



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME  
BURNOUT Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES  
DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER  
DE LIMA METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA


ALINA VICTORIA DE GUADALUPE  
COLONIA RIVERA

LIMA – PERÚ

2023



# RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME BURNOUT Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA



Jonh Astete Cornejo  
CMP 37698

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar

**Presidenta**

Mg. Marleny Teresa Fabián Santos

**Vocal**

Mg. Susana Elizabeth Mamani Guerra

**Secretaria**

**ASESOR DE TESIS**

MBA. Jonh Maximiliano Astete Cornejo

## **DEDICATORIA**

*A todos los trabajadores de atención al cliente,  
pues gracias a esta investigación entendí la  
complejidad de sus labores, especialmente a los  
trabajadores del Call Center quienes me permitieron  
realizar esta investigación.*

*A todo aquél que tome este trabajo como  
inspiración para realizar una investigación en torno a esta problemática.*

*A la  
profesora Rocío Rodríguez que en paz descanse.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor Jonh Astete, por todo su soporte y acompañamiento en el proceso de investigación.

Al profesor Hugo Ucedo, por su tiempo y disposición para brindarme recomendaciones estadísticas que me permitió potenciar los resultados de mi investigación.

A mi familia, por sus palabras cálidas de apoyo y su orgullo hacia mí.

A la profesora Rocío, quien me apoyó en la parte inicial de este trabajo y ha sido una gran inspiración profesional.

A Miranda, por alentarme a terminar con la investigación y por mostrarme que es un inicio de un camino importante.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	5
1.3. LIMITACIONES .....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	7
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES .....	9
2.1.1. <i>Estrés laboral</i> .....	9
2.1.2. <i>Definición de síndrome de Burnout</i> .....	9
2.1.3 <i>Posturas teóricas sobre Síndrome de Burnout</i> .....	11
2.1.4 <i>Dimensiones de Síndrome de Burnout</i> .....	14
2.1.5. <i>Bienestar Psicológico</i> .....	16
2.1.6. <i>Posturas teóricas de Bienestar Psicológico</i> .....	17
2.1.7. <i>Dimensiones del Bienestar Psicológico</i> .....	20



2.2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO.....	22
2.2.1. <i>Investigaciones internacionales</i> .....	23
2.2.2. <i>Investigaciones nacionales</i> .....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES .....	28
2.4. HIPÓTESIS.....	30
2.4.1. <i>Hipótesis general</i> .....	30
2.4.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	32
3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3. NATURALEZA DE LA MUESTRA .....	32
3.3.1. <i>Población</i> .....	32
3.3.2. <i>Muestra y método de muestreo</i> .....	32
3.3.3. <i>Criterios de selección</i> .....	33
3.4. INSTRUMENTOS .....	34
3.5. PROCEDIMIENTO .....	36
3.5.1. <i>Consideraciones éticas</i> .....	37
3.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	50

CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición conceptual y operacional del síndrome Burnout.....	28
<b>Tabla 2:</b> Definición conceptual y operacional de Bienestar Psicológico .....	29
<b>Tabla 3:</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov .....	40
<b>Tabla 4:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico .....	41
<b>Tabla 5:</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov .....	42
<b>Tabla 6:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Autonomía de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	43
<b>Tabla 7:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Autoaceptación de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	44
<b>Tabla 8:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Crecimiento Personal de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	45
<b>Tabla 9:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Dominio del Entorno de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	46
<b>Tabla 10:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Propósito de Vida de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	47
<b>Tabla 11:</b> Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Relaciones Positivas de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout .....	48

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figua 1:</b> Fórmula de muestreo .....	33
---	----

## RESUMEN

El propósito principal del presente estudio fue identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en una muestra conformada por 114 colaboradores de atención al cliente de una empresa de call center ubicada en Lima Metropolitana. Para ello se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Los principales hallazgos sostuvieron una relación inversa entre la variable síndrome burnout con las dimensiones de Bienestar psicológico, siendo la Autonomía ( $r = -.342$ ), Autoaceptación ( $r = -.074$ ), Crecimiento personal ( $r = -.565$ ), Dominio del ambiente ( $r = -.593$ ), Propósito de vida ( $r = -.485$ ) y Relaciones positivas ( $r = -.668$ ), lo que permitió concluir que, si una de las variables presente un nivel mayor, menor será el nivel de la segunda variable.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, bienestar psicológico, colaboradores, call center.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this study was to identify the relationship between burnout syndrome and psychological well-being in a sample of 114 customer service employees of a call center company located in Metropolitan Lima. A quantitative approach, non-experimental design, correlational and cross-sectional scope, survey techniques and questionnaire instruments were used, including the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Ryff's Psychological Well-Being Scale. The main findings showed an inverse relationship between the burnout syndrome and the dimensions of psychological well-being, being Autonomy ( $r = -.342$ ), Self-acceptance ( $r = -.074$ ), Personal growth ( $r = -.565$ ), Environmental mastery ( $r = -.593$ ), Goal purpose ( $r = -.485$ ) and Positive relationships ( $r = -.668$ ), which led to the conclusion that if one of the variables has a higher level, the lower level of the second variable.

**Key words:** Burnout syndrome, psychological well-being, employees, call center.

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout o estrés crónico cobra gran relevancia en el desarrollo de las organizaciones, hallándose mayor notoriedad en aquellas que se dedican al rubro de telecomunicaciones, donde la tecnología avanza a gran velocidad y la demanda se ha visto incrementada, por lo que se hace necesario brindar un servicio de calidad, el cual se vería reflejado en la adecuada gestión de los lazos comunicativos entre colaboradores y entre estos con el público objetivo. Es así que, dicho estrés se genera como consecuencia de las demandas laborales, repercutiendo sobre el estado físico y mental de los trabajadores, poniéndose de manifiesto por medio de un agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Hernández et al., 2021)

En este sentido, surge la importancia de estudiar el bienestar psicológico; dado que, se encuentra vinculado al funcionamiento positivo del ser humano, así como al desarrollo de aquellas capacidades asociadas al mantenimiento del equilibrio y manejo de pensamientos, sentimiento y conductas, por lo que su desarrollo óptimo coadyuva al manejo de situaciones cotidianas valoradas como agobiantes.

En este contexto, el desarrollo de la presente investigación tuvo por propósito principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en una muestra conformada por colaboradores del área de atención al cliente en una empresa de Call Center ubicada en Lima Metropolitana. Además, su justificación radicó en su aporte al marco teórico, metodológico y práctico.

Así, el presente documento está compuesto por un total de seis capítulos. En el capítulo 1 se describe la problemática identificada, así como la justificación e importancia del estudio, sus objetivos y limitaciones de investigación. El segundo capítulo expone el marco teórico, el cual comprende aspectos conceptuales relevantes, además de

investigaciones realizadas anteriormente de carácter internacional y nacional, definiciones de términos básicos y las hipótesis de investigación.

El capítulo hace énfasis en el nivel y tipo de investigación, el diseño investigativo, la naturaleza de la muestra, los instrumentos, el procedimiento que se siguió para la recolección de datos y para el análisis de los mismos. Luego, el capítulo cuatro, cinco y seis, hacen referencia a la descripción de resultados, discusión de estos, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La globalización ha generado una serie de cambios que han impactado en el desempeño diario de las personas, volviéndolo más acelerado y demandando mayor competencia. En el entorno laboral, esto implica que los trabajadores deben mantenerse actualizados y adaptarse constantemente. Como resultado, el mundo actual exige flexibilidad, autonomía, proactividad, adaptabilidad y seguridad por parte de los individuos para enfrentar las diversas situaciones diarias (Grajales y Osorno, 2019).

De manera que, la inadecuada gestión de las diferentes situaciones suscitadas en el entorno de trabajo conlleva al trabajador a experimentar signos y síntomas asociados al denominado síndrome de burnout (SB) (Argueta, 2021), entendido como el producto o consecuencia del estrés laboral catalogado como crónico que no ha percibido mejora alguna (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019), lo cual conduce a experimentar una afectación en el bienestar psicológico o, descrito de otro modo, en la percepción de compromiso individual con el afrontamiento de los diferentes retos diarios (Jorquera & Rodríguez, 2021), por lo que la gestión favorable de los recursos personales garantiza el bienestar psicológico, haciéndose evidente a través del equilibrio emocional y del desarrollo del potencial personal (Rossi, et al., 2019).

La evidencia científica ha demostrado la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en diferentes contextos. Por ejemplo Pérez et al. (2021) encontraron que el 47% de trabajadores colombianos no había establecido de forma adecuada sus relaciones interpersonales y el 19.5% no ejercía adecuadamente su autonomía, por lo que no era capaz de hacer elecciones efectivas (67.5%), lo que conduce a no contar con un plan o propósito de vida (26.5%) y, por consiguiente, no

percibir un crecimiento o evolución personal (71%), lo que entre trabajadores chilenos se significó la experiencia de signos y síntomas asociados al burnout ( $p < .001$ ;  $rho = .051$ ), es decir, que cuanto menor es la experiencia de bienestar psicológico, mayores son los índices del síndrome de burnout (García et al., (2018), lo cual también ha sido evidenciado entre trabajadores mexicanos (Saldaña et al., (2020), encontrándose que altos niveles de despersonalización ((81.5%) y agotamiento emocional (37%), así como baja realización personal (55.6%), además de identificarse que el 63% de estos trabajadores señaló presentar malestar psicológico (Rojas et al., (2021).

Respecto al contexto nacional, Sarmiento (2019) señala la prevalencia del síndrome de burnout en el 10% de trabajadores cusqueños, siendo mayoritariamente varones, lo cual se incrementa a un 24.8% en la población limeña, quienes presentan niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, aspecto descrito por Garcés et al. (2020). Estos elementos se relaciona a una afectación directa en el bienestar psicológico de los involucrados, tal como lo menciona Espinoza (2021), más del 30% de trabajadores peruanos presentan riesgos de nivel alto en su salud mental.

Frente a esta problemática, la OMS (2019) señala que la causa de ésta reside en el ejercicio de una gestión deficiente, en la disminución de intervenciones e involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones, así como en las jornadas laborales prolongadas, lo cual podría solucionarse en la identificación de estrategias promocionales del desempeño laboral de los implicados y, por consiguiente, su bienestar psicológico, tales como establecer horarios fijos de trabajo, facilitación de compensaciones por desempeño o aumento salarial, de capacitaciones sobre herramientas necesarias para el cumplimiento de funciones laborales y de retroalimentación constante sobre el trabajo realizado (Gestión, 2021).

En el ámbito local, De la Guerra et al. (2021) encontraron una prevalencia moderada de cansancio emocional en trabajadores limeños, lo que puede derivar en la presencia del síndrome de burnout. Del mismo modo, debido a la gestión inadecuada de situaciones laborales, como la sobrecarga de trabajo o la falta de establecimiento de relaciones interpersonales, se ha identificado que los trabajadores del área de atención al cliente en un call center de Lima Metropolitana experimentan irritabilidad, frustración y desmotivación. Esto conduce a una disminución en su compromiso laboral y afecta significativamente su bienestar psicológico. Por lo tanto, es importante llevar a cabo un estudio que examine la influencia del síndrome de burnout en el bienestar psicológico de los trabajadores de un call center dedicados a la atención al cliente en Lima Metropolitana. Esto permitirá establecer un plan de intervención y monitorear mejoras graduales en el entorno laboral. En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome burnout en trabajadores de un Call Center, encargados de la atención al cliente en una empresa de Lima Metropolitana?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

El despliegue de la presente propuesta de investigación encuentra justificación en su aporte teórico, metodológico y práctico. La justificación teórica se evidencia en la recopilación de información de manera que, la base teórica preexistente se visualice reforzada con datos actualizados, por lo que se le incorpora el propósito de contribuir a la literatura científica con información relevante de conceptos como el bienestar psicológico y el síndrome Burnout en el ámbito organizacional, para aquellas entidades o empresas cuya actividad económica y dinámica interaccional con su público objetivo

es semejante a la tratada en la presente. Asimismo, la justificación teórica, tiene su aporte en el análisis de correlación propuesto, en donde, si la hipótesis es aceptada, se corrobora la teoría existente.

