noche. Trabajar durante estos turnos requiere mayor concentración, por lo cual se tiene que hacer un mayor esfuerzo que lo que se realiza durante el día, para poder tener un buen rendimiento laboral (Salabert, 2019).

Otro estudio realizado por la OMS, determinó que México ocupa el primer lugar al contar con trabajadores estresados, por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del planeta. Un 75% de trabajadores mexicanos sufre del Síndrome de Burnout, por lo cual es estrés y la fatiga forman parte de su vida cotidiana (Forbes, 2017).

Chile, es otro de los países afectados por el Síndrome de Burnout, un mal silencioso que afecta a miles de trabajadores sin que estos se puedan dar cuenta. Según Gustavo Olivero, Gerente de Administración y Finanzas de GL Capacita, es lamentable observar que diversas empresas cuenten con trabajadores con estas afecciones, aspecto que algunas organizaciones le restan importancia, al considerar un servicio externo como un gasto incensario (Villa, 2018).

Por otro lado, casi de la mitad de los argentinos se sienten agotados y desvalorizados en su trabajo. Estos datos fueron obtenidos en un estudio realizado por la Universidad Siglo 21. El sondeo evidenció que el 41% de los trabajadores sufre el síndrome de Burnout un 32% muestra claro signos de desmotivación, por lo cual se sienten menos involucrados con su trabajo y un 20% perdió el interés en su trabajo (El cronista, 2019).

Así mismo un sondeo realizado por el Instituto Integración del Perú, identificó que el 60% de los trabajadores peruanos padecen de estrés debido a una serie de

acontecimientos que se dan dentro de su lugar de trabajo. Esta condición se viene dando con bastante frecuencia en todo el mundo (elEconomista América, 2018).

Las empresas pueden perder seis meses de productividad por trabajador estresado. Este mal tiene por nombre Síndrome de Burnout, una condición que afecta cada vez más a diversas empresas peruanas, lo cual puede generar un colapso total en las personas que sufren de este padecimiento y afectar la productividad de la empresa. Es por ello que las empresas, deben garantizar la salud emocional de sus colaboradores (Gestión, 2016).

En el contexto local, actualmente la mayoría de puestos laborales son más exigentes, siendo uno de ellos los Call Center, que tienen por responsabilidad atender a los clientes, resolver sus dudas, ofrecer diversos productos e incluso evitar perder clientes. No obstante, una de las competencias más requeridas en los trabajadores, es trabajo bajo presión y cumplimiento de objetivos, lo cual implica un esfuerzo emocional, que muchas veces puede generar altos niveles de estrés y por ende el desarrollo del Síndrome de Burnout. Para atender a los clientes, los trabajadores tienden a pasar horas sentados en el mismo lugar, realizando diversas tareas en la computadora, lo cual genera desgastante de manera física y emocional, por la presión que se requiere para este puesto de trabajo.

Los Call Center sobre exigen a sus trabajadores debido a la gran demanda de llamadas, funciones y actividades a realizar con el fin de cumplir las metas impuestas por la empresa. Por lo general, trabajan en diversos turnos, siendo los de madrugada, los que llegan a desarrollar altos niveles de estrés, favoreciendo de esta manera en la aparición del Síndrome de Burnout en sus trabajadores.

Al respecto, diversos autores (López et al, 2006; Camacho et al, 2010; Castañeda y García, 2010) han señalado, que uno de los elementos que incide dentro de la aparición y mantenimiento del síndrome de burnout, es el turno laboral; dado que, el hecho de ejercer labores nocturnas, conlleva a la privación del sueño, y esto a su vez, genera disminución paulatina del rendimiento laboral, incrementando las probabilidades de cometer algún error, además de estrés, ansiedad, depresión, entre otros problemas de salud mental; habiendo sido demostrado en los estudios de los mencionados autores, donde hallaron que en los turnos nocturnos, la prevalencia del síndrome es mayor.

Por este motivo y teniendo en cuenta que la empresa alberga una gran población laboral, se considera de suma importancia la necesidad de hacer un estudio sobre el Síndrome de Burnout en un Call Center de la ciudad de Chiclayo, para de esta manera poder tomar las medidas necesarias y evitar que los trabajadores, sean víctimas de este

padecimiento que cada vez es más frecuente y responsable de grandes pérdidas económicas; además, considerando que en nuestra localidad, no se han encontrado muchos estudios que orienten de manera comparativa por turno laboral al síndrome de burnout.

1.2. Antecedentes de estudio

Según las investigaciones encontradas acerca del Síndrome de Burnout a nivel internacional podemos destacar, entre otras, las realizadas en países de Latinoamérica tales como:

Aguirre (2016) analizó comparativamente el Síndrome de Burnout entre el personal administrativo y docente de una Institución Educativa de Cuenca - Ecuador. Empleó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, con un total de 22 reactivos aplicados a una muestra de 45 personas. Concluyó que la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout, registró un nivel alto tanto para docentes (100%) y administrativos (90%). La realización personal si registró un nivel bajo, tanto para docentes (8.33%) y administrativos (0%).

Núñez (2016) comparó el síndrome de burnout entre un grupo de trabajadores que trabaja y estudia con otros que solo trabajan en un Call Center de Guatemala. Se empleó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), con un total de ítems aplicados a una muestra de 50 personas (25 personas que trabajan y estudia / 25 personas que solo trabajan). Concluyó que existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 con relación al síndrome del quemado. Las personas que trabajan y estudian registraron una media percentil de 74.12, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 57.04, por lo cual se ubican en un nivel medio alto con relación al síndrome de Burnout.

Tortora (2016) estudió la relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o Burnout y los Factores de Riesgo Psicosocial a los que se exponen los operadores de llamadas de un Call Center de Uruguay. Utilizó el Cuestionario MBI-GS de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson para el Síndrome de Burnout (15 ítems) y el cuestionario CoPsoQ-istas para los factores psicosociales (69 ítems), aplicados a una muestra de 25 trabajadores. Se evidenciaron niveles significativos del síndrome de Burnout en los trabajadores, por lo cual existe una relación positiva con los factores de riesgo

psicosociales tales como exigencias psicológicas, bajo control sobre el trabajo y trabajo emocional.

Argueta (2015) analizó comparativamente el síndrome de Burnout producido por los trabajadores que realizan ventas de forma directa con el cliente y los que realizan ventas vía telefónica en Guatemala. Utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), conformado por 22 ítems que fueron aplicados a una muestra de 50 trabajadores. Los resultados mostraron que los trabajadores que realizan ventas vía telefónica y en la calle, son afectados por el síndrome de Burnout. Sin embargo, el empleado que realiza ventas vía telefónica, tiende a desarrollar mayores niveles de estrés y aumentar el síndrome de burnout, debido a estar trabajando siempre en el mismo lugar de trabajo.

Dentro de los estudios realizados en nuestro país, podemos resaltar en su mayoría los de la ciudad de Lima y norte del Perú detallados a continuación:

Torres y Zevallos (2019) identificaron el síndrome de Burnout en trabajadoras de un Call Center de ESSALUD en la ciudad de Chiclayo. Utilizaron el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, constituido por 22 ítems, aplicado a una muestra de 78 trabajadoras. Se encontró que las trabajadoras registraron niveles altos en las dimensiones despersonalización y cansancio emocional, por lo cual se genera síndrome de Burnout en las teleoperadoras. Por otro lado, el síndrome de Burnout se da con mayor frecuencia en las trabajadoras del turno de la mañana, debido a que existe una mayor carga laboral y por ende mayores responsabilidades.

Baldoceda (2018) determinó el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de un área de Call Center en la ciudad de Lima. Utilizó el Inventario de Burnout (MBI) de Cristina Maslach y Susan Jackson, con 22 ítems aplicados a una muestra de 45 trabajadores. Se encontró que no existe una alta prevalencia del Síndrome de Burnout entre los trabajadores, por lo cual el 4,88% presentan síntomas relacionados al Síndrome de Burnout, el 21,95% está en riesgo de padecerlo, un 17.07% presentan una Tendencia a presentar el síndrome, y por último un 56.10% no presenta riesgos de presentar Burnout.