La justificación metodológica busca establecer la validez y confiabilidad, en el contexto peruano, de escalas que miden tanto el síndrome Burnout como el Bienestar Psicológico, correspondientes para su aplicación en la presente investigación, con el fin de obtener datos certeros que permitan que la prueba sea utilizada para otras investigaciones del mismo contexto. Para la medición de la variable síndrome de burnout se consideró el Inventario de Burnout, cuya autoría original se le atribuye a Maslach y Jackson (1986) y para la variable Bienestar Psicológico se consideró la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989).

Por último, la justificación práctica quedó señalada en el reconocimiento futuro de medidas preventivas-promocionales que permitan conseguir mejoras en el desenvolvimiento diario laboral de los involucrados a través de la mitigación de signos de burnout e incremento de bienestar psicológico; descrito de otro modo, los resultados finales permitirán la posterior propuesta de alternativas estratégicas de solución frente a la problemática identificada en el bienestar psicológico, lo cual podría verse reflejado en el desarrollo de planes organizacionales que promuevan la reducción de signos y síntomas asociados al estrés crónico.

### **1.3. LIMITACIONES**

Los resultados se limitaron a ser desarrollados únicamente en aquellas poblaciones que cuenten con características semejantes a las presentadas por la

población de estudio en la presente; ya que, el involucramiento de factores ajenos a las unidades poblacionales de estudio afectará en el desarrollo y resultados de la investigación.

La recolección de datos la cual fue de tipo probabilístico, estuvo sujeta a la disponibilidad horaria de los participantes. La administración de las evaluaciones al final de la jornada laboral afectaría a la disposición de los participantes, pudiendo estos presentar cansancio, lo que conllevaría a la alteración de resultados especialmente en el cuestionario de síndrome Burnout, considerando que este presenta ítems relacionados a este factor.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Identificar la relación entre el síndrome Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión de Autonomía de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Autoaceptación de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Crecimiento Personal de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Dominio del Ambiente de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Propósito de vida de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Relaciones Positivas con otros de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES**

#### ***2.1.1. Estrés laboral***

Desde el punto de vista de El Sahili (2016), el estrés laboral es una terminología que alude al conjunto de respuestas fisiológicas y comportamentales emitidas ante situaciones percibidas como agobiantes en el contexto de trabajo, caracterizándose por ser de corta duración. En tanto, Cruz et al. (2021) sostienen que el estrés laboral aparece como producto de la relación entre el clima de trabajo, el trabajador y la percepción de este respecto a factores valorados como amenazantes, los cuales conllevan a los involucrados a un desequilibrio físico, psicológico y social, predisponiéndolos a adoptar conductas de riesgo como la ingesta de sustancias psicoactivas.

El estrés laboral sería, entonces, una reacción puesta en manifiesto por el hombre frente a presiones y exigencias, provenientes del entorno de trabajo, que ponen a prueba su capacidad para hacer frente a situaciones específicas, lo cual alcanza un agravamiento cuando el trabajador no cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de sus funciones (Patlán, 2019) y cuando se prolonga en el tiempo dan lugar a lo que se denomina Burnout. Por ello, resulta importante que la empresa u organización establezca diferentes estrategias que permitan tener bajo control aquellas situaciones estresantes o agobiantes, con la finalidad de liberar de este padecimiento a sus integrantes (El Sahili, 2016).

#### ***2.1.2. Definición de síndrome de Burnout***

El término Burnout significa “estar quemado” y fue empleado por primera vez por Freudenberg en el año 1974 para hacer referencia a una patología en el

contexto laboral (Hernández, 2018). Maslach y Jackson (1981) (como se citó en El Sahili, 2016) definen el Burnout como aquel agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal experimentado por aquellas personas que, en congruencia con su profesión, prestan un servicio a una población específica.

Gil (2005, como se citó en López, 2017) señala que el Burnout vincula a la experiencia personal del hombre que conlleva a que su desempeño en entorno laboral denote resultados desfavorables, afectando principalmente a la propia evaluación profesional, de manera que se puede entender por Burnout al fenómeno que se desarrolla en el tiempo y trae como consecuencia el padecimiento de un estrés crónico que afecta directamente al desarrollo diario de las funciones en el centro laboral, encontrándose compuesto por aspectos físicos y emocionales que podrían repercutir sobre el clima laboral (Stephenson, 2019).

Se reconoce al Burnout como un problema inherente al contexto laboral en el que la totalidad de sus miembros podrían verse involucrados (Maslach & Leiter, 2016), aunque ocasionalmente se dificulta aceptar su padecimiento por temor a los prejuicios del entorno, de modo que su sintomatología se vincularía a cuadros ansiosos y depresivos, así como a la insatisfacción laboral (Alharbi, 2019).

De aquí que, el Burnout resulta ser la consecuencia de la presión y estrés ante las demandas en el contexto de trabajo (Lauermann & König, 2016), configurándose como una táctica desadaptativa (Huyghebaert et al., 2018). En este respecto, Jennings (2020) sostiene que el agotamiento se manifiesta a causa de la percepción de estímulos abrumadores, que se imposibilita afrontar por la falta de recursos.

De aquí que, la persona vivencia un agotamiento emocional cuando las demandas ambientales superan los recursos individuales de la persona, que lo conlleva a rendirse en el desarrollo de sus actividades laborales, lo cual configuraría un factor



causal de su deserción; consecuentemente, la evidencia científica sustenta los signos del Burnout como una fuerte afectación relacionado al cansancio físico, abulia y agotamiento (Kim & Burić, 2020), al igual que problemas que alteran directamente el desarrollo eficiente de las labores, provocando un incremento de deserción, absentismo y rotación (Caruso, 2019).

Así mismo, Grace (2021) enumera seis factores que conducen al Burnout, tales como la sobrecarga de trabajo, percepción de falta de control, recompensas proporcionadas por el centro de trabajo, comunidad o calidad de relaciones interpersonales en el trabajo, equidad en el trato recibido y discrepancia de valores.

### ***2.1.3 Posturas teóricas sobre Síndrome de Burnout***

López (2017) afirma que las diferentes teorías respecto al Burnout se enfocan en dar respuesta a aspectos que se relacionan con la sensación de desgaste, así como sustentar teóricamente los factores causales relacionados. Así mismo, cada teoría sostiene la importancia de la relación trabajo-persona, misma que se hace evidente por medio de la motivación, efectividad, despersonalización, competencia, entre otros (Manzano y Ayala, 2013, citado en López, 2017). De este modo, en la presente investigación se considerará cinco posturas teóricas, las cuales se describen a continuación:

La teoría sociocognitiva del yo está centrada en el *self*, tomando como importantes variables como el autoconcepto, autoeficacia y autoconfianza en la interrelación de componentes organizacional involucrando la satisfacción individual por el desempeño laboral de los seres humanos. Gil y Peiró (1999) mencionan que las diversas percepciones individuales de la realidad y las cogniciones de los seres

humanos predisponen condicionamientos y modificaciones en razón a las consecuencias de cada acción emprendida por parte de los individuos en su vida.

Además de ello, los mismos modelos se rigen en el nivel de seguridad o confiabilidad de las competencias individuales de las personas en el establecimiento de los esfuerzos que se encaminen hacia al logro de metas y, a su vez, el fácil o complicado acceso para poder desarrollarlas (Celio, 2020). Por tanto, el establecimiento de los objetivos se alinea con la búsqueda de establecer los factores interrelacionados en el bienestar psicológico con el burnout; dado que, los componentes emocionales y su satisfacción están involucrados al estrato sociocognitivo de los seres humanos en la generación del burnout.

La teoría del intercambio social señala que el Burnout es descrito en la imparcialidad de los factores organizacionales con respecto a los trabajadores en las diferentes empresas situadas en un contexto determinado. Según Celio (2020), postula que en la teoría del intercambio social, las íntimamente relaciones entre el trabajador y las estructuras organizacionales en la expresión y satisfacción de componentes positivos hacia la empresa no son redistribuidos de forma imparcial y justa, el trato desigual por parte de las autoridades de las organizaciones hacia el trabajador, posibilitará el desarrollo del burnout; es decir, los lazos interaccionales establecidos en estos entornos conducen a un proceso de paralelismo social. En este contexto, los factores de bienestar psicológicos de los seres humanos en relación al reconocimiento de logros organizacionales están relacionados a la generación del burnout. Por tal motivo, el establecimiento de los objetivos de investigación está encaminados hacia su análisis y determinación.

Concernientemente en la teoría organizacional, Tabares et al. (2020) describe que la enfatización del clima y la cultura laboral constituyen componentes de vital

importancia para el desarrollo y generación del burnout en los trabajadores en la organización. Asimismo, las diferentes perturbaciones en las funciones presentes en la organización que se relacionen de forma directa y proporcional al desempeño adecuado con los trabajadores; es decir, los componentes de los sistemas estructurales de la organización involucran una íntimamente relación con el trabajador en su quehacer laboral, lo cual, la priorización de los factores que involucren detonantes de estrés y perturbaciones, la falta de interés sobre la salud de los trabajadores, la escasez de explicaciones sobre la estructura y cultura organizacional, entre otros.

Estos aspectos señalados afectan el bienestar de las personas en las organizaciones y, a su vez, ponen en manifiesto el desarrollo de forma directa del burnout. Por ello, los objetivos planteados en la investigación están direccionados a la búsqueda del conocimiento de las diferentes interrelaciones ligadas al bienestar psicológico de los trabajadores en la organización en la repercusión del desarrollo del burnout.

Referente a la teoría estructural, las atribuciones del origen y generación del burnout están descritas en los componentes individuales, sociales y organizacionales; ya que, las diferentes perturbaciones presentes en estos estratos involucran un impacto de manera directa en la percepción individual de los trabajadores en la organización, su capacidad de respuesta, añadido con las experiencias individuales, interpersonales y organizacionales se concatena en los modelos estructurales del burnout. Es así que, bajo este postulado teórico se desarrolla el modelo de Gil, Peiró y Valcárcel que considera el Burnout como una reacción al estrés resultante de la inadecuada gestión de las herramientas estratégicas sostenidas para el afrontamiento a las diferentes situaciones agobiantes (López, 2017). Por consiguiente, los objetivos postulados en la presente investigación están descrito en el involucramiento de factores concernientes

al bienestar psicológico; ya que, las manifestaciones de las estructuras organizacionales predisponen afectaciones a los trabajadores en la incidencia del burnout.

Finalmente, en la teoría de demandas y recursos laborales contempla la interacción de los dos componentes en el desencadenamiento del burnout. Al respecto a ello, Viscoso (2022) puntualiza que la relación de los conocimientos significativos referentes al bienestar psicológico; es decir, el compromiso laboral, las condiciones laborales, la calidad y cantidad de tareas encomendadas por cada puesto y la motivación direccionada a la actividad productiva dentro de la organización por parte de los trabajadores, así como su rendimiento describe la correspondencia entre el progreso del burnout en los seres humanos dentro del ámbito organizacional. En consecuencia, a ello, la descripción de los factores interaccionales en el bienestar psicológico expuestos por parte de los trabajadores, proporciona la correspondencia de los objetivos del trabajo de investigación conforme al burnout.

#### ***2.1.4 Dimensiones de Síndrome de Burnout***

Los primeros estudios sobre síndrome de Burnout debieron su autoría a Maslach y Jackson (1981, citado en López, 2017), quienes señalan una vinculación de éste a manifestaciones de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, las cuales se ponen de manifiesto en el trabajo que suponga un determinado nivel de interacción interpersonal.

**Agotamiento emocional:** hace referencia, según Barreto y Salazar (2021), a la reducción de energía, percepción de desgaste tanto físico como emocional, que se vinculan a la experiencia de frustración y derrota; dicho de otro modo, es una respuesta emitida frente a la experiencia de sobrecarga de trabajo, lo cual se ve reflejado en el

cansancio emocional, cansancio general perenne y sensación de desgano (Choy & Prieto, 2021).

Fernández et al. (2021) reconocen este concepto como la falta de recursos emocionales, así como la falta de energía y la sensación de sobre exigirse o, también, la carencia de herramientas de afrontamiento ante situaciones complejas que surgen como consecuencia de demandas provenientes de los lazos interaccionales (Maslach et al., 2009, Schaufeli y Salanova, 2014, citado en López, 2017). Al respecto, Khoo et al. (2017) señalan que esto afecta directamente a aquellas personas que ejercen su rol en la prestación de servicios a un otro, por lo que puede ser generado a causa de la prolongación de horas de trabajo y sobrecarga de actividades de trabajo, lo cual limita las horas de sueño y la realización de actividades de ocio (Baeriswyl et al., 2021).