Peceros (2018) identificó la relación entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima. Utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter y escala de Bienestar Psicológico para adultos BIEPS-A de Casullo, aplicados a una muestra de 500

trabajadores. Se encontró que ambas variables se relacionan de forma significativa, lo que quiere decir a que mayor desgaste emocional, se tendrá un menor desempeño por parte de los trabajadores.

Lulo (2017) determinó la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao. Utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Cuestionario de desempeño laboral, aplicados a una muestra de 74 trabajadores. Se halló que los trabajadores que presentan un desempeño por debajo de lo esperado tienen a mostrar rasgos propios del Síndrome de Burnout. Los trabajadores que presentan un mayor desgaste físico y emocional, por lo general cuentan con un bajo desempeño en sus actividades.

Tomando como punto de referencia las investigaciones con la variable en estudio dentro del área local, se considera de mayor importancia las siguientes:

Odiaga y Reyes (2017) determinó los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout y niveles del compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes al área de ventas de una empresa retail. Utilizaron el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI elaborado por Maslach y Jackson, y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, aplicados a una muestra de 35 trabajadores. Se encontró que la dimensión desgaste emocional del síndrome de Burnout presenta un nivel bajo a diferencia de la despersonalización y la realización personal que están en un nivel alto. En cuanto al compromiso organizacional se presentó en un nivel alto; entre los trabajadores.

Chanduvi y Vega (2015) determinó las diferencias que existen entre los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout entre el personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales de Chiclayo. Utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach, aplicado a un total de 36 enfermeras. Se encontró que existen ciertas diferencias entre algunas dimensiones del síndrome de Burnout, tales como cansancio emocional y despersonalización, debido a que muchas de las enfermeras que formaron parte del estudio, admitieron trabajar bajo presión y estar muy cansadas durante la noche, debido a que los turnos de trabajo son rotativos y muchas veces demanda un gran desgaste físico.

Cumpa y Chávez (2015) determinó el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una Institución Educativa de Chiclayo. Utilizó el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, constituido por 22 ítems, aplicado a una muestra de 269 profesionales. Se

encontró que el 93% de los profesionales no desarrolló el Síndrome de Burnout, sin embargo, un 7% si lo padecen, por presentar síntomas como la presencia de fatiga crónica y falta de entusiasmo para realizar sus actividades y poder tratar cada con los demás.

García (2015) determinó la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos en la ciudad de Chiclayo. Utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, aplicados a una muestra de 84 trabajadores. Se encontró que existe relación entre ambas variables, por lo que se puede decir a que mayor exposición del síndrome de burnout, se tendrá un menor compromiso por parte de los trabajadores, afectando seriamente en el desarrollo de sus actividades.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout surge a mediados del siglo XX, debido a que muchos de los trabajadores comenzaron a experimentar una serie de síntomas, sin embargo, este fenómeno cobra importancia en la literatura en los años 70 a través de la psicología. Surge a partir de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX. Surge este término debido a la preocupación de muchas empresas por el estrés originado en algunos de sus empleados, quienes tenían problemas para realizar con éxito sus labores, poniendo en riesgo la productividad de la empresa (López, 2017).

El psiquiatra norteamericano Freudenberger, fue uno de los investigadores pioneros en el estudio del síndrome de burnout, sus primeras investigaciones serian claves para definir el concepto de esta enfermedad, que está relacionada con los sentimientos negativos que experimentan las personas en su trabajo (Apiquian, 2007).

El burnout surge como consecuencia de un exceso de estrés, el cual influye en el desempeño de los trabajadores. De no ser tratada a tiempo, puede llegar a ser crónica y afectar considerablemente la salud de quien lo padece, es por ello que se debe evitar el exceso de estrés y buscar alternativas para lograr un mejor desempeño sin sobrecarga de trabajo (Cruz, 2011).

El estrés es lo que mayormente afecta a los trabajadores y dentro de esta condición, el burnout es uno de los más perjudiciales. Esta enfermedad, surge como consecuencia de un estrés laboral de tipo crónico, es decir cuando los trabajadores que se ven expuesto a

este padecimiento, demostrando ciertas conductas emocionales y físicas que ponen en evidencia este mal (Ramos, 2012).

El síndrome de burnout o síndrome del quemado, es un factor de riesgo laboral que afecta a los trabajadores, por la sobrecarga de trabajo y altos niveles de estrés, lo cual afectan su calidad de vida y el desempeño de la organización (Saborío y Hidalgo, 2015).

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la experiencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El burnout no es algo nuevo, pero se considera como uno de los problemas que más afecta el entorno laboral en la sociedad actual. El burnout aparece frente a situaciones crónicas de alta tensión, que termina afectando la salud de quien lo padece, dañando el buen clima laboral e impidiendo el crecimiento y fortalecimiento de la organización (Oramas, 2015).

El Síndrome de Burnout es un término propuesto, por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en la década de 1970, al describir las consecuencias del exceso de estrés en profesionales, que trabajan bajo presión. También se le conoce como “síndrome del quemado”, el cual afecta el bienestar físico y mental, de quien lo padece (RPP, 2017).

Por otro lado la OMS reconoce el ‘burnout’ como una enfermedad, a pesar que en su momento hubo mucha desinformación y desinterés con relación a este término. Por lo cual, figurará en la próxima Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un problema asociado al empleo o al desempleo (Mató, 2019).

En relación a las aproximaciones teóricas, tenemos modelos realizados bajo perspectivas psicosociales, a fin de brindar un acercamiento sobre la comprensión del burnout, pudiendo ser divididos en 3 agrupaciones (Gil-Monte y Peiró, 1997). El primero reúne aquellos que se fundamentaron en la teoría sociocognitiva del yo. Está caracterizado por dar un rol principal a los elementos del self (autoconcepto, autoeficacia, autoestima, etc.) al momento de explicar ese síndrome. El modelo de competencia social de Harrison (1983) es uno de los más representativos.

Harrison, sugiere que la eficacia percibida y la competencia son elementos centrales para que este proceso se desarrolle. Los sujetos, en su mayoría, cuando comienzan sus labores en cargos de ayuda social, se encuentran sumamente motivados para ayudar y generan conductas altruistas. El verse motivado, sumado a múltiples factores que pueden

ser tanto de barrera o colaborativos, determinarán que tan eficaz puede ser la persona para lograr sus objetivos. Si existen niveles elevados de motivación, adicional a otros elementos beneficiosos para el colaborador, tenderá a aumentar sus sentimientos de competencia social y eficacia percibida (Gil-Monte, 2001).

Contrariamente, si surgen factores negativos (estancamiento laboral, escasez de recursos, fatiga laboral, etc.), que retrasan el logro de metas, los sentimientos de autoeficacia se verán mermados, pudiendo dar pie a la aparición del síndrome de burnout (Gil-Monte, 2001).

Otro grupo da cuenta de aquellos modelos que surgen de las teorías del intercambio social. Aquí se sugiere que el burnout se produce cuando se percibe inequidad y falta de reconocimiento, lo que dará lugar a las comparaciones sociales al momento de dar inicio a relaciones interpersonales. Para Schaufeli, Maslach y Marek (1993) el burnout posee dos causantes: los mecanismos de afiliación y comparación social con los pares en el centro de labores, y los de relaciones con los sujetos a los que se atiende.

Dentro de los mecanismos de intercambio social, existen 3 causales de estrés importantes: la incertidumbre (no tener claro de qué manera actuar, pensar o sentir), la valoración de equidad (valorar si se recibe en la misma medida en la que se da), y la falta de control (verse imposibilitado de intervenir sobre sus resultados laborales).

Respecto a los sucesos en los que se da el intercambio social y compararse con los colegas, es importante en el surgimiento del burnout, el temor a las críticas o ser tildado como incompetente si no existe apoyo social.

En el contexto de las organizaciones en la salud, aporta al surgimiento del burnout aquellos procesos que dan pie al “contagio” de este síndrome (convivir con colegas que experimentan los síntomas). Sin embargo, el desarrollo de la sintomatología, puede verse mediada por los sentimientos de autoestima, autoeficacia percibida, y que tan competente se sienta el sujeto en su puesto de trabajo (Gil-Monte, 2001).

Finalmente, en el último grupo, se refieren aquellos modelos que surgieron de la teoría organizacional. Aquí intervienen antecedentes a las complicaciones que surgen dentro de la institución, por ejemplo el clima organizacional, cultura, disfunciones en el rol, etc. Estos modelos hacen énfasis en los elementos estresores que puedan surgir, y también en las estrategias que se puedan emplear para hacer frente al burnout.

Todo ello va a variar de acuerdo a la estructura que tenga la organización y del apoyo social percibido. En ciertas instituciones donde la burocracia está prácticamente

mecanizada, el burnout se produce debido a la monotonía, rutinas establecidas, que generan agotamiento emocional. Sin embargo, en organizaciones sumamente profesionales, puede producirse por la debilidad de su estructura interna, pudiendo causar conflictos con los colegas y desinterés por el rol desempeñado (Gil-Monte, 2001).

Síntomas del síndrome de Burnout

De acuerdo con la Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos (Medlineplus, 2019) algunos de los síntomas característicos de esta condición son:

1. Agotamiento extremo, debido a que la persona que lo padece se siente física y emocionalmente cansada todo el tiempo.
2. Perturbación respecto a las actividades laborales, debido a que los trabajadores perderán el interés por realizar sus labores, viéndolas como actividades frustrantes que le generan estrés.
3. Disminución en el rendimiento, no solo en el trabajo, sino también en sus actividades cotidianas, debido a que la persona que experimenta esta condición sentirá sentimientos negativos y de rechazo hacia sí mismo.

Según el modelo de evaluación de Maslach, ampliamente aceptado, se producen tres síntomas a causa del síndrome de Burnout (Ramos, 2012):

1. Nivel personal de cansancio emocional. El individuo tendrá un agotamiento y desgaste emocional, generando síntomas como ansiedad, nerviosismo, depresión y otras emociones que pueden poner en riesgo su salud.
2. Nivel social de despersonalización. Las personas en esta etapa se sentirán abrumados emocionalmente, optando por distanciarse de sus compañeros y adoptando una conducta agresiva e irritable todo el tiempo.
3. Nivel laboral de reducida realización personal. La persona que lo padece sentirá la sensación de no estar haciendo correctamente su trabajo, evaluándose de forma negativa todo el tiempo. El trabajador se sentirá descontento con todo lo que hace, presentando una baja autoestima, sintiéndose fracasado todo el tiempo.

Consecuencias del síndrome de Burnout

El síndrome de burnout puede generar síntomas tanto físicos como emocionales en las personas, tales como depresión, ansiedad, cambios de humor, fatiga, insomnio, problemas digestivos, pérdida o incremento de peso, alergias, etc. Asimismo, el trabajador

tendrá a nivel laboral una baja productividad, aumento de absentismo, desmotivación y renuncias (Estrada, 2018).

Un individuo desarrolla el síndrome de Burnout, debido al exceso de trabajo, estrés, ansiedad, pérdida de ilusión, vocación y motivación con la empresa. Todo esto trae como consecuencia trabajadores abrumados que sienten impotencia e irritabilidad durante su actividad laboral, lo cual afecta su salud física y emocional (Marrau, 2004).

También se pueden observar otros efectos tales como (Baldoce, 2018):

- Afecciones a la salud
- Cambios en el carácter y la conducta.
- Problemas en las relaciones sociales.
- Sentimientos de culpa
- Baja autoestima
- Pérdida de la concentración

El síndrome de burnout, no solo genera consecuencias en la salud de la persona que lo padece, también existen evidencias que puede generar efectos negativos en la organización, tales como:

Deterioro del ambiente laboral, debido a las situaciones negativas que se pueden producir a consecuencia de la actitud negativa de la persona que padece este síndrome.

Menor calidad en el servicio, el trabajador tendrá un menor compromiso con la empresa y por ende su rendimiento no será el mismo, aumentando las quejas y baja satisfacción por parte de los clientes.

Absentismo laboral. El trabajador se sentirá cada vez más ausente de su trabajo, realizando sus labores desgastado y con una sensación de tristeza todo el tiempo.

Accidentes de trabajo, debido a que la persona que padece este problema no se encuentra en condiciones para poder trabajar (Ramos, 2012).

Factores que desencadenan el síndrome de Burnout

Según Ramos (2012), los factores de índole psicosocial que afectan a las relaciones y que pueden dar lugar al síndrome son:

Factores sociales: diversos aspectos como las costumbres, estilos de vida, personalidad y cambios sociales influirán sobre el trabajo de las personas.

Factores laborales: la empresa por lo general es el lugar en donde los trabajadores desarrollan este problema, debido a ciertas condiciones como exceso de trabajo,

humillaciones, falta de comunicación y otros aspectos que terminan generando cierto trauma, que termina frustrando a quien lo padece.

Factores interpersonales: el burnout también puede surgir a partir de las relaciones que el trabajador tenga con otras personas de su mismo entorno laboral, las cuales pueden resultar tóxicas que terminan generando cierta insatisfacción en los trabajadores, lo cual termina ocasionando que trabaje bajo condiciones poco saludables. Entre estas situaciones que motivan el burnout se encuentra:

- Conflictos personales en el desempeño de su tarea, bien con los usuarios, bien con compañeros y supervisores. Esto se produce normalmente en un marco de trato continuo con casos complicados, y en un clima laboral negativo. Hay un clima de tensión, a veces una supervisión rígida, o pocos recursos y mal repartidos, lo que genera rivalidad entre los compañeros.

- Bajo apoyo por parte de la organización, que suele corresponderse con un bajo apoyo por parte del supervisor/a. No hay un reconocimiento al esfuerzo realizado ni se da retroalimentación. Muchas veces el supervisor echa la culpa al trabajador, en lugar de analizar la situación.

- Falta de coordinación, cuando en el área no se genera un trabajo en equipo satisfactorio, puede ocurrir por fallo de la supervisión o por falta de medios o apoyo de la dirección. Falta de colaboración con los compañeros. En un ambiente de poca solidaridad y mal clima laboral, la colaboración entre los colegas suele ser baja.

Falta de participación de los trabajadores. Cuando la persona no participa en las decisiones, se genera una falta de implicación con los resultados y una impotencia por no poder modificar las condiciones en que se desarrolla la labor.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de velar por cada uno de los trabajadores (Ramos, 2012). Teniendo en cuenta lo siguiente:

- Una prevención de riesgos laborales que tenga en cuenta los riesgos psicosociales existentes en la organización.

- Una política de Recursos Humanos que incluya: una correcta selección y protocolo de bienvenida a los nuevos trabajadores; una formación continua de los trabajadores ante las nuevas demandas o ante las deficiencias que existan; la definición de puestos de trabajo, delimitando su dependencia (quién es el responsable de cada uno) y su responsabilidad, así como sus funciones y las herramientas y medios de que disponen para cumplirlas; una política de motivación a través de planes de carrera y la promoción.

- El trabajo en equipo, a través de formación, de grupos de trabajo y de apoyo.
- La mejora en las habilidades sociales, tanto de los trabajadores como de los mandos, y a todos los niveles.
- La atención profesional a grupos y trabajadores que sufran este problema.