Despersonalización: también llamado cinismo, caracterizado porque la persona tiende a tomar distancia para afrontar situaciones adversas o agobiantes del día a día (Choy & Prieto, 2021). Sustenta actitudes de insensibilidad y cinismo evidenciado en la prestación de servicios; es decir, son aquellas actitudes adversas hacia el trabajo ejercido (Schaufeli y Greenglass, 2001; Maslach et al., 2009, citado en López, 2017). Puertas (2018) sostiene que la despersonalización se acrecienta a causa de factores estresantes, entendiendo por estos a la sobrecarga laboral y la interacción recurrente con otras personas del entorno, afectando a la eficacia personal y favoreciendo al padecimiento de agotamiento emocional. Así mismo, en trabajo conjunto con la atención emocional, la despersonalización condiciona la experiencia de síntomas de ansiedad (Sánchez & Velasco, 2017).

Baja realización personal: involucra percepciones individuales sobre la incompetencia, desempeño laboral y autoeficacia reducida (Choy & Prieto, 2021); es decir, señala la tendencia individual a autoevaluarse negativamente, lo cual configura

la falta de eficacia profesional que conduce a establecer un panorama auto perceptivo de incompetencia, carencia de consecución de metas personales e improductividad laboral (Moreno et al., 2001; Schaufeli y Buunk, 2003, citado en López, 2017). La realización personal se encuentra caracterizada por la autoevaluación desfavorable sobre el trabajo realizado que conlleva a percibir una falta de logro personal asociada a la autopercepción de incompetencia en el desarrollo de una actividad específica, lo cual constituye la principal manifestación del Burnout (Fernández et al., 2021).

Descrito de otra forma, Bedoya (2017) afirma que la realización personal y el estrés se relacionan. Es así que, ante niveles bajos del primero, la autoaceptación será superior, lo cual incide en la debilidad de derechos laborales, experiencia de presión ejercida por factores externos y percepción de un ejercicio rutinario, lo cual repercute en el decremento de los niveles de autoestima (Rivera et al., 2018).

#### ***2.1.5. Bienestar Psicológico***

La investigación en el ámbito de la psicología positiva ha posibilitado el acercamiento teórico de bienestar, el cual se entiende bajo dos posturas o enfoques: hedónico, que entiende el bienestar desde una perspectiva subjetiva evidenciada en la experiencia de placer o felicidad, y la eudaimónica sostiene que el bienestar trasciende la felicidad, por lo que se le entiende como un proceso que conduce a la realización potencial del ser humano (Ray y Deci, 2001, citado en Gómez et al., 2019). En consonancia con este postulado, Román y Jorge (2021) afirman que estudiar el bienestar psicológico reside en la comprensión de aspectos sanos e inherentes al quehacer diario del hombre, los cuales logran una variación de los niveles de bienestar en el mismo, afectando directamente a su estabilidad emocional, psicológica y física.

Carr (2007, citado en Barrera et al., 2019) define el bienestar psicológico como el despliegue del potencial psicológico, reconociéndose como la experiencia del hombre de sentirse satisfecho y realizado con la vida, en la que se considera el aspecto psicológico, físico y emocional. Dicho de otra forma, el bienestar se relaciona con la satisfacción y el agrado con la propia vida, siendo así un factor de relevancia en la salud mental del ser humano (Grant & Srijan, 2013).

Ryff y Keyes (1995, citado en Ruiz & Blanco, 2019), sostienen que el bienestar es un esfuerzo del hombre para que alcanzar su perfeccionamiento y pueda desarrollar su potencial, mismo que se vincula con la delimitación de un propósito de vida que ayude a dar un sentido a dicho desarrollo. Diener (1994, citado en Barrera et al., 2019) señala la existencia de tres características propias del bienestar psicológico: presencia de indicadores positivos, subjetividad y ausencia de factores negativos, tomando en consideración una valoración general acerca de la vida.

#### ***2.1.6. Posturas teóricas de Bienestar Psicológico***

Diversos autores han desarrollado varias posturas teóricas que dan respaldo científico al estudio del bienestar psicológico, tal es el caso de la postura hedonista del griego Platón, concibe la felicidad como aquella suma de muchos momentos placenteros respecto a aquellas situaciones de displacer, en los que los juicios referidos se considera a los elementos de la vida. En la misma línea de ideas, los teóricos hedonistas sostienen que la felicidad se asocia a características como el entusiasmo (Femenía & Lozano, 2019).

En tanto, la teoría eudaimónica del griego Aristóteles, refiere que la felicidad se encuentra relacionada a la experiencia del placer y, a su vez, a la ausencia del dolor; así como al inherente deseo del hombre respecto a experimentar satisfacción en todos

los aspectos de vida, lo cual se encuentra sumamente relacionado a seguir un curso de vida significativo y de vida virtuosa.

Por otro lado, las sensaciones concomitantes relacionadas a las circunstancias que no dispongan cargas emocionales placenteras, causarán estrés en los diferentes individuos; ya que, la necesidad de los seres humanos en la búsqueda de satisfacciones y sensaciones placenteras refleja la disminución de estados emocionales de disconformidad; ya que, la maximización de la felicidad predispone la utilización de oportunidades de manera adecuada para incrementar la duración del bienestar psicológico de los individuos. (Femenía & Lozano, 2019). Por tal motivo, la presente investigación se relaciona con la implementación de objetivos relacionados al bienestar psicológico en la repercusión de los estados no placenteros o estresantes.

Luego, la teoría de bienestar psicológico fue presentada por Ryff (2017) basándose en un enfoque multidimensional para hacer referencia cuestiones propias de la vida humana. El autor describe que el bienestar psicológico se traduce en un panorama más amplio que predispone conceptualizaciones interrelacionadas entre sí; puesto que, las diferentes manifestaciones e indicadores de la naturaleza humana están ligadas a las sensaciones placenteras y displacenteras de las experiencias de los individuos. Por tal motivo, el bienestar psicológico posee la función de recurso predictor de la salud de los seres humanos y su funcionamiento adecuado, siendo seis dimensiones que están establecidas para la generación del bienestar psicológico de las personas, tales como la autonomía, autoaceptación, crecimiento personal, dominio del entorno, relaciones positivas y propósito de vida (Meier & Oros, 2019)

Desde esta perspectiva, el trabajo de investigación establecido se comprende en el entendimiento del bienestar psicológico que, consiste en conseguir un estado de equilibrio tras haber experimentado una serie de sucesos gratificantes y desafiantes en



contraposición de eventos que dictaminen estados que no acrecienten el bienestar psicológico.

Por otro lado, la teoría de la autodeterminación debe su autoría a Deci y Ryan (1985), postula la búsqueda de la explicación de la motivación de los seres humanos frente a la atención de necesidades básicas psicológicas que prepondera las diferentes manifestaciones del bienestar psicológico de los seres humanos y está regido con los procesos intencionales involucrados en cumplimiento de diferentes acciones direccionadas a las necesidades del ser humano en el campo psicológico.

Asimismo, se sustenta en la clasificación de tres necesidades básicas de la psicología (autonomía, relación y competencia) que están predispuesto a la influencia de diversos factores en la vida de los seres humanos, la familia, la sociedad, los procesos emocionales, cognitivos, afectivos, la personalidad, etc.; y, a su vez, considera que la satisfacción de las necesidades supone la finalidad primordial de la vida, misma que modifica el significado y propósito subyacente a las conductas del hombre (Botella & Ramos, 2019). Por esta razón, los objetivos del presente trabajo de investigación está encaminado al análisis de dichos factores que suscriben la satisfacción del bienestar psicológico, ante situaciones que involucren estrés y perturbaciones de los componentes del bienestar.

Por último, la teoría del deseo fue desarrollada por James Griffin (1986) sostiene que, la satisfacción de los derechos individuales están regidos a la satisfacción y capacidad de los seres humanos a dictaminar sus propias decisiones, la autonomía que confiere los individuos en sus propias decisiones se traduce en la generación y establecimiento de significados y validez de forma proporcionada en los contextos vitales de la vida de las personas; puesto que, el cumplimiento de un deseo conduce a la experiencia de la felicidad y, por tanto, al bienestar psicológico en la persona, lo

cual es independiente del placer o displacer experimentado paralelamente, por lo que considera que el placer y el dolor son factores cognitivos (Femenía & Lozano, 2019). A causa de lo que antes se ha descrito, la investigación postulada está orientada en el estudio de los componentes que preponderen la satisfacción del bienestar psicológico y la relación con los estresores que involucren una afectación hacia ella.

### ***2.1.7. Dimensiones del Bienestar Psicológico***

La postura eudaimónica define el bienestar psicológico relacionándolo a aspectos afectivos y evaluativos. Así mismo, se encuentra conformado por 6 dimensiones, tales como: autoconcepto, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del ambiente, propósito de vida y crecimiento personal (Ryff, 1989, citado en Barrera et al., 2019).

Autoaceptación: explica la capacidad de toda persona para mantener el optimismo acerca de experiencias pasadas y experiencias presentes, lo cual conlleva a la construcción favorable de la autoestima y por consiguiente a la aceptación de sí mismo (Barrera et al., 2019).

Al respecto, la introspección conlleva a vivenciar una mejora en el bienestar psicológico, dado que permite la aceptación y conocimiento de fortalezas individuales, así como de limitaciones y debilidades (Ryff, 2017), de modo que hablar del ejercicio de autoaceptación significa que la persona evidencie actitudes positivas hacia sí mismo que permiten reconocer aspectos por mejorar o seguir desarrollando, así como aceptar positivamente vivencias del pasado (Ryff, 2014).

Relaciones positivas con otros: refiere al acto de interactuar con otras personas, enfatizando la calidez, la confianza y la capacidad de amar, así como de ser empáticos, de modo que se alcance intimidad y generatividad (Barrera et al., 2019). Las relaciones interpersonales determinadas como positivas suponen por parte de los

involucrados haber desarrollado la madurez, la cual se relaciona a la empatía, asertividad y afectividad (Ryff, 2017), lo que significa que establecer adecuadas relaciones interpersonales puede llevar a experimentar confianza y satisfacción en el entorno en que la persona se desenvuelve (Ryff, 2014).

Autonomía: se caracteriza porque el individuo presenta una forma de pensar fija que le posibilita alcanzar un sentido de libertad, viéndose reflejada en los propios temores, creencias y leyes colectivas con los que se identifica (Barrera et al., 2019). La autonomía se encuentra asociada al ejercicio de la autodeterminación e independencia, así como a la capacidad de resistencia ante las demandas y requerimientos del medio ambiente (Ryff, 2014), a fin de ejercer la gestión adecuada de los propios pensamientos que conllevan a adoptar conductas específicas, permitiendo regular el comportamiento y ejercer una autoevaluación efectiva (Ryff, 2017).

Dominio del entorno: se refiere a ejercer el control sobre el ambiente social en el que la persona se desenvuelve, mismo que será moldeado a conveniencia de este último por medio de la organización y manejo de diferentes actividades externas, así como del aprovechamiento de oportunidades que se presenten en el proceso (Ryff, 2014). Es la capacidad humana para crear y elegir entornos que sean congruentes con las necesidades y valores personales (Barrera et al., 2019), por lo que, se configura como un factor relevante en el quehacer diario (Ryff, 2017).

Propósito de vida: es el establecimiento de objetivos que contribuyen a dar sentido y significado al quehacer diario de la persona (Ryff, 2014). En este sentido, la definición de objetivos claros significa el alcance de madurez en el individuo, puesto que dicha definición conduce a encontrar el significado e intención de vida, lo cual puede sufrir variación alguna en la medida que se va atravesando cada etapa del

proceso evolutivo (Ryff, 2017). Al respecto. Bajo esta perspectiva, Barrera et al. (2019) afirman que el propósito de vida contempla la totalidad de creencias que se orientan hacia el direccionamiento del desenvolvimiento diario de la persona.

Crecimiento personal: resalta la búsqueda del desarrollo constante de la persona (Díaz & Vega, 2017). Se relaciona con el desarrollo del potencial del hombre, así como con la apertura a la experiencia (Barrera et al., 2019). Así mismo, se asocia a la autorrealización, así como a características del funcionamiento positivo que van desarrollándose con el pasar del tiempo (Ryff, 2017), lo cual permite percibir el propio crecimiento y predispone a la apertura a nuevas experiencias (Ryff, 2014).