Fases del síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se desarrolla a lo largo de tiempo, de manera gradual hasta que se cronifica (Ramos, 2012). Se pueden diferenciar varias etapas en este proceso:

- Fase de entusiasmo e idealismo. Un trabajador asume un nuevo puesto de trabajo y tiene demasiadas expectativas frente a esto, sin embargo, termina involucrándose tanto que se genera un exceso de trabajo, que puede desencadenar una serie de factores estresantes.

- Fase de estancamiento. La persona puede terminar sufriendo episodios de ansiedad y fatiga que puede generar que disminuya su rendimiento y compromiso con la organización.

Fase de frustración. El trabajador siente una falta de interés por su trabajo, acompañada de fatiga y sentimientos negativos. Por lo cual, cualquier situación lo terminará irritando y ocasionar que se produzcan diversos problemas de salud que pueden poner en riesgo su rendimiento y permanencia en la empresa.

- Fase de apatía. Cambia su actitud y su conducta, el trabajador se involucrará menos con sus labores, sintiendo un total rechazo por sus compañeros y cualquier aspecto en torno a la empresa. Se percibe diversos síntomas como fatiga, cefaleas, problemas estomacales, falta de sueño y otras condiciones que afectan su conducta y desempeño de quien lo padece.

- Fase de quemado. Esta etapa es cuando el trabajador se sentirá frustrado todo el tiempo, cambiando de ánimos con facilidad, se puede llevar una vida de insatisfacción y frustración que pueden llevarlo al desempleo y a terminar teniendo ideas negativas que incluso pueden llevarlo al suicidio.

Call center

Un call center es, un centro de llamadas donde los trabajadores ofrecen diversos productos y atienden diversas necesidades de los clientes. Estos centros suelen ser contratados por otras empresas, para de esta manera ofrecer atención al cliente, soporte técnico, atención de emergencia, ventas, etc (SOCIALetic.com, 2019).

El call center es una empresa especializada en atender los diversos reclamos de diversos clientes a través de un hilo telefónico. Para lograr esto, seleccionan a jóvenes que cumplan con ciertas condiciones para brindar un trato adecuado al cliente (Da Silva, 2020).

Turnos de trabajo

Los turnos de trabajo son asignados a cada trabajador, que ocupan un puesto en una empresa, por lo general prestan sus servicios en horas diferentes por un periodo determinado. Tiene efectos positivos como negativos, dependiendo el compromiso y responsabilidad de cada trabajador (Gil, 2015).

El trabajo a turnos tiene consecuencias negativas sobre la calidad de vida de los trabajadores. Resultados de investigaciones realizadas muestra que el personal de turno nocturno padece un mayor agotamiento emocional. Mientras que el personal de turno de mañana presenta más despersonalización e insatisfacción (Mejías, 2018).

Para algunos autores, trabajar en el turno de la noche es una condición que produce un envejecimiento prematuro de quien lo padece, por la pérdida de sueño y por el exceso de estrés que se origina por el ritmo de trabajo que se produce en ese horario (Apiquian, 2007).

El trabajo por turno es uno de los aspectos que genera mayor controversia en el campo organizacional. Muchos consideran que es un casi un abuso exigirle a un trabajador que trabaje durante el turno noche a que realice las actividades con la misma intensidad como si trabajará durante el día. (Ambar, Olivares, De la Rosa y Asunsolo, 2011).

Sin embargo, aquellos que trabajan durante el día pueden estar con mayor vitalidad que los que trabajan por la noche, debido a que la carencia de sueño puede afectar la salud y por ende el desempeño del trabajador (BBC, 2018).

El organismo de las personas está mecanizado y preparado para realizar jornadas durante el día, para poder descansar durante la noche. Puesto que durante la noche disminuyen ciertas capacidades, que obligan a la persona a conciliar el sueño durante estas horas. Sin embargo, este ritmo de trabajo genera ciertas afecciones que pueden generar que se produzca el síndrome de burnout (Salaber, 2017).

Las empresas por lo general, se adaptan a diversas necesidades que demanda la sociedad actual, por lo cual muchas veces establecen turnos de trabajo que terminan perjudicando a su personal, quienes terminaron aceptando debido a factores como el desempleo. Por ejemplo: las personas que trabajan en el rubro de salud tienen en claro que esta actividad demanda que estén dispuestos a trabajar en cualquier turno, debido a que

llegan pacientes accidentes a altas horas de la noche y existen otros que ameritan ser atendidos, por lo que tienen que trabajar con la misma intensidad como si estuvieran durante el día (Tostado, 2017).

Las personas que se ven afectadas por el burnout son las personas que trabajaran en el campo de salud, debido a que tienes horarios rotativos durante los 365 días del año. Los horarios en los turnos de noche son lo más pesados, debido a que tienen que mantenerse en actividad para atender a los diversos pacientes, desecándose altos niveles de estrés (Gómez, 2015).

El trabajar de noche puede agravar la salud de las personas debido a situaciones, estresante (Jiménez, 2013). Entre podemos evidenciar los siguientes síntomas:

Fatiga

Cansancio

Depresión

Alteraciones emocionales

1.4. Formulación del problema

¿Existen diferencias significativas en el síndrome de burnout los teleoperadores de un call center de Chiclayo según la jornada laboral (Diurno-Nocturno)?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica desde los siguientes argumentos:

La investigación es conveniente, porque será de gran utilidad para que las empresas Call Center, puedan comprender los peligros a los que se enfrentan sus trabajadores con respecto al Síndrome de Burnout, debido a estar laborando siempre en constante presión en su lugar de trabajo.

La investigación se justifica teóricamente, porque se analizarán los principales conceptos obtenidos hasta al momento con relación a la variable Síndrome de Burnout, con lo cual se pretende ampliar la teoría y servir como precedente para posteriores investigaciones de la misma temática.

Desde el aspecto social, la investigación es importante porque se enfoca en sensibilizar sobre los peligros a los que se enfrentan los trabajadores expuesto a altos niveles de estrés, al tener atender de manera telefónica a diversos clientes, para evitar desarrollar a futuro el Síndrome de Burnout.

Posee justificación práctica, porque ayudará al Call Center de la ciudad de Chiclayo en la solución de problemas relacionados al Síndrome de Burnout, generando un ambiente propicio para el bienestar de los trabajadores, que les evitará a futuro inversión extra de tiempo, recursos y otros aspectos que se generan por el incremento del Síndrome estudiado.

Además, se justifica metodológicamente debido a que puede ser utilizado como base en otras líneas de investigación que profundicen esta variable, contribuyendo de manera significativa en futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Ho: No existen diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específicas

H1. Existen diferencias significativas en la dimensión desgaste emocional en Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

H2. Existen diferencias significativas en la dimensión cinismo en los Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

H3. Existen diferencias significativas en la dimensión eficacia profesional en los Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Conocer el nivel de la presencia del Síndrome de Burnout en Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Objetivos específicos

- Conocer el nivel de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, en los Teleoperadores del turno diurno de un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

- Conocer el nivel de burnout en las dimensiones de desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional, en los Teleoperadores del turno nocturno de un Call Center de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer las diferencias en la dimensión Desgaste emocional en los Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer las diferencias en la dimensión Cinismo en los Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer las diferencias en la dimensión Eficacia Profesional en los Teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio utiliza un enfoque cuantitativo, puesto que busca comprobar una hipótesis por medio de la recolección de datos a través de métodos estadísticos. Es tipo descriptivo, comparativo, puesto que pretende conocer la presencia del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada; a través de la comparación según la jornada laboral (Hernández et al, 2014). Siendo de tipo transversal, ya que los datos recolectados son en un momento único, de diseño no experimental.

Diseño de investigación

El diseño de ejecución para este trabajo es el siguiente:

$$\begin{array}{cc|cc}
 M1 & O1 & O1 & = & O2 \\
 M2 & O2 & O1 & \neq & O2
 \end{array}$$

Donde:

M1 = Trabajadores turno diurno

M2 = Trabajadores turno nocturno

O1 = Síndrome de Burnout de los trabajadores del turno diurno

O2 = Síndrome de Burnout de los trabajadores del turno nocturno

2.2. Población y muestra

Población

La población de estudio, está conformada por 200 trabajadores del área de canales escritos de un Call Center de Chiclayo, de los cuales 100 trabajan en el turno de la mañana y tienen rangos de edad de 20 a 40 años y 100 en el turno de madrugada en el mismo rango de edad.

Muestra

La muestra estará conformada por 200 teleoperadores de ambos sexos, dentro de los cuales 100 de ellos laboran en el turno mañana y 100 en el turno madrugada, considerando el rango de edad entre 20 y 40 años en ambos casos.

Se utilizará un muestreo no probabilístico, ya que ha sido a elección propia por conveniencia y accesibilidad.

Criterios de inclusión:

- Teleoperadores en turno laboral definido
- Teleoperadores entre 20 y 40 años de edad
- Teleoperadores que deseen participar
- Teleoperadores que tengan más de tres meses en la empresa

Criterios de exclusión:

- Teleoperadores de turnos rotativos
- Teleoperadores que no deseen participar
- Teleoperadores que se encuentren en proceso de capacitación

2.3. Variables, Operacionalización

Síndrome de Burnout

Definición conceptual: El síndrome de burnout o síndrome del quemado, es un factor de riesgo laboral que afecta a los trabajadores, por la sobrecarga de trabajo y altos niveles de estrés, lo cual afectan su calidad de vida y el desempeño de la organización (Saborío y Hidalgo, 2015).

Definición operacional: Se refiere a la suma de ítems de las tres dimensiones (Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI – GS).

Operacionalización

Cuadro 1.

Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Cansancio y fatiga producto del ambiente donde se desempeña la labor	Inventario de Burnout de Maslach – GS, adaptación de Fernández-Arata, Juárez y Merino (2015)
	Cinismo	Distanciamiento e indiferencia por las labores a cargo	
	Eficacia profesional	Sentirse realizado de acuerdo a los objetivos laborales	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS

El inventario de Maslach Burnout Inventory, fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en 1997 en España, teniendo una adaptación en 2015 por Fernández, Juárez y Merino en Perú. El instrumento tiene como objetivo medir la presencia del

Síndrome de Burnout en el área laboral desde una perspectiva social, cognitiva y afectiva. Su aplicación puede ser de forma colectiva o individual entre las edades de 18 años a más, con una duración de 10 a 15 minutos. Cuenta con un total de 22 ítems en su versión original y 16 ítems en su adaptación con las opciones: 0. Nunca; 1. Un par de veces al año o menos; 2. Una vez al mes o menos; 3. Un par de veces al mes; 4. Una vez a la semana; 5. Un par de veces a la semana; 6. Todos los días.

El instrumento a su vez está agrupado en 3 dimensiones:

La primera dimensión de Agotamiento Emocional, mide el “cansancio” por lo que exige su puesto de trabajo. Se conforma por los ítems 1, 2, 3, 4 y 6. El máximo puntaje es de 36, donde, mientras mayor puntuación, mayor agotamiento se percibe por parte del evaluado.

La segunda dimensión es Cinismo, mide la percepción de distanciamiento y frialdad. Conformada por los ítems 8, 9, 13, 14 y 15. La máxima puntuación es 30, mientras mayor sea el puntaje, mayor es el cinismo y su nivel del síndrome de burnout experimentado.

La tercera dimensión es la Eficacia Profesional, mide los sentimientos de autoeficacia y realización personal respecto a los objetivos laborales. Lo conforman los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16. El puntaje máximo es 48, y si mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversa, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Validez y confiabilidad

Para su validación se contó con un total de 16 ítems aplicado a una muestra de 940 personas al servicio en diferentes organizaciones. Las respuestas que se obtuvieron fueron sometidas a un procedimiento de ecuaciones estructurales mediante el análisis factorial confirmatorio, bajo el método de máxima verosimilitud, así como matriz de covarianzas S como unidad de análisis, estimados en el programa EQS 6.2. Los coeficientes obtenidos fueron los siguientes: CFI (0,91), SRMR (0,061), RMSEA (0,066), considerados adecuados. Así mismo, se aplicaron análisis de validez convergente y discriminativa.

Para la confiabilidad, se utilizó el alpha de Cronbach y el coeficiente Omega, obteniendo valores superiores a 0,75, considerados altos y relevantes.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para la recolección, análisis estadístico e interpretación de datos se tuvo en cuenta lo siguiente:

Se buscó información referente al síndrome de burnout, por medio de libros, tesis, artículos científicos, tanto físicos como virtuales para una orientación sobre el tema a desarrollar. Luego se solicitó el permiso a la empresa para poder aplicar el instrumento de investigación. Se conversó con los trabajadores, quienes dieron su consentimiento para participar en la aplicación del instrumento y se esperó un promedio de 15 minutos para que respondan, luego se procedió a recoger el instrumento de investigación. Y finalmente se procesaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS 25.

Para la obtención de los resultados mediante análisis estadístico, se determinó por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que los datos seguían una distribución no normal, por lo que, para hallar las diferencias entre los grupos, es pertinente utilizar un método no paramétrico, en este caso, U de Mann-Whitney.

2.6. Criterios éticos

1. Este estudio se llevó a cabo brindando información precisa y real respecto a los objetivos que se pretenden alcanzar, así también, todas las personas que formaron parte del mismo, brindaron su consentimiento para que se les pueda aplicar el instrumento psicológico, dejándoles en claro que todo lo recogido tiene carácter confidencial (APA, 2019).

2. De igual manera, se dio crédito a todos los autores que sirvieron de fuente para establecer las bases teóricas que guían a este trabajo, citándolos y referenciándolos adecuadamente para evitar el plagio; por ende, todo lo reportado tiene carácter fidedigno y si se reportara algún error, se tomaron en cuenta las medidas para subsanarlo (APA, 2019).

3. Así mismo, se siguieron los criterios propuestos en el Informe Belmont (1976), donde se dictamina que lo primordial de las investigaciones es el respeto hacia las personas, informándoles acerca de lo que se trabajará con ellos y que esto solo será posible si es que brindan su consentimiento.

4. Referente al punto anterior, se tienen en cuenta tres principios fundamentales: el respeto a las personas, donde en este caso, al ser adultos mayores, se comunicará previamente con aquellos que se encuentren bajo su cargo si así lo amerita la situación, con respeto, cortesía y amabilidad (Informe Belmont, 1976).

5. Otro criterio es el de beneficencia, donde su fin se orienta a minimizar los riesgos para los participantes de la investigación, dejando claro que el hecho de formar parte de la muestra, no ocasionará perjuicio de ningún tipo, guardando la confidencialidad pertinente (Informe Belmont, 1976).

6. El criterio de justicia, asegurando que los métodos para la obtención de los datos en la muestra, no tuvo sujeto a acciones que conllevaron a cometer actos contra la voluntad de los participantes (Informe Belmont, 1976).

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Suárez (2006), para asegurar la pertinencia y rigurosidad de una investigación, es necesario seguir los criterios detallados a continuación, los mismos que fueron utilizados en el presente estudio:

Valor de verdad: Se estableció confianza en la verdad de lo encontrado, permitiendo dar valor a lo que se reporte, contrastando así, las creencias u otras interpretaciones, sin alteración del contenido.

Transferibilidad: Puesto que se espera que lo encontrado en este estudio, sea un referente hacia futuras investigaciones, pudiendo replicar los contenidos.

Dependencia: Para analizar los hallazgos e interpretarlos de manera coherente, siguiendo una línea real y metodológica del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 1.

Niveles de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, en los Teleoperadores del turno diurno de un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Niveles Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Agotamiento emocional	9	9%	20	20%	71	71%
Cinismo	6	6%	54	54%	40	40%
Eficacia profesional	78	78%	17	17%	5	5%

En la tabla 1 se observa que, para la dimensión agotamiento emocional, el mayor volumen de sujetos se encuentra en un nivel bajo (71%), para la dimensión cinismo, se ubican mayormente en un nivel medio (54%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (78%).