## **2.2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO**

La recopilación de antecedentes permite identificar que se cuenta con escasas investigaciones al momento que relacionan ambas variables con la misma población que se emplea en la presente investigación, recabando información de fuentes concernientes a los últimos 5 años, de tal modo que, la búsqueda incidió en plataformas digitales como ALICIA (Acceso libre a información científica para la innovación), CONCYTEC (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica), ProQuest, entre otros.

Por tanto, se hace una revisión de investigaciones pertinentes tanto en el contexto internacional como nacional que contribuyen al planteamiento de la presente investigación, las cuales presentan estudios con ambas variables. De esta manera, los antecedentes contribuyen al entendimiento, comprensión y reconocimiento de la posible relación entre síndrome Burnout y Bienestar Psicológico, las cuales muestran, en la mayoría de casos, que existe relación inversa entre ambas y sus dimensiones, contribuyendo a formular las hipótesis de la presente investigación.

### ***2.2.1. Investigaciones internacionales***

Collin et al (2019) aplicaron un estudio en Inglaterra, por lo cual, su objetivo fue determinar los niveles del Burnout relacionados al bienestar psicológico en el área de trabajo en una empresa en una muestra de 2054 trabajadores y utilizó una metodología cuantitativa no experimental, con diseño correlacional corte transversal. Además, empleó instrumentos de análisis para las variables de estudio. Los resultados mostraron que los trabajadores con un menor índice de Burnout puntúan con un mayor porcentaje en las dimensiones de bienestar psicológico; en la dimensión satisfacción personal ( $t, 473.245 = 19.66, p < 0.001$ ), valor de la vida ( $t, 504.405 = 15.627, p < 0.001$ ), felicidad ( $t, 445.99 = 14.98, p < 0.001$ ) y ansiedad ( $t, 2050 = 14.85$ ). Se concluyó que los trabajadores que presentaban menor incidencia de burnout, las dimensiones de bienestar psicológico obtuvieron mejores resultados.

Capone y Petrillo (2018) aplicaron una investigación en Italia, por tanto, su objetivo fue identificar la relación de las variables de estudio: bienestar psicológico, burnout y satisfacción laboral con una muestra de 285 trabajadores y se utilizó una metodología cuantitativa no experimental, con diseño correlacional corte transversal. Se empleó instrumentos de análisis en relación a las variables de estudio. Los resultados reflejaron correlaciones inversamente proporcionales entre la variable burnout y las dimensiones de bienestar psicológico, siendo la dimensión emocional ( $r = -.29$ ), social ( $r = -.13$ ) y psicológica ( $r = -.20$ ). Se concluyó la existencia de relaciones inversamente proporcionales con las dimensiones del bienestar psicológico y la variable burnout.

En Chile, García et al. (2018) realizaron una investigación con la finalidad de determinar la relación de las variables de estudio: Burnout y bienestar psicológico en

una muestra de 136 trabajadores, por lo cual, se utilizó una metodología cuantitativa no experimental, con diseño correlacional corte transversal y se empleó instrumentos de recolección de datos para el análisis de las variables. Los resultados reflejaron correlaciones inversamente proporcionales entre la variable burnout y las dimensiones de bienestar psicológico, siendo la autoaceptación ( $r = -.39$ ), relaciones positivas con otros ( $r = -.39$ ), autonomía ( $r = -.34$ ), dominio del entorno ( $r = -.16$ ), propósito de vida ( $r = -.38$ ) y crecimiento personal ( $r = -.42$ ). Se concluyó que la variable burnout y las dimensiones de bienestar psicológico presenta relaciones inversamente proporcionales entre sí, si una aumenta la otra variable disminuye y viceversa.

García-Torres et al. (2021) centraron su investigación en evaluar la relación entre bienestar psicológico y Burnout en 121 trabajadores que brindan servicios de salud de México, quienes contestaron a una serie de enunciados planteados en un cuestionario considerado para la recolección de datos, mismos que mostraron que el síndrome Burnout se correlaciona de manera inversa con casi todos los factores de bienestar psicológico. Los resultados más significativos mostraron una correlación negativa entre síndrome Burnout y las dimensiones dominio del entorno ( $p = -.581$ ) y autonomía ( $p = -.496$ ) de bienestar psicológico. Por otro lado, síndrome Burnout y la dimensión propósito de vida de bienestar psicológico se relacionan de manera positiva ( $p = .773$ ).

### ***2.2.2. Investigaciones nacionales***

En el estudio correlacional de Fernández (2020) se pretendió asociar el síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en 160 trabajadores de una empresa de Chiclayo, para lo que consideró el cuestionario de Maslach y Ryff. Los principales resultados señalaron que existe una relación entre las variables síndrome de Burnout y

bienestar psicológico ( $p = .030$ ;  $rho = .585$ ), quedando indicado que, a mayores índices de Burnout, mayores niveles de bienestar psicológico entre los involucrados.

Según León y Monzón (2018) emplearon el nivel de investigación correlacional para determinar la relación entre las dimensiones de bienestar psicológico y el síndrome de Burnout en 42 trabajadores de Cajamarca, a quienes se les suministró dos cuestionarios considerados como instrumentos de medición que condujeron a la inexistencia de relación entre las variables síndrome de Burnout y bienestar psicológico ( $p = .138$ ;  $rho = .233$ ); al igual que entre la dimensión autonomía de bienestar psicológico y síndrome de Burnout ( $p = .274$ ;  $rho = .173$ ); entre la dimensión relaciones positivas y síndrome de Burnout ( $p = .157$ ;  $rho = -.222$ ); entre la dimensión dominio del entorno y síndrome de Burnout ( $p = .236$ ;  $rho = .187$ ); entre la dimensión propósito de vida y síndrome de Burnout ( $p = .501$ ;  $rho = .107$ ); entre la dimensión crecimiento personal y síndrome de Burnout ( $p = .648$ ;  $rho = .073$ ); sin embargo, existe una relación entre la dimensión autoaceptación y síndrome de Burnout ( $p = .018$ ;  $rho = .362$ ).

Un estudio desarrollado por Díaz (2022) tuvo el propósito de reconocer la relación existente entre el bienestar psicológico y el estrés crónico en profesores de dos colegios públicos de Lima, para lo que se empleó una correlación con enfoque cuantitativo. Se contó con una muestra conformada por 70 participantes, quienes dieron respuesta a dos cuestionarios utilizados para la recolección de datos. Los principales hallazgos pusieron en evidencia la relación negativa entre las variables de estudio bienestar psicológico y síndrome de Burnout ( $p < .05$ ;  $rho = -.466$ ). En este caso, se consideró como objetivos específicos determinar la relación entre dimensiones del bienestar psicológico y el síndrome Burnout. Se obtuvo como resultados que existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional del

síndrome de Burnout y bienestar psicológico ( $p = .000$ ;  $rho = -.448$ ), y entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y el bienestar psicológico ( $p = .000$ ;  $rho = -.600$ ).

En Lince (Lima), Alejos (2021) utilizó el alcance de investigación correlacional para determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en 162 trabajadores de contact center que dieron respuesta a un cuestionario considerado para la recolección de datos, los cuales apuntaron hacia la existencia de una relación inversa entre las variables síndrome de Burnout y bienestar psicológico ( $p < .05$ ;  $rho = -.186$ ); además, se encontró una relación entre el síndrome Burnout y la dimensión dominio del entorno de bienestar psicológico y la dimensión relaciones positivas del bienestar psicológico ( $p = .018$ ;  $rho = -.186$ ).

Bajo esta perspectiva, también se evidenció entre síndrome Burnout y la dimensión crecimiento personal del bienestar psicológico ( $p = .024$ ;  $rho = .177$ ) y síndrome Burnout y la dimensión propósito de vida de bienestar psicológico ( $p = .022$ ;  $rho = -.186$ ); en tanto, se encontró que no existe relación entre la dimensión autoaceptación del bienestar psicológico con el síndrome Burnout ( $p = .483$ ;  $rho = -.055$ ) y entre la dimensión autonomía de bienestar psicológico y síndrome Burnout ( $p = .482$ ;  $rho = -.055$ ).

Gómez y Ramos (2021) buscaron relacionar el síndrome de Burnout y bienestar psicológico en 115 colaboradores de Cercado de Lima, para lo que se empleó un enfoque de investigación cuantitativa, nivel correlacional-descriptivo y corte transversal que permitió utilizar el cuestionario como instrumento de medición. Los resultados fueron procesados haciendo uso del estadístico Rho de Spearman y señalaron la existencia de una relación inversa entre las variables síndrome de Burnout y bienestar psicológico ( $p = .012$ ;  $rs = -.234$ ), así como entre el síndrome de



Burnout y las dimensiones de bienestar psicológico: autoconcepto ( $p = .001$ ;  $rs = -.314$ ), relaciones positivas ( $p = .002$ ;  $rs = -.280$ ) y crecimiento personal ( $p = .010$ ;  $rs = -.240$ ).

También, mientras que la relación entre el síndrome de Burnout y la dimensión dominio del entorno es inexistente ( $p = .555$ ;  $rs = -.056$ ), al igual que entre la dimensión autonomía de bienestar psicológico y síndrome de Burnout ( $p = .052$ ;  $rs = -.182$ ) y entre la dimensión propósito de vida del bienestar psicológico con síndrome de Burnout ( $p = .365$ ;  $rs = -.085$ ). La investigación de Gómez y Ramos reporta datos sobre las correlaciones existentes entre las dimensiones de las variables estudiadas, considerando que tomaron los mismos instrumentos considerados en el presente estudio.

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Definición conceptual y operacional de síndrome Burnout*

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVEL	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE:</b> <i>Síndrome de Burnout</i>	<b>Definición operacional:</b> Se operacionaliza a partir de la evaluación de sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.				
Problema inherente al contexto laboral en el que la totalidad de sus miembros podrían verse involucrados (Maslach & Leiter, 2016).	<i>Agotamiento emocional</i> (1,2,3,6,8,13,14,16, 20.)	Exhausto emocionalmente	<i>Ordinal</i> (0) Nunca.	<i>Bajo:</i> 0 – 18 <i>Medio:</i> 19 – 26	Maslach Burnout Inventory (MBI)
	<i>Despersonalización</i> (5,10,11,15,22)	Demandas del trabajo	(1) Pocas veces al año o menos. (2) Una vez al mes o menos.	<i>Alto:</i> 27 – 54	
		Grado de frialdad	(3) Unas pocas veces al mes.	<i>Bajo:</i> 0 – 5 <i>Medio:</i> 6 – 9	
	<i>Falta de realización personal</i> (4,7,9,12,17,18,19, 21)	Distanciamiento	(4) Una vez a la semana. (5) Unas pocas veces a la semana.	<i>Alto:</i> 10 – 30	
		Autoeficacia	(6) Todos los días.	<i>Bajo:</i> 0 – 33 <i>Medio:</i> 34 – 39	
			Realización en el trabajo		

**Tabla 2***Definición conceptual y operacional de Bienestar Psicológico*

<b>VARIABLE:</b> <i>Bienestar Psicológico</i>	<b>Definición operacional:</b> Se operacionaliza por medio de la evaluación de sus cinco dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, manejo del medio ambiente, propósito de vida y crecimiento personal.				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVEL</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Esfuerzo del hombre para que alcanzar su perfeccionamiento y pueda desarrollar su potencial, mismo que se vincula con la delimitación de un propósito de vida que ayude a dar un sentido a dicho desarrollo (Ryff y Keyes, 1995, como se citó en Ruiz & Blanco, 2019).	Autoaceptación (1, 7,13, 19, 25 y 31)	Conciencia de valores personales Conciencia de limitaciones personales	<i>Ordinal</i> (1 – 6) = Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo	<i>Bajo</i> 66 – 92	Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
	Relaciones positivas (2, 8, 14, 20, 26 y 32)	Confianza hacia los demás Empatía			
	Autonomía (3, 4, 9, 10, 15, 21, 27 y 33)	Independencia y autoridad personal Autodeterminación y resistencia a presiones		<i>Medio</i> 93 – 99	
	Manejo del ambiente (5, 11, 16, 22 y 28)	Creación de entornos favorables Selección de ambientes		<i>Alto</i> 100 - 134	
	Propósito de vida (24, 30, 34 y 35)	Metas de vida Sentido de direccionalidad			
Crecimiento personal (6, 12, 17, 18, 23 y 29)	Desarrollo de potencial Apertura a nuevas experiencias				

## **2.4. HIPÓTESIS**

### ***2.4.1. Hipótesis general***

H<sub>1</sub>: Existe relación negativa entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa entre el síndrome Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

### ***2.4.2. Hipótesis específicas***

- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión de Autonomía de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión Autoaceptación de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión Crecimiento Personal de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión Dominio del Ambiente de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.
- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión Propósito de vida de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

- Existe relación negativa entre el síndrome Burnout y la dimensión Relaciones Positivas con otros de bienestar psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló en función al nivel descriptivo-correlacional, puesto que busca establecer una relación entre las variables de estudio (síndrome de Burnout y bienestar psicológico) en términos estadísticos (Hernández et al., (2018); así como a la tipología básica que se pretende constituir un punto inicial para un futuro estudio aplicado, así como sumar al conocimiento científico preexistente sobre los constructos de interés (Paniagua & Condori, 2018).