Tabla 2.

Niveles de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, en los Teleoperadores del turno nocturno de un Call Center de la ciudad de Chiclayo.

Niveles Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Agotamiento emocional	51	51%	37	37%	12	12%
Cinismo	22	22%	41	41%	37	37%
Eficacia profesional	56	56%	33	33%	11	11%

En la tabla 2 se observa que, para la dimensión agotamiento emocional, el mayor volumen de sujetos se encuentra en un nivel alto (51%), para la dimensión cinismo, se

ubican mayormente en un nivel medio (41%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (56%).

Tabla 3.

Análisis comparativo según jornada laboral para la dimensión agotamiento emocional en teleoperadores de un call center de Chiclayo

Jornada laboral	N	Rango promedio	U	p
Diurno	100	65,56	1505,500	,000
Nocturno	100	134,45		
Decisión	Existen diferencias altamente significativas			

Nota:

U: U de Mann-Whitney

En la tabla 3 se observa que existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (134,45) que los del turno diurno (65,56); por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 4.

Análisis comparativo según jornada laboral para la dimensión cinismo en teleoperadores de un call center de Chiclayo

Jornada laboral	N	Rango promedio	U	p
Diurno	100	89,62	3912,000	,007
Nocturno	100	111,38		
Decisión	Existen diferencias altamente significativas			

Nota:

U: U de Mann-Whitney

En la tabla 4 se observa que existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión cinismo de la variable síndrome de burnout, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,38) que los del turno diurno (89,62); aprobándose la hipótesis establecida.

Tabla 5.

Análisis comparativo según jornada laboral para la dimensión eficacia profesional en teleoperadores de un call center de Chiclayo

Jornada laboral	N	Rango promedio	U	p
Diurno	100	111,94	3856,500	,003
Nocturno	100	89,07		
Decisión	Existen diferencias altamente significativas			

Nota:

U: U de Mann-Whitney

En la tabla 5 se observa que existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión eficacia profesional de la variable síndrome de burnout, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno diurno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,94) que los del turno nocturno (89,07); por lo que se acepta la hipótesis establecida.

3.2. Discusión de resultados

El síndrome de burnout o síndrome del quemado, está entendido como un factor de riesgo laboral que afecta a los colaboradores, por la sobrecarga de trabajo y altos niveles de estrés, lo cual afectan su calidad de vida y el desempeño de la organización (Saborío y Hidalgo, 2015).

Este síndrome ha sido reconocido y estudiado ampliamente a lo largo del tiempo, en 1976, Cristina Maslach dio a conocer la palabra Burnout de manera pública en el del Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), haciendo referencia a una situación

que iba haciéndose constante entre los trabajadores de servicios humanos, y que, después de un tiempo prolongado de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose”.

Se sabe que los trabajadores que laboran en los turnos nocturnos tienen mayor predisposición a sentirse agotados tanto física como emocionalmente por las mismas condiciones que tiene el horario, sin embargo, pueden ser tan o más eficaces que los del turno diurno, puesto que pueden estar más preparados para soportar características adversas (Tostado, 2017).

Es así, que en el marco de ampliar las investigaciones en este campo, este estudio analiza comparativamente el síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Chiclayo, según jornada laboral (diurna-nocturna).

Con respecto al primer objetivo específico, encontramos, en la tabla 1, en los niveles de burnout para los trabajadores del turno diurno del call center, para la dimensión agotamiento emocional, el mayor volumen de sujetos se encuentra en un nivel bajo (71%), para la dimensión cinismo, se ubican mayormente en un nivel medio (54%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (78%). Esto refleja que los trabajadores, por un lado, se sobreponen adecuadamente al agotamiento emocional que conlleva realizar sus actividades laborales y se sienten realizados por la consecución correcta de objetivos propuestos; sin embargo, pueden existir situaciones en que se sienten distanciados de su trabajo, llegando a mostrarse indiferentes.

Estos resultados se oponen a lo encontrado por Torres y Zevallos (2019), quienes reportaron que los trabajadores del turno diurno suelen presentar mayor agotamiento debido a que la carga laboral en este horario es mayor, teniendo que atender y lidiar un mayor número de actividades que en el horario de noche. Sin embargo, concuerdan con los hallados por Odiaga y Reyes (2017) al señalar en su muestra de estudio que los colaboradores presentaron bajos niveles de agotamiento emocional en este turno.

Dentro del siguiente objetivo específico, se encontró que los trabajadores del turno nocturno, muestran, para la dimensión agotamiento emocional, niveles altos (51%), para la dimensión cinismo, se ubican mayormente en un nivel medio (41%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (56%). Se puede apreciar que se sienten agotados por la realización de su trabajo en este turno, acorde a los resultados reportados por diversos autores (Mejías, 2018; Jiménez, 2013; Ambar, Olivares, De la

Rosa y Asunsolo, 2011), quienes sostienen que el personal de turno nocturno padece un mayor agotamiento emocional. Mientras que el personal de turno de mañana presenta más despersonalización e insatisfacción.

No obstante, en el caso de la muestra de este estudio, los trabajadores del call center mostraron alta eficacia profesional, lo que sugiere que se sienten comprometidos con sus labores, realizándolas acorde a los objetivos organizacionales, en busca de su crecimiento personal y profesional, sobreponiéndose a lo agotador que puede resultar laborar en este horario, tal como lo sugiere Tostado (2017).

Para el objetivo específico a continuación, en cuanto a la dimensión agotamiento emocional mostrada en la tabla 3, entendida como la fatiga y el cansancio ante la idea y el contexto en el que se desarrolla el trabajo, se observa que existen diferencias altamente significativas ($p < .01$) según jornada laboral, siendo los trabajadores del turno nocturno (134,45) quienes reportan mayor presencia de este indicador en tanto que los del turno diurno (65,56), estando más proclives a mostrar síntomas de agotamiento y evidenciarse en la realización de sus actividades laborales.

Este resultado es similar a lo encontrado por Chanduvi y Vega (2015), quienes señalaron en su estudio que al trabajar por la noche la presión es mayor, sumado a que el mismo horario predispone al cuerpo a buscar el descanso (Salaber, 2017), sin embargo debe mantenerse activo para cumplir con las labores, lo que ocasiona que paulatinamente aparezcan visibles signos de agotamiento, siendo probable la reducción de su desempeño, tal como lo mencionan algunos autores (Peceros, 2018; Lulo, 2017).

Sin embargo, dicho resultado contrasta con lo señalado por Torres y Zevallos (2019), quienes dieron cuenta de que el agotamiento emocional se presenta con mayor intensidad en colaboradores del turno diurno, puesto que por lo general, las actividades a realizar son mayores en este horario.

En el objetivo específico posterior, en la tabla 4, para la dimensión cinismo, referida a la indiferencia y distanciamiento frente al trabajo que se está realizando, se aprecian diferencias altamente significativas ($p < .01$) según jornada laboral, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,38) que los del turno diurno (89,62). Esto puede verse explicado según lo propuesto por Jiménez (2013), quien sugiere que el hecho de ir acumulando actividades

agotadoras, pronto se predispondrá a la aparición de sentimientos de indiferencia sobre las actividades laborales, no importando si se cumplen los objetivos eficientemente, tendiendo a buscar alternativas para lograr un mejor desempeño sin sobrecarga de trabajo (Cruz, 2011).

Para el objetivo específico final, se encontraron diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión eficacia profesional, tal como se muestra en la tabla 5, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno diurno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,94) que los del turno nocturno (89,07), indicando que por la mañana trabajan con mayor eficacia que por la noche.