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se tomó en consideración el diseño no experimental, puesto que se analizó y observó el desenvolvimiento de las variables de estudio (síndrome de Burnout y bienestar psicológico) en su entorno habitual (Hernández et al., (2018). Es transversal, pues se realizó dentro de un período de tiempo determinado.

### **3.3. NATURALEZA DE LA MUESTRA**

#### ***3.3.1. Población***

Según Hernández et al. (2018), la población es el conjunto de sujetos que cuentan con características semejantes entre sí; de manera que para el presente desarrollo investigativo se contó con 160 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

#### ***3.3.2. Muestra y método de muestreo***

La muestra es considerada como un fragmento de la población que se caracteriza por ser representativa, con el cual se trabajó para el desarrollo de la investigación (Hernández et al., (2018). De esta manera, para el presente estudio, se obtuvo la muestra de 114 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

Esta se obtuvo con un muestreo de tipo probabilístico, en el que todos los participantes o sujetos que conforman la población cuentan con la misma probabilidad de ser parte del estudio (Ñaupas et al., 2018).

### **Figura 1**

*Fórmula de muestreo*

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

Estandarización:

- n: Tamaño de muestra a calcular
- N: Tamaño de la población = 160
- Z: Coeficiente de confianza = 1.96
- P: Probabilidad de éxito = 0.5
- q: Probabilidad de fracaso = 0.5

*Donde:*

$$\frac{160 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 (159) \times 3.8416 \times 0.25}$$
$$\frac{153.6}{1.36}$$

*Tamaño de la muestra = 114*

La muestra estuvo conformada por 114 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

### **3.3.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores de la empresa seleccionada que hayan aceptado participar mediante el consentimiento informado.
- Trabajadores que cuenten con un tiempo en el puesto de atención al cliente mayor a 3 meses.
- Trabajadores que se encuentren en planilla en la empresa.

- Trabajadores con secundaria completa.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores externos al área de atención al cliente; puesto que, la presente investigación se centra en el análisis del síndrome Burnout y este se caracteriza por brindar atención directa a terceros. Por lo tanto, se excluyen los trabajadores externos a esta área, ya que su rol y responsabilidades difieren significativamente de aquellos que están directamente involucrados en la atención al cliente.
- Trabajadores que hayan estado en vacaciones, licencia de maternidad/paternidad o descanso médico en los últimos 3 meses, dado que, su asistencia no ha sido determinada debido a la falta de exposición diaria a sus tareas durante un período prolongado de tiempo.
- Trabajadores que manifiesten estar en tratamiento por enfermedad psiquiátrica; dado que, ejercerían influencia en los resultados de las variables de estudio.

#### **3.4. INSTRUMENTOS**

El cuestionario es considerado el instrumento empleado por la técnica de la encuesta y está conformado por un conjunto de enunciados sistemáticos relacionados a los constructos de estudio, así como a las hipótesis de investigación, siendo su objetivo principal la recopilación de datos para la verificación de hipótesis (Ñaupas et al., 2018). De este modo, el presente estudio considera dos cuestionarios para su desarrollo, mismos que se describen a continuación:

La variable síndrome de Burnout fue medida por medio del Inventario de Burnout, cuya autora original es Maslach y Jackson (1986); tomando como referencia el trabajo doctoral de Vásquez (2020), quien expuso las propiedades psicométricas del instrumento en trabajadores de una empresa de Trujillo, Perú; el cual está constituido por las siguientes dimensiones: despersonalización,



agotamiento emocional y falta de realización personal, que se distribuyen en 22 ítems y son calificados bajo una escala Likert con una puntuación oscilante entre 0 – 6.

Además, presenta validez por criterio de jueces y un coeficiente de V de Aiken oscilante entre .95 y 1.00 y confiabilidad aceptable con coeficientes de Omega oscilantes entre .70 y .90. Adicionalmente, partiendo de estos instrumentos validados, en el presente estudio, se constató la validez y confiabilidad del cuestionario que mide síndrome Burnout, para la obtención de datos más certeros que permitan que este sea aplicado a la población de interés: trabajadores del área de Atención al Cliente de un Call Center. Se obtuvo una validez a través del valor de V de Aiken de .95 y una confiabilidad a través de Alfa de Cronbach de .727, configurando la escala como apta para su aplicación.

La puntuación se obtiene sumando el grado de frecuencia de los ítems:

- a. Cansancio o Agotamiento emocional (AE): La puntuación máxima es 54. Determina índices de Burnout: puntuación mayor a 26. Consta de 9 preguntas.
- b. Despersonalización (DP): La puntuación máxima es 30. Determina índices de Burnout: puntuación mayor a 9. Formada por 5 ítems.
- c. Realización personal (RP): La puntuación máxima es 48. Determina índices de Burnout: puntuación menor a 34. Compuesta de 8 ítems.

Para su medición, se toma en cuenta que las altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y las bajas puntuaciones en la tercera definen la presencia del síndrome Burnout.

Para la medición de la variable bienestar psicológico se tuvo en consideración la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, traducido a la lengua española por Diaz et al. (2006) y adaptado al contexto peruano por Pérez (2017) en

la población de trabajadores del distrito de Los Olivos, Lima. Cuenta con un total de 35 ítems comprendidos en 6 dimensiones (relaciones positivas, autonomía, autoaceptación, propósito de vida, dominio del entorno y crecimiento personal), los cuales se califican en función a una escala Likert de 6 puntos que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. Así mismo, cuenta con una confiabilidad obtenida por Alfa de Cronbach (0.942), una validez de contenido por V de Aiken calificada como alta (0.96) y una validez de constructo por KMO (0.914). Sin embargo, para que este cuestionario se configure como una escala para ser aplicada en el contexto de interés, así como con el instrumento anterior, se realizó la validez y confiabilidad de la escala que mide bienestar psicológico, donde se obtuvo un V de Aiken de .90 y un Alfa de Cronbach de 0.710.

Para la obtención de resultados en la corrección de la prueba, tener en cuenta que se obtiene sumando todos los ítems, en donde un alto bienestar psicológico se determina con puntuaciones superiores a 152 y las puntuaciones por debajo de 122 indican un déficit en esta variable. Tener en cuenta que hay ítems inversos: 17, 23, 15, 26 y 21, las cuales se deben corregir siguiendo esta pauta: (1=6) (2=5) (3=4) (4=3) (5=2) (6=1).

### **3.5. PROCEDIMIENTO**

En primer lugar, para el desarrollo y aplicación de la presente investigación se llevó a cabo las coordinaciones correspondientes, con la emisión de una carta de presentación y solicitud a la empresa, con la finalidad de obtener la autorización respectiva para la aplicación de las pruebas psicológicas. Así mismo, se procedió a realizar la validación de los instrumentos por juicio de expertos en riesgos psicosociales, salud ocupacional y salud mental. Posterior a ello, para conocer la

confiabilidad de los instrumentos, se calculó el coeficiente de confiabilidad por Alfa de Cronbach, para lo cual, se realizó una prueba piloto, con la aplicación de ambas pruebas a 10 participantes que pertenecían al área de Atención al Cliente.

Luego, se realizó la coordinación horaria con un representante del área de Recursos Humanos del Call Center para la recopilación de datos del estudio. Con ello, se solicitó la participación de los trabajadores por medio del consentimiento informado, en el que se mencionan aspectos relevantes de la investigación y sus beneficios; luego, se procedió a la presentación y administración de los cuestionarios en mención para el posterior procesamiento de datos.

### ***3.5.1. Consideraciones éticas***

La presente propuesta de investigación buscó proteger la participación de las personas involucradas por medio del cumplimiento de determinados principios éticos sustentados por la American Psychological Association (2017). De modo que, con el objetivo de cumplir con el principio ético de autonomía, se comunicó a cada colaborador que su participación en el estudio es voluntaria y libre, por lo que podría retirarse en cualquier momento durante el proceso de considerarlo necesario.

El principio de beneficencia se aplicó al brindar la oportunidad de compartir los resultados obtenidos de forma individual con cada participante. Esto se debe a que el conocimiento sobre su nivel de síndrome de burnout y bienestar psicológico puede fomentar la atención y la intervención en su salud mental de manera oportuna.

Asimismo, el principio de no maleficencia se evidenció en la administración de pruebas psicológicas, a los participantes de la investigación, en un espacio seguro y confidencial. Se consideró la administración de pruebas

validadas y confiables, para evitar el uso de cuestionarios que puedan tener un impacto negativo en la salud o bienestar de los involucrados.

Finalmente, el principio de justicia se evidenció en la investigación al considerar de manera equitativa la distribución de las unidades poblacionales. Se aseguró que la selección de los participantes, la cual fue probabilística, se llevara a cabo en condiciones igualitarias y sin discriminación, evitando cualquier sesgo como la edad, género, origen étnico u otros y evitando alguna exclusión injusta que no estuviera estipulada en los criterios de exclusión de la investigación.

### **3.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

En primer lugar, se realizaron las correcciones de las pruebas con la sumatoria de ítems, obteniendo puntaje total y por dimensión de cada participante. Por otro lado, los datos reunidos, a partir de la aplicación de los cuestionarios, fueron organizados en una base de datos generada en el programa Microsoft Excel 2016 que fue procesada, posteriormente, en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, con la finalidad de extraer datos estadísticos descriptivos e inferenciales. Para ello, se utilizó pruebas de ajuste de normalidad y varianza Kolmogorov Smirnov, mismas que al obtener resultados no paramétricos, permitió la selección de la prueba Spearman, a fin de poder contrastar las hipótesis de investigación.

En esa misma línea de ideas, Schober et al. (2018) sostienen que se debe utilizar la prueba no paramétrica Spearman siempre y cuando los datos sean ordinales y no se distribuyan normalmente. Se considera, también, la prueba de Rho de Spearman, para determinar la relación entre dos variables cuyos datos hayan sido obtenidos a partir de un muestreo aleatorio. Así mismo, se emplea la prueba Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra del presente estudio es mayor a 50

( $n > 50$ ), además, esta prueba toma en consideración la distribución acumulativa para determinar o reconocer la distribución específica de los datos, configurándose como una prueba eficiente para fines de ajuste de bondad (Muhammad, 2020).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

De acuerdo al plan de análisis y para responder a los objetivos planteados, se describe lo siguiente:

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad por Kolmogorov Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Bienestar Psicológico	0.113	114	0.001
Síndrome de Burnout	0.115	114	0.001

Nota: Esta tabla muestra cómo las variables de estudio se distribuyen.

La tabla 3, refleja la distribución de los datos determinada por la prueba Kolmogorov-Smirnov, misma que se caracteriza por no ser normal, con una significancia inferior al 0.05 ( $p = 0.001$ ). En esa línea, Fau et al. (2020) indican que Kolmogorov-Smirnov es utilizada para comparar la distribución teórica con la empírica dando a conocer un valor de  $p$ , que es probabilidad de que una muestra difiera o no de una muestra aleatoria; así mismo, los mismos autores sostienen que una distribución es normal cuando el valor de  $p$  es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), caso contrario se dice que la distribución no es normal; asimismo, Pinilla y Rico (2021) sostienen que los datos que no siguen una distribución normal deben ser correlacionadas haciendo uso de la prueba no paramétrica.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico*

		<b>Síndrome de Burnout</b>	
		Coefficiente de correlación	-0,663**
Rho de Spearman	Bienestar Psicológico	Sig. (bilateral)	0.000
		N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de las dos variables de estudio.

Para responder al objetivo general de la investigación, la tabla 4, indica que considerando que  $P$  es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y describe la relación existente entre el bienestar psicológico y el síndrome de Burnout, la cual es inversa o negativa y media ( $p = .000$  menor a 0,05;  $rho = -.663$ ), a mayor nivel de bienestar psicológico, menor es la presencia de signos asociados al Síndrome de Burnout.

En ese sentido, Schober et al. (2018) mencionan que una relación es negativa cuando el cambio en el nivel de una variable se da en sentido o dirección contraria, en el nivel de la otra variable. Esto refiere a que una persona con síndrome Burnout, tiene bajo bienestar psicológico, pudiendo presentar altos niveles de estrés crónico por las exigencias de su trabajo y viéndose de esta manera afectada el equilibrio entre vida laboral y la familiar/social.

A raíz de la obtención de la relación inversa entre las dos variables estudiadas en la presente investigación, se buscó conocer más a fondo en qué

dimensiones del bienestar psicológico puede estar viéndose mayor relación con síndrome Burnout:

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad por Kolmogorov Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Síndrome de Burnout	0.115	114	0.001
Autoaceptación	0.109	114	0.002
Relaciones Positivas	0.148	114	0.000
Autonomía	0.146	114	0.000
Dominio del entorno	0.142	114	0.000
Crecimiento personal	0.210	114	0.000
Propósito de vida	0.104	114	0.004

Nota: Esta tabla muestra cómo las variables de estudio se distribuyen.

En la tabla 5, se muestra la prueba de normalidad aplicada a los datos de la variable síndrome de Burnout y las dimensiones del bienestar psicológico, los cuales no siguen una distribución normal, por lo cual se determina utilizar la prueba no paramétrica Spearman Rho. Así, Wee et al. (2021) indican que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov es ampliamente empleada para identificar si dos grupos siguen una misma distribución, entendiendo que esta última no es normal cuando arroja un valor de  $p$  menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ). En ese sentido, cuando los datos no siguen una distribución normal es necesario emplear la prueba de correlación no paramétrica Spearman, la cual se encarga de medir el grado de relación entre dos variables cuantitativas (Montes et al., 2021).



**Tabla 6**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Autonomía de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

		<b>Síndrome de Burnout</b>
Autonomía	Coeficiente de correlación	-0.342**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión autonomía de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al primer objetivo específico, la tabla 6 muestra una relación negativa débil como lo determinan Hernández y Mendoza (2018), entre la dimensión autonomía y síndrome burnout, lo que refleja que, si la persona presenta independencia para el desarrollo de sus actividades y la toma de decisiones, presentará menor nivel de estrés; por otra parte, en tanto tenga menor capacidad de toma de decisiones, se someterá a mayor estrés. Esto, dado que la independencia de una persona, posibilita la resolución de conflictos, aspecto importante para su adecuado desenvolvimiento y manejo de adversidades dentro del ámbito laboral.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Autoaceptación de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

		<b>Síndrome de <i>Burnout</i></b>
	Coefficiente de correlación	-0.074
Autoaceptación	Sig. (bilateral)	0.434
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión autoaceptación de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al segundo objetivo específico, en la tabla 7, se describe la relación entre la dimensión autoaceptación del bienestar psicológico y la variable síndrome Burnout, demostrando que no existe relación entre ambas variables. Aunado a ello, Kappes y Riquelme (2022) afirman que una relación se encuentra determinada por el valor asumido por  $p$ , el cual debe ser menor a 0.05, de lo contrario se sostiene que no existe relación entre las variables de estudio. Para una persona alcanzar la autoaceptación, primero hace una introspección sobre su autopercepción y autoconocimiento, evaluando factores y recursos individuales únicamente (competencias personales); con ello, yace la nula relación, pues el síndrome Burnout, toma factores de los recursos organizacionales y cómo la persona se adapta a ellos.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Crecimiento personal de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

	<b>Síndrome de Burnout</b>	
	Coeficiente de correlación	-0.565**
Crecimiento personal	Sig. (bilateral)	0.000
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión crecimiento personal de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al tercer objetivo específico, en la tabla 8, se muestra una relación negativa media según Hernández y Mendoza (2018), entre la dimensión crecimiento personal de bienestar psicológico y síndrome Burnout. Esto indica que, mientras mayor deseo de superación tenga una persona, menor nivel de estrés crónico presentará; dado que, traza un camino de apertura hacia el aprendizaje que le permite expandir sus conocimientos para contar con herramientas que le permitan hacer frente a situaciones valoradas como estresantes. El síndrome Burnout, expone la presencia de baja realización personal, el cual se basa en el escaso deseo de la persona por buscar el desarrollo individual y laboral, por tanto, a menores índices de síndrome Burnout, mayor crecimiento personal y viceversa.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Dominio del entorno de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

		<b>Síndrome de <i>Burnout</i></b>
	Coeficiente de correlación	-0.593**
Dominio del entorno	Sig. (bilateral)	0.000
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión dominio del entorno de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al cuarto objetivo específico, la tabla 9 muestra la relación negativa media de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), entre la variable dominio del entorno de bienestar psicológico y síndrome Burnout. Esto es, mientras mayor control del ambiente tenga la persona y capacidad para elegir el entorno que responda a sus necesidades, menor estrés crónico presentará; pues, aprovechará las oportunidades laborales que se le presente y adecuará los recursos de la organización para tomar dichas oportunidades, con ello, el estrés crónico, que es la respuesta ante la baja valorización que tiene la persona para hacer frente a las demandas, será menor.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Propósito de Vida de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

		Síndrome de Burnout
	Coeficiente de correlación	-0.485**
Propósito de vida	Sig. (bilateral)	0.000
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión propósito de vida de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al quinto objetivo específico, en la tabla 10, se muestra la relación negativa débil de acuerdo a los niveles establecidos por Hernández y Mendoza (2018), entre la dimensión propósito de vida y síndrome Burnout, lo que indica que, si una persona presenta objetivos trazados, presentará menor estrés; y por otro lado, si no le es posible definir metas claras, pues hay una preocupación constante que no despeja camino a la proyección hacia el futuro, presentará mayor nivel de estrés crónico.

La definición de metas a corto, mediano y largo plazo, supone para la persona contar con un motor por el que trabajar en el día a día, bajo un parámetro e ideas claras sobre cómo llegar al objetivo; y esto, lejos de generar estrés, torna a una tranquilidad, lo que genera motivación constante en el individuo, tanto para alcanzar objetivos individuales como para alcanzar objetivos organizacionales.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación Spearman Rho entre la dimensión Relaciones Positivas de Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout*

	<b>Síndrome de Burnout</b>	
Relaciones Positivas	Coefficiente de correlación	-0.668**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	114

Nota: Esta tabla evidencia la correlación de la dimensión relaciones positivas de bienestar psicológico con la variable síndrome de burnout.

Para responder al último objetivo específico de la investigación, la tabla 11 muestra una relación negativa media según Hernández y Mendoza (2018), entre la dimensión relaciones positivas de bienestar psicológico y la variable síndrome Burnout, esto refiere que en tanto se busque entablar amistades duraderas y de calidad, menor despersionalización del síndrome Burnout tendrá la persona; así mismo, en tanto no se habilite espacio para entablar relaciones con los demás, mayor estrés crónico presentará.

Las relaciones interpersonales posibilitan un espacio de conversación y desfogue para la persona, lo que supone contar con una red de apoyo ante conflictos o adversidades. Esto, disminuye la presencia del síndrome Burnout, que expone como parte de su concepto, la despersionalización.

Cabe mencionar que se ha encontrado una correlación negativa débil o inexistente entre dimensiones del bienestar psicológico que se describen como variables de introspección o entendidas como aquellas en donde se requiere una autoevaluación de la persona sin tomar mayor atención sobre los recursos y demandas del ambiente, como son: Autonomía ( $r = -0,342$ ), Propósito de Vida ( $r = -0,485$ ) y Autoaceptación ( $r = -0,074$ ). Considerando que el síndrome Burnout es

un constructo que toma en cuenta la capacidad de la persona para evaluar el entorno laboral, sus demandas y recursos, se explica el nivel bajo de correlación con estas dimensiones. Por su parte, aquellas dimensiones que, sí contemplan el entorno, incluyendo las relaciones interpersonales, metas, estructura y recursos organizacionales como son el Crecimiento personal ( $r = -0,565$ ), Dominio del entorno ( $r = -0,593$ ) y Relaciones positivas ( $r = -0,668$ ), mantienen una correlación media con el síndrome Burnout.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos tras la aplicación de cuestionarios sobre los constructos de estudio conllevan a responder a cada objetivo de investigación. Conforme a la confiabilidad concerniente de los instrumentos de recolección de datos, el inventario de Burnout, muestra un índice de consistencia interna a través del Alfa de Cronbach de 0.727, manifiesta al instrumento confiable y, a su vez, fue validado por juicio de 11 expertos, con un valor de V. Aiken de 0.95. Con respecto a la escala de Bienestar Psicológico de Ryff, el indicador de consistencia mediante el estadístico Alfa de Cronbach es de 0.710, mostrando al instrumento confiable y su validez de V. de Aiken fue de 0.96. Estos resultados refieren que ambos instrumentos pueden ser aplicados en el presente estudio para la población considerada.

Las características poblacionales de la presente investigación subsistentes en el contexto organizacional y, a su vez, con conocimiento de causa de la evaluación, reflejan la concordancia de los resultados de la investigación en razón a la respuesta de los objetivos del trabajo de investigación.

De modo que, para el objetivo general, se encontró una relación inversa entre el síndrome de Burnout y bienestar psicológico, rechazando la hipótesis nula e indicando que el bienestar psicológico de los trabajadores se encontraría relacionado a la experiencia de situaciones valoradas como agobiantes o estresantes. En esa línea, el estrés laboral se encuentra vinculado al conjunto de reacciones fisiológicas y conductuales frente a situaciones agobiantes (El Sahili, 2016), las cuales pueden aparecer como consecuencia de la combinación del clima laboral adoptado, el trabajador y su percepción sobre los factores valorados como amenazantes, mismos que alterarían el equilibrio físico, psicológico y social,



predisponiéndolo a optar por ejercer conductas de riesgo (Cruz et al., 2021). Esto corrobora la teoría preexistente en antecedentes encontrados, pues, los resultados se asocian al estudio de Collin et al (2019), Capone y Petrillo (2018), León y Monzón (2018), Díaz (2022), Alejos (2021), Gómez y Ramos (2021), quienes encontraron una relación inversa entre las variables de estudio; no obstante, en el estudio de Fernández (2020) se determinó una relación, directamente proporcional, indicando que los niveles de Burnout no alteran el bienestar psicológico de los implicados en su disminución, entendiendo que si la persona está sometida a estrés, no se verá afectada la experiencia del hombre de sentirse satisfecho y realizado con la vida, considerando el aspecto emocional, físico y psicológico (Carr, 2007, citado en Barrera et al., 2019).

En este sentido, la postura hedonista de Platón y la teoría eudaimónica de Aristóteles presentan relación en el sentido de bienestar psicológico a la consecución de la felicidad; ya que, es descrita como el producto del conjunto de situaciones placenteras, con ausencia del dolor; en la misma línea, la teoría de la autodeterminación sostiene que dicha felicidad, o equilibrio de vida, se encuentra sujeta a la satisfacción de necesidades básicas (Femenía & Lozano, 2019), que de no darse conllevaría a experimentar signos asociados al síndrome de Burnout, el cual se sustenta en la repercusión de las cogniciones en la percepción de la realidad, mismas que sufren una modificación en función a las consecuencias de cada acción emprendida, así como a la experiencia indirecta (López, 2017).

Asimismo, la teoría del intercambio social sugiere que el Burnout se explica en la percepción de falta de equidad, en donde las interacciones entre los sistemas organizacionales y el trabajador posibilitan manifestaciones de bienestar psicológico o, en el caso opuesto, burnout; ya que, los vínculos de los entornos de

la organización y el trabajador reflejan semejanza con la socialización (Celio, 2020); ante ello, la teoría organizacional indica que dicha percepción de equidad se ve influenciada por la estructura, cultura y clima laboral promovido en la organización o empresa, aunado a ello, la teoría estructural reconoce que el Burnout se ve influenciada por las características propias, a nivel individual y social, del trabajador de una organización. En consecuencia, la teoría de demandas y recursos laborales aborda de forma integral la presencia de estrés, los niveles de motivación y calidad de desempeño laboral asumido por los colaboradores cuando estos se ven expuestos a tareas repetitivas y monótonas (López, 2017).