Este resultado está acorde a lo señalado por diversos autores (Peceros, 2018; Lulo, 2017; García, 2015), quienes sostienen que mientras mayor sea el desgaste físico y emocional, se facilita la aparición del síndrome de burnout, por ende, el desempeño, eficacia y eficiencia, tienden a disminuir, recordando que los sujetos del presente estudio reportaron mayores índices de agotamiento por la noche, así como menor eficacia profesional en el turno nocturno.

Para concluir, se encontraron diferencias altamente significativas ($p < ,01$) respecto al nivel de la presencia del síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de la ciudad de Chiclayo, siendo los que trabajan en el turno nocturno los más afectados, mientras que los de la mañana, presentan índices más elevados de eficacia.

De hecho, según los resultados anteriormente descritos en los objetivos específicos, se ha podido identificar que, aunque las diferencias son altamente significativas entre ambos grupos, el nivel de eficacia para ejecutar sus labores es alto, y esto puede deberse a otros factores, como por ejemplo el compromiso hacia la organización o elementos personales de superación (Gil, 2015). Así mismo, ello no quiere decir que los efectos negativos de la sobrecarga de labores no se presenten, aún más, en aquellos colaboradores del turno nocturno, donde la incidencia sobre su salud, suele verse afectada (Mejías, 2018).

Es importante mencionar antes de cerrar este apartado, que la aplicación de los instrumentos a la muestra, se realizó de manera virtual, existiendo algunas limitaciones durante este proceso, por lo que los resultados obtenidos deben ser corroborados en estudios posteriores a fin de eliminar las fuentes de sesgo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) respecto al nivel de la presencia del síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de la ciudad de Chiclayo.
2. En los trabajadores del turno diurno, para la dimensión agotamiento emocional, el mayor volumen de sujetos se encuentra en un nivel bajo (71%), para la dimensión cinismo, se ubican mayormente en un nivel medio (54%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (78%).
3. En los trabajadores del turno nocturno, para la dimensión agotamiento emocional, el mayor volumen de sujetos se encuentra en un nivel alto (51%), para la dimensión cinismo, se ubican mayormente en un nivel medio (41%) y para la dimensión eficacia profesional, la mayoría se ubica en un nivel alto (56%).
4. Existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión agotamiento emocional, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (134,45) que los del turno diurno (65,56).
5. Existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión cinismo, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno nocturno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,38) que los del turno diurno (89,62).
6. Existen diferencias altamente significativas ($p < ,01$) según jornada laboral para la dimensión eficacia profesional, siendo los colaboradores que se encuentran en el turno diurno quienes presentan un mayor puntaje promedio (111,94) que los del turno nocturno (89,07).

Recomendaciones

1. Establecer políticas de descanso para los trabajadores del turno nocturno en lo que dura su jornada, con el fin de que el impacto físico sea menor.
2. Implementar incentivos hacia los trabajadores del turno nocturno para que sientan recompensados los esfuerzos que demandan laborar en ese horario.
3. Diseñar programas recreativos mensuales que incluyan a todos los colaboradores, con la finalidad de reducir los niveles de estrés.
4. Solicitar que se lleven a cabo reuniones donde los colaboradores brinden sus opiniones y sugerencias para realizar sus labores de manera más adecuada, teniendo en cuenta el turno laboral.
5. Identificar otros elementos que podrían estar incidiendo en la sobrecarga laboral percibida por los colaboradores, al margen del turno de trabajo.
6. Corroborar los datos obtenidos en este estudio con investigaciones posteriores a fin de eliminar las posibles fuentes de sesgo dadas las circunstancias en las que se llevó a cabo (aplicación de instrumentos de manera virtual).

REFERENCIAS

- Aguirre, L. (2016). *Comparación del nivel de riesgo de Síndrome de Burnout entre el personal docente y administrativo de un Instituto de Idiomas de la ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado). Cuenca: Universidad de las Américas.
- Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad San Sebastián. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Ambar, P., Olivares, S., De la Rosa, K., y Asunsolo, Á. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(22), 224-241.
- American Psychological Association. (2019). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. USA: American Psychological Association. Recuperado de: <https://www.apa.org/>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Yucatán: Universidad Anáhuac México Norte.
- Argueta, C. A. (2015). *Diferencia en el nivel del Síndrome de Burnout de las personas que tienen contacto directo en ventas con el cliente y los que hacen ventas vía telefónica, en los empleados de la Subgerencia de Microfinanzas de Banco Industrial*. (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Baldoceda, E. D. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una empresa Privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Barraza, A. (2011). Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13 (2), 51-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80220774004>
- BBC. (2018). *Los efectos negativos que causa en el cuerpo humano el trabajar de noche*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-42497913>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile*. (Tesis de pregrado).

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>

Camacho, A., Juárez, G., y Arias, G. (2010). Síndrome de Burnout y Factores Asociados en Médicos. *Ciencia & Trabajo*, 35, 251-256. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218552>

Castañeda, A., García De Alba, G. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(1), 67-84. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-avance-resumen-prevalencia-del-sindrome-agotamiento-profesional-S0034745014602377>

Chanduvi, G. d., & Vega, L. L. (2015). *Síndrome de Burnout entre personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales de las entidades MINSA y ESSALUD en Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: Un reto a la investigación. *Psicoperspectivas*, 12-34. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v10n2/art02.pdf>

Cruz, M. (2011). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial CEP.

Cumpa, F., y Chávez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. agosto, 2015. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca.

Da Silva, D. (2020). *¿Qué es call center? Conoce cómo funciona y su importancia en la experiencia del cliente*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>

El cronista. (2019). *Casi la mitad de los argentinos se sienten agotados y desvalorizados en su trabajo*. <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Casi-la-mitad-de-los-argentinos-sufre-el-sindrome-de-burnout-20190730-0004.html>

- elEconomista América. (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- Estrada, A. (2018). *Consecuencias del síndrome de Burnout*. <https://www.revistamoi.com/sube-godinez/sindrome-de-burnout-causas-y-consecuencias/>
- Fernández-Arata, M., Juárez, A., y Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Forbes. (2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>
- Forbes. (2019). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*. <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- García, J. (2015). *Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gestión. (2016). *El síndrome de Burnout, declarado como factor de riesgo laboral por la OMS, puede llevar al trabajador al colapso. Giuliana Cafferata, especialista en Gestión de Talento, explica las causas y consecuencias de esta enfermedad*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/burnout-empresas-perder-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-119028-noticia/>
- Gil, P. (2015). *Trabajo por turnos: definición*. Atornos Blog. <https://www.atornos.com/blog/2015/07/trabajo-por-turnos-definicion/>

- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Extraído de: https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Gómez, E. (2015). *Factores predictores del burnout*. (Tesis de maestría). Murcia: Universidad Miguel Hernández.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. Pergamon Press.
- Informe Belmont. (1976). *Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación*. https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf
- Jiménez, J. (2013). *El diseño de los turnos de trabajo*. http://www.preveras.org/docs/documentos/el_diseno_de_los_turnos_de_trabajo.pdf
- López, A., González, F., Morales, M., y Espinoza, C. (2006). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45(3), 233-242. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=12408>
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Lulo, A. Y. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Marrau, C. M. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 10(2), 53-68.