En tal sentido, los resultados hallados del objetivo general preponderan la conducción adecuada sobre el conocimiento de la relación que presenta las dos variables, preponderando acciones en relación de la disminución de la variable síndrome de Burnout, en consecuencia, de la maximización de la variable bienestar psicológico en el contexto organizacional.

En relación al primer objetivo específico, se identificó correlaciones inversas entre la dimensión autonomía y la variable síndrome de Burnout, lo que se encontró vinculado a los resultados de León y Monzón (2018) y Gómez et al. (2021), quienes también encontraron una relación estadística caracterizada por ser negativa. Así, el sustento teórico asume que la autonomía se caracteriza por la forma de pensar que posibilita el sentido de libertad, que se asocia a los temores, creencias y leyes colectivas con los que la persona se siente identificada (Barrera et al., 2019), por lo que se relaciona a la autodeterminación e independencia (Ryff, 2014).

Con estas evidencias, es relevante que un bajo desarrollo en el sentido de libertad repercutiría en el desempeño laboral de la persona, lo cual conllevaría a que esta experimente diferentes manifestaciones, presión, alta demanda de trabajo y

estrés crónico en el contexto organizacional, que en su conjunto configuran al denominado síndrome de Burnout (Lauermann & König, 2016), lo que sería una forma desadaptativa de afrontar las situaciones laborales (Huyghebaert et al., 2018), aunque según Jennings (2020) esto es consecuencia, también, de la percepción de estímulos calificados como abrumadores o agobiantes por las largas horas de exposición a una misma tarea. Por tanto, en consecuencia, los hallazgos pertinentes del primer objetivo establecen parámetros de intervención conforme al adecuado desenvolvimiento en ámbito laboral; puesto que, incrementar la dimensión Autonomía desencadenará la disminución de la variable Burnout en la población.

Asimismo, en el segundo objetivo en la presente investigación, se halló una inexistente relación entre la dimensión autoaceptación y la variable síndrome de Burnout; lo cual, es inconsistente con los resultados de León y Monzón (2018), quienes encontraron una relación, al igual que los resultados de Gómez y Ramos (2021). En este respecto, la literatura sostiene que la autoaceptación hace referencia a la capacidad de aceptarse a sí mismo y se evidencia por medio del optimismo y la construcción efectiva de la autoestima (Barrera et al., 2019), lo cual posibilita el conocimiento y asimilación de fortalezas, debilidades y limitaciones individuales (Ryff, 2017), reforzando los diferentes aspectos del quehacer diario, entendiendo por ello a lo emocional, psicológico y social (Román & Jorge, 2021) que, a su vez, conduce a alcanzar satisfacción y agrado con la propia vida (Grant & Srijan, 2013).

Por tanto, si la persona posee un buen nivel de autoaceptación, podría no presentar estrés crónico. En tanto, si estos elementos se ven perturbados en el entorno laboral, en la persona se posibilitaría la existencia de la predisposición a experimentar algunas alteraciones adversas en el desempeño de sus labores,

comenzando a la valorización de las diferentes situaciones como agobiantes que conllevan a presentar signos como abulia, agotamiento o fatiga física (Kim & Burić, 2020), mismas que denotan estrés crónico y serían factores causales de un posterior absentismo, deserción o rotación (Caruso, 2019).

Por otro lado, en relación al tercer objetivo específico, se ha determinado la existencia de una relación estadísticamente negativa entre la dimensión crecimiento personal y la variable síndrome de Burnout. De tal forma, se encuentra una vinculación con las pesquisas de León y Monzón (2018) y Gómez et al. (2021), quienes concluyeron que a mayores niveles en la percepción de crecimiento menores niveles de Burnout, y viceversa.

Ahora, la evidencia literaria enfatiza el crecimiento personal como la búsqueda ejercida por la persona para su progreso constante (Díaz & Vega, 2017), lo que en ocasiones podría resultar demandante y agobiante en el contexto laboral, dando lugar a experimentar signos asociados al síndrome de Burnout (Lauermann & König, 2016), mismo que puede constituir un método adaptativo (Huyghebaert et al., 2018); no obstante, puede manifestarse en forma de abulia, agotamiento o fatiga física (Kim & Burić, 2020). Consecuentemente a ello, los resultados en base al tercer objetivo preponderan el establecimiento de acciones que predisponen la maximización de la dimensión del bienestar psicológico, crecimiento personal y, a su vez, el incremento de ello, facultará la disminución del síndrome de Burnout.

En tanto, los resultados dan respuesta al cuarto objetivo específico afirmando que la dimensión dominio del entorno se vincula de manera inversa con la variable síndrome Burnout. Este hallazgo se relaciona a las investigaciones de León y Monzón (2018) y Gómez et al. (2021), quienes también encontraron una relación negativa. Al respecto, Ryff (2014) sostiene que el dominio del entorno

alude al ejercicio del control sobre el contexto social próximo, estructurándolo a conveniencia propia a través de la organización y manejo de diferentes actividades externas, así como del aprovechamiento de oportunidades que se presenten en el proceso. De aquí que, resulta importante que la organización implemente diferentes estrategias facilitadoras del control oportuno de aquellas situaciones que podrían valorarse como estresantes o agobiantes (El Sahili, 2016), a fin de evitar la experiencia asociadas a signos del síndrome de Burnout, mismo que trae consigo diversas repercusiones adversas vinculadas al bajo rendimiento en el desarrollo de las funciones asignadas a cada puesto de trabajo, así como al padecimiento de estrés crónico que afecta el desarrollo diario de los involucrados (Stephenson, 2019).

Por su parte, el quinto objetivo específico se responde indicando que existe una relación negativa entre la dimensión propósito de vida y la variable síndrome de Burnout. Al respecto, se ha hallado una coincidencia con lo postulado por León y Monzón (2018) y Gómez et al. (2021), quienes también encontraron dicha relación mencionada en la población de trabajadores docentes y administrativos de Cajamarca y Lima, respectivamente.

La literatura indica que el propósito de vida es la dimensión que hace referencia al conjunto de creencias respecto al desempeño diario de la persona (Barrera et al., 2019), lo cual sugiere un factor fundamental en para el desarrollo individual en las diferentes esferas de vida del ser humano; no obstante, de verse afectado en el ámbito laboral, las diferentes situaciones experimentadas en este podrían ser valoradas como agobiantes y ello conduciría a poner de manifiesto diferentes respuestas fisiológicas y conductuales que, en un primer momento, son de breve duración (El Sahili, 2016), pero que podría convertirse en síndrome de Burnout, si la experiencia se ve prolongada, lo que constituiría un factor limitante

para el desarrollo oportuno de las funciones laborales asignadas (Patlán, 2019). En tanto los trabajadores establezcan los criterios en relación al sentido y propósito de vida en la variable bienestar psicológico, desencadenará su aumento y la disminución de los efectos adversos del burnout.

Finalmente, se encontró una correlación negativa entre la dimensión relaciones positivas y la variable síndrome de Burnout. Los datos encontrados guardan congruencia con los resultados de estudios precedentes, en los que se ha referido la existencia de una relación negativa entre los constructos (León & Monzón, 2018 ; Gómez et al., 2019). En la presente investigación se consideró únicamente trabajadores del área de atención al cliente, dado que, constantemente, como parte de sus funciones, se encuentran entablando relaciones y respondiendo a necesidades y demandas de los clientes. Teóricamente se reconoce que las relaciones positivas aluden al establecimiento de interacciones basadas en la calidez, confianza, empatía e intimidad (Barrera et al., 2019), mismas que conllevan a adoptar madurez psicológica (Ryff, 2017).

Es así que, el desarrollo favorable de las relaciones interpersonales resulta ser un elemento crucial en el desenvolvimiento de la persona en los diferentes campos de su vida, tal como el entorno laboral, donde muchas veces se experimentan situaciones abrumadoras, las cuales tienden a superar los recursos individuales de la persona que lo inducen a desistir en el desarrollo de sus funciones laborales y, consecuentemente, a desertar o desvincularse de la institución en la que presta sus servicios (Kim & Burić, 2020).

## CONCLUSIONES

En congruencia a los resultados obtenidos, a partir de la administración de los instrumentos considerados, se llega a las siguientes conclusiones:

1. El Síndrome de Burnout y el bienestar psicológico se relacionan de forma negativa y media; es decir, cuanto mayor sea el nivel de la primera variable, menor será el nivel de la segunda y viceversa.

2. La dimensión autonomía se relaciona de forma negativa y débil con el síndrome de Burnout, esto es, cuanto más autónoma sea la persona para desarrollar sus funciones, mayor bienestar psicológico podrá experimentar.

3. La dimensión autoaceptación y el síndrome de Burnout no guardan relación, es decir, que la variabilidad en los niveles de la primera variable no altera los niveles de la segunda, y viceversa.

4. La dimensión crecimiento personal presenta una relación estadística que se caracteriza por ser negativa y media lo que quiere decir que en la medida que la persona experimente un progreso o evolución individual, se sentirá bien psicológicamente.

5. La dimensión dominio del entorno presenta una relación negativa y media con el síndrome de Burnout, por lo que se asume que ejercer el control de una situación o contexto determinado permite que la persona se sienta bien psicológicamente.

6. Existe una relación negativa y débil entre la dimensión propósito de vida y el síndrome de Burnout, esto significa que, cuanto más claro se tenga el propósito de vida, menos signos asociados al síndrome de Burnout se experimentará.

7. La dimensión relaciones positivas del bienestar psicológico se relaciona de forma negativa y media con el síndrome de Burnout, lo que significa que el

establecimiento favorable de las interacciones conduce a sobrellevar las situaciones abrumadoras en el contexto laboral.



## RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los objetivos de investigación sus respectivos resultados, se recomienda:

1. En relación a los aspectos metodológicos, se recomienda para posteriores investigaciones relacionadas a las variables de estudio, ampliar el tamaño de la muestra a un nivel regional, con el propósito de una mayor replicación de resultados.

2. Ahondar en el análisis de las variables de la investigación desde un enfoque cualitativo y/o mixto, con el objetivo de la recolección de hallazgos relevantes en relación a los constructos.

3. Amplificar el panorama de investigación, considerando correlacionar nuevas variables de estudio con las de la presente, lo cual se podría tomar como referencia para la propuesta y ejecución de actividades preventivas promocionales, de la que se podría probar efectividad en la población de interés.

4. Para el centro donde se aplicó el estudio, se recomienda implementar pausas activas en medio de la jornada laboral, lo que posibilite a los trabajadores evitar atender tareas repetitivas que generen agotamiento físico y mental. Además, se recomienda dotar a los trabajadores de información sobre estrategias de afrontamiento al estrés, a través de capacitaciones. Por último, se sugiere implementar actividades recreativas que fomenten el trabajo en equipo, con el fin de fortalecer el clima laboral.