- Mató, E. (2019). *Síndrome Burnout o trabajador quemado*. <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>
- Medlineplus. (2019). *Síndrome de Burnout*. <https://medlineplus.gov/spanish/stress.html>
- Mejías, A. (2018). *Los turnos de enfermería y el síndrome de Burnout: Una revisión bibliográfica*. España: Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9141/Los%20turnos%20de%20enfermeria%20y%20el%20sindrome%20de%20Burnout%20una%20revisio%20bibliografica.pdf;jsessionid=3F11C28402FA969805080429474194B2?sequence=1>
- Mouzo, J. (2019). *El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Núñez, J. (2016). *Comparación del síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que trabajan y estudian, y personas que solo trabajan en un Call Center de la Zona 13 de Guatemala*. (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Odiaga, G., y Reyes, J. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto– diciembre, 2017*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Oramas, A. (2015). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Peceres, B. (2018). *Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout* (2a. ed.). Málaga: ICB.
- Rojas, J. (2019). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

- RPP. (2017). *¿Qué es el síndrome de burnout?* <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-sindrome-del-burnout-noticia-1067459>
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 15-49.
- Saborío, L., y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 32(1), 145-159.
- Salaber, E. (2017). *Trabajar en el turno de noche*. <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/trabajar-en-el-turno-de-noche-2362>
- Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.
- SOCIALetic.com. (2019). *¿Qué es, cómo funciona y para qué sirve un call center?* <https://www.socialetic.com/que-es-como-funciona-y-para-que-sirve-un-call-center.html>
- Suárez, M. (2006). *El saber pedagógico de los profesores de la universidad de los andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza*. <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXEElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Torre, L. M., & Zevallos, G. G. (2019). *Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018*. (Tesis de pregrado). Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Tortora, G. (2016). *Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial en Call Centers*. (Tesis de pregrado). Uruguay: Universidad de la República.
- Tostado, M. (2017). *Estudio de la influencia de los turnos de trabajo en el agotamiento, la satisfacción laboral, el desempeño laboral y las conductas contraproductivas en el personal de enfermería de un hospital*. (Tesis de grado). España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Universia. (2015). *Conoce las características y consecuencias del Síndrome de Burnout*. <https://noticias.universia.ad/portada/noticia/2015/06/02/1126144/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout.html>

Villa, B. (2018). *Síndrome de Burnout: el silencioso mal que afecta a miles de trabajadores sin que se den cuenta*. <https://www.biobiochile.cl/noticias/vida-actual/cuerpo-y-mente-sanos/2018/10/18/sindrome-de-burnout-el-silencioso-mal-que-afecta-a-miles-de-trabajadores-sin-darse-cuenta.shtml>

ANEXOS

Anexo 1.

Resolución de aprobación de proyecto de investigación



Pimentel, 15 junio 2021

VISTO

El informe N° 0104-2021/FH-DPS-USS de fecha 11 de junio del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Psicología, quien eleva la solicitud presentada por los estudiantes **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA** y **ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET** a fin de presentar nuevo título de Investigación (tesis) denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA LABORAL, EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"**; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...) Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°0199-2019/IPD-USS, señala:

- Artículo 36°: *"El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/IPD-USS, señala:

- Artículo 21°: *"Los temas de trabajo de Investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)"*.
- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"*.
- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C"*.

Que, mediante Resolución N° 0146-2020/FH-USS de fecha 16 de enero del 2020, se resuelve APROBAR E INSCRIBIR el Proyecto de Tesis denominado: **"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ESTRATEGIAS COGNITIVAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO"**, presentado por la estudiante **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA**.

Que, la estudiante **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA**, presenta renuncia al tema de Investigación (tesis) denominado: **"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ESTRATEGIAS COGNITIVAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO"**.

Que, mediante Resolución N° 0133-2020/FH-USS de fecha 16 de enero del 2020, se resuelve APROBAR E INSCRIBIR el Proyecto de Tesis denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN DIRECTIVOS Y TELEOPERADORES SEGÚN TURNO DE TRABAJO EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"**, presentado por la estudiante **ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET**.

Que, la estudiante **ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET**, presenta renuncia al tema de Investigación (tesis) denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN DIRECTIVOS Y TELEOPERADORES SEGÚN TURNO DE TRABAJO EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"**.

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.

RESOLUCIÓN N° 0623-2021/FDH-USS

Que, visto el informe N° 0104-2021/FH-DPS-USS de fecha 11 de junio del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Psicología, quien eleva la solicitud presentada por las estudiantes **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA y ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET** a fin de presentar nuevo título de Investigación (tesis) denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA LABORAL, EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"** el cual cumple con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACEPTAR LA RENUNCIA de la estudiante **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA**, para el tema de investigación (tesis) DENOMINADO: **"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ESTRATEGIAS COGNITIVAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CHICLAYO"**.

ARTÍCULO SEGUNDO: ACEPTAR LA RENUNCIA de la estudiante **ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET**, para el tema de investigación (tesis) DENOMINADO: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN DIRECTIVOS Y TELEOPERADORES SEGÚN TURNO DE TRABAJO EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"**.

ARTÍCULO TERCERO: APROBAR el proyecto de investigación (tesis) DENOMINADO: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA LABORAL, EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO"**, presentado por las estudiantes **GUTIERREZ FERNANDEZ FIORELLA GABRIELA y ABASOLO CHIROQUE VERONICA LISSET**.

ARTÍCULO CUARTO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N°0146-2020/FH-USS de fecha 16 de enero del 2020 y la Resolución N°0133-2020/FH-USS de fecha 16 de enero del 2020.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Mg. Cabrera Leonardini Daniel Guillermo
Decano Facultad de Derecho y Humanidades


Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.

Anexo 2.

Formato de instrumento de recolección de datos

**PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY
(MBI – GS)**

EDAD: _____

SEXO: _____

TURNO DE TRABAJO: _____

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: _____

INSTRUCCIONES:

En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

0 Nunca

1 Un par de veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Un par de veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Un par de veces a la semana

6 Todos los días

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

Anexo 3.

Ficha técnica

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) – GS

Autores: S. Maslach y C. Jackson

Publicación: Madrid: TEA, 1997

Notas a la medición: Evaluación del síndrome del "quemado"

Ámbito de aplicación: Clínica y laboral

Número total de ítems: 16 Tipo Likert

Escalas/factores: Agotamiento emocional

Cinismo

Eficacia profesional

Forma de aplicación: Individual y Colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 15 minutos

Procedimiento de Corrección: Manual, mediante plantilla

Anexo 4.

Permiso para la recolección de datos



MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 30 de Abril del 2020

Quien suscribe:

Sr. Hermann Willièm Corbera Ballarte

Representante Legal – Empresa Konecta

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **SINDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES, SEGÚN JORNAD LABORAL EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO**

Por el presente, el que suscribe, señor Hermann Willièm Corbera Ballarte, Representante legal de la empresa: Konecta – Canales escritos, autorizo a la alumna Abásolo Chiroque verónica Lisset, identificado con DNI N° 71381761, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología, y autor del trabajo de investigación denominado SINDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES, SEGÚN JORNADA LABORAL EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de Licenciatura, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

Hermann Willièm Corbera Ballarte
JEFE DE OPERACIONES
CANALES ESCRITOS - KONECTA
Hermann Corbera Ballarte
Jefe de Operaciones
Ruc 20520598233

Anexo 5.

Consentimiento informado

Formulario de consentimiento informado (Adultos)

Título del proyecto: SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA LABORAL EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO

Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigador: Abasolo Chiroque Verónica Lisset
Gutierrez Fernandez Fiorella Gabriela

Email: achiroqueveroni@crece.uss.edu.pe
fiorellag@crece.uss.edu.pe

Teléfono: 946 691 735
969 908 859

Presentación:

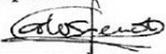
El presente es un estudio que tiene por finalidad analizar las diferencias existentes en cuanto al síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de la ciudad de Chiclayo, por lo que su participación es primordial en este proceso y estaremos agradecidos si accede.

La participación consiste en responder el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-GS). El proceso es completamente anónimo y puede interrumpir su participación cuando considere pertinente sin que esto tenga repercusiones negativas para usted.

Esta actividad es voluntaria y no habrá algún tipo de beneficio académico o monetario.

Muchas gracias por su atención.

Respuesta: He leído el Formulario de Consentimiento Informado y acepto participar en esta actividad de investigación. Comprendo que puedo dejar de participar en esta actividad en algún momento. También entiendo que no recibiré algún pago o beneficio académico por esta participación.

Firma:  _____

Fecha: 04 - 05 - 2020