## REFERENCIAS

- Alejos, Y. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en asesores telefónicos de una empresa de contact center en el distrito de Lince*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional de la UNFV. <https://bit.ly/35wsKf6>
- Alharbi, J. J. (2019). Compassion fatigue in critical care nurses. An integrative review of the literature. *Saudi Medical Journal*, 40(11), 1087-1097. doi:10.15537/smj.2019.11.24569
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. APA125. Obtenido de <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Argueta, R. (2021). Evaluación del síndrome de burnout en profesionales del área de la salud. *Central American Journals Online*, 10(10), 52-57. doi:10.5377/revunivo.v10i10.11376
- Baeriswyl, S., Bratoljic, C., & Krause, A. (2021). How homeroom teachers cope with high demands: Effect of prolonging working hours on emotional exhaustion. *Journal of School Psychology*, 85, 125-139. doi:10.1016/j.jsp.2021.02.002
- Barrera, L., Sotelo, M., Barrera, R., & Aceves, J. (2019). Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 1(2), 245-251. Retrieved from <https://bit.ly/36WBwnn>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. doi:10.22267/rus.212301.211

- Becerra, Y. (2020). *Burnout y su relación con el bienestar psicológico de los docentes del Instituto Técnico Agrícola de Salazar*. [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio Institucional de la UAN. <https://bit.ly/3C2OYld>
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., & Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. doi:10.4067/S0718-50062017000600006
- Botella, A., & Ramos, P. (2019). La teoría de la autodeterminación: un marco motivacional para el aprendizaje basado en proyectos. *Contextos Educativos*(24), 253-269. doi:<https://doi.org/10.18172/con.3576>
- Capone, V., & Petrillo, G. (2018). Mental health in teachers: Relationships with job satisfaction, efficacy beliefs, burnout and depression. *Current Psychology*, 39, 1756-1766. doi:<https://doi.org/10.1007/s12144-018-9878-7>
- Caruso, G. (2019). Facing EL teachers' burnout through motivation. *Journal of Pedagogical Research*, 3(1), 1-14. doi:10.33902/JPR.2019.0
- Celio, J. (2020). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por Covid-19. *PURIQ*, 3(1), 104-119. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.142>
- Choy, R., & Prieto, D. (2021). Revisión sistemática sobre la prevalencia del síndrome de burnout en el sector educativo. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(2), 163-182. doi:10.15381/rinvp.v24i2.21507
- Collin, V., Toon, M., Selmo, E., Reynolds, L., & Whitehead, P. (2019). A survey of stress, burnout and well-being in UK dentists. *Official journal of the British Dental Association*, 226(1), 40-49. doi:10.1038/sj.bdj.2019.6

- Cruz, N., Alonso, M., & Armendáriz, N. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 95, 1-15. <https://bit.ly/35M6vIM>
- De la Guerra-De Urioste, J., Goicochea-Rojas, D., Torres-Cañizalez, P., & Cobo-Beltrán, J. (2021). Prevalence of Burnout Syndrome in Principals of Public Educational Institutions in Barrios Altos, Lima, Perú. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1-17. doi:10.15359/ree.25-3.28
- Díaz, A. (2022). *Bienestar psicológico y estrés en docentes de dos instituciones educativas públicas - Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3tEGJbo>
- Díaz, C., & Vega, D. (2017). Bienestar psicológico en adolescentes. *Psyconex*, 9(15), 1-11. <https://bit.ly/3736MBn>
- El Sahili, L. (2016). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Espinoza, C. (07 de octubre de 2021). *Tres de cada 10 trabajadores presentaron un alto riesgo en su salud mental en el último año*. <https://bit.ly/3swpDNq>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista Mexicana de Oftalmología*, 94(2), 100-102. doi:10.24875/RMO.M20000107
- Femenía, S., & Lozano, J. (2019). Wellbeing and health psychology: the difficulty to measure quality of life. *Quaderns de Psicologia*, 21(3), 1-17. doi:10.5565/rev/qpsicologia.1585
- Fernández, I., García, M., Torrano, F., & García, G. (2021). Study of the Prevalence of Burnout in University Professors in the Period 2005–2020. *Education Research International*, 1(1), 1-10. doi:10.1155/2021/7810659

- Fernández, S. (2020). *Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de una empresa de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional de la USS. <https://bit.ly/3t5Bdhq>
- Garcés, C., Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67–82. doi:10.15381/rinvp.v23i2.19233
- García E., F., Solar Cova, F., Bustos Torres, F., & Reyes Pérez, E. (2018). Burnout y bienestar psicológico de funcionarios de unidades de cuidados intensivos. *Duazary*, 15(1), 23-38. Doi: <http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.2101>
- García, F., Cova, F., Bustos, F., & Reyes, E. (2018). Burnout y bienestar psicológico de funcionarios de unidades de cuidados intensivos. *Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud*, 15(1), 23-38. doi:10.21676/2389783X.2101
- García-Torres, M., Aguilar-Castro, J., & García-Méndez, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos De Psicología - Psychological Writings*, 14(2), 96-106. doi:10.24310/epsiesepsi.v14i2.13618
- Gestión. (12 de abril de 2021). *Cinco estrategias para lograr un exitoso desempeño laboral en una organización*. <https://bit.ly/3pJHdfe>
- Gómez, D., & Ramos, N. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal administrativo de la DICORTE del distrito de Cercado de*

- Lima, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
Repositorio institucional de la UCV. <https://bit.ly/3HrrS8Z>
- Gómez, M., Viejo, C., & Ortega, R. (2019). Psychological Well-Being During Adolescence: Stability and Association With Romantic Relationships. *Front. Psychol.* doi:10.3389/fpsyg.2019.01772
- Grace, E. (2021). Seis causas del burnout y cómo evitarlas. En A. Rodríguez, & R. Reverté, *Guías HBR: Cómo superar el Burnout* (págs. 23-28). Editorial Reverté.
- Grajales Escobar, J., & Osorno Mira, Y. (2019). La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social. *Reflexiones y Saberes, 11*, 2-9.  
<http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/1133>
- Grant, F., & Srijan, C. (2013). Well-being and the risk of depression under stress. *PLOS ONE, 8*(7), 1-6. doi:10.1371/journal.pone.0067395
- Hernández Corona, M., Méndez Rizo, J., & Rojas Solís, J. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas Contemporáneas: Educación, Política y Valores, 1*(63), 1-19.  
<https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/81>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. mcgraw-hill interamericana editores.  
<https://bit.ly/336sKln>
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad y desarrollo, 15*(2), 161-172.  
<https://bit.ly/35tfbO1>

- Huyghebaert, T., Gillet, N., Beltou, N., Tellier, F., & Fouquereau, E. (2018). Effects of Workload on Teachers' Functioning: A Moderated Mediation Model Including Sleeping Problems and Overcommitment. *Stress and Health, 34*(5), 601-611. doi:10.1002/smi.2820
- Jara, C., & Pasapera, E. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en profesionales del hospital de Supe Laura Esther Rodríguez Dulanto, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3smui4v>
- Jennings, P. (2020). *Teacher burnout turnaround: Strategies for empowered educators*. Estados Unidos: Norton & Company. <https://bit.ly/3hAxUtz>
- Jorquera, R., & Rodríguez, S. (2021). Bienestar psicológico y sentimiento de individuación. *Revista de Investigacion Psicologica*(25), 25-35. <https://bit.ly/3MaH7qn>
- Kappes, M., & Riquelme, V. (2022). The P-value and the relative risk (RR) and ODDS ratio (OR) effect measures are widely used in th results of biomedical and nursing research. *Ene, 15*(2), 1-13. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2021000200004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2021000200004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Khoo, E., Ganasegeran, K., Lee, E., Zakaria, N., & Tan, K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Arch Argent Pediatr, 115*(3), 212-219. <https://bit.ly/3IOdPf7>
- Kim, L., & Burić, I. (2020). Teacher self-efficacy and burnout: Determining the directions of prediction through an autoregressive cross-lagged panel

- model. *Journal of Educational Psychology*, 1661-1676.  
doi:10.1037/edu0000424
- Lauermann, F., & König, J. (2016). Teachers' professional competence and wellbeing: Understanding the links between general pedagogical knowledge, self-efficacy and burnout. *Learning and Instruction*, 45, 9-19.  
doi:10.1016/j.learninstruc.2016.06.006
- León, K., & Monzón, R. (2018). *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de las I.E. de jornada escolar completa de dos distritos de la provincia de Cajamarca - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional de la UPAGU. <https://bit.ly/3C1Xn8I>
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. España: Universidad de Vigo. Obtenido de <https://bit.ly/3MrmxCb>
- Lucas, S., Valdivieso, L., & Espinoza, I. (2022). Emotional Intelligence, Psychological Well-Being and Burnout of Active and In-Training Teachers. *Environmental Research and Public Health*, 19(3514), 1-10.  
doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph19063514>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Medical Teacher*, 39(2), 160-163. doi:10.1080/0142159X.2016.1248918
- Meier, L. K., & Oros, L. B. (2019). Adaptación y Análisis Psicométrico de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff en Adolescentes Argentinos. *Psyche*, 28(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.7764/psykhe.27.2.1169>



- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE*, *1*(1), 1-4. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Montoya, p., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, *29*(1), 204-227. <https://bit.ly/3sPrQUm>
- Muhammad, A. (2020). Introducing Kolmogorov–Smirnov Tests under Uncertainty: An Application to Radioactive Data. *ACS Omega*, *5*(1), 914-917. doi:10.1021/acsomega.9b03940
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Retrieved from <https://bit.ly/3oMhzpF>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (28 de mayo de 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://bit.ly/3K4y9ZQ>
- Organización Mundial de la Salud. (22 de enero de 2019). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. Obtenido de <https://bit.ly/3MvWKc5>
- Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Industria Gráfica Maxcolor. <https://bit.ly/3pnrBh4>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, *35*(1), 156-184. Obtenido de <https://bit.ly/3vIVWuv>

- Pérez, K., Cantillo, J., López, L., & Correa, K. (2021). Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento y adaptabilidad de empleados a la condición de trabajo remoto por medidas de mitigación y propagación del covid-19. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*, 5(1), 1-10. doi:10.23850/25907441.4336
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadoresde empresas industriales del distrito de Los Olivos*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3stuxLe>
- Pinilla, J., & Rico, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63. doi:10.15332/23393076.6769
- Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Martínez, A., Castro, M., & González, G. (2018). An Explanatory Model of Emotional Intelligence and Its Association with Stress, Burnout Syndrome, and Non-Verbal Communication in the University Teachers. *Journal of Clinical Medicine*, 7(12), 524. doi:10.3390/jcm7120524
- Pugo, A., & Silva, K. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en docentes de dos instituciones pertenecientes al distrito 2 durante el periodo 2019-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional de la UCuenca. <https://bit.ly/3BTCz2Q>
- Rendón-Macías, M., Zarco-Villavicencio, I., & Villasís-Keever, M. (2021). Statistical methods for effect size analysis. *Revista Alergia Mexico*, 68(2), 128-36. doi:10.29262/ram.v658i2.949

- Rivera, Á., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-25. Retrieved from <https://bit.ly/3IKpYlm>
- Rojas, J., Hernández, M., García, B., & López, V. (2021). Burnout, psychological discomfort and life satisfaction in police officers during the health contingency due to COVID-19: an exploratory study. *Archivos de Medicina (Col)*, 21(2), 556-569. doi:10.30554/archmed.21.2.4118.2021
- Román, M., & Jorge, E. (2021). Dimensiones del bienestar psicológico en usuarios que asisten a un taller de musicoterapia de un Hospital Polivalente de la Ciudad de Córdoba. Aproximaciones desde la Psicología Positiva. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 24(2), 543-566. <https://bit.ly/3sMh1IY>
- Rossi, J., Jiménez, J., Barros, P., Assar, R., Jaramillo, K., Herrera, L., Martínez, F. (2019). Sintomatología depresiva y bienestar psicológico en estudiantes universitarios chilenos. *Revista de Medicina Chile*, 147(5), 579-588. doi:10.4067/S0034-98872019000500579
- Ruiz, L., & Blanco, L. (2019). Bienestar psicológico y medios de intervención cognitiva en el adulto mayor. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 596-599. <https://bit.ly/3HLDfbU>
- Ryff, C. (2014). Psychological Well-Being Revisited: Advances in the Science and Practice of Eudaimonia. *Psychother Psychosom*, 83, 10-28. doi:10.1159/000353263
- Ryff, C. (2017). Eudaimonic well-being, inequality, and health: Recent findings and future directions. *Int Rev Econ*, 64(2), 159-178. doi:10.1007/s12232-017-0277-4

- Salazar Ayala, C. M., & Gastélum Cuadras, G. (2020). Teoría de la autodeterminación en el contexto de educación física: Una revisión sistemática. *Retos*, 38, 838-844. doi:<https://doi.org/10.47197/retos.v38i38.72729>
- Saldaña, C., Polo, J., David, Gutiérrez, O., & Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 25-30. <https://bit.ly/3Ixykg6>
- Sánchez, F., & Velasco, J. (2017). Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México. *Papeles de población*, 23(94), 261-286. doi:10.22185/24487147.2017.94.038
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(1), 67-72. doi:10.24265/horizmed.2019.v19n1.11
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. doi:10.1213/ANE.0000000000002864
- Schober, P., Boer, C., & Shwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia and analgesia*, 126(5), 1763-1768. doi:10.1213/ANE.0000000000002864
- Stephenson, P. (2019). Building Resilience and Minimizing Burnout in School-Based Practice. *Journal of Occupational Therapy, Schools & Early Intervention*, 12(3), 354-364. doi:10.1080/19411243.2019.1590754

- Tabares Díaz, Y. A., Martínez Daza, V. A., & Matabanchoy Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279. doi: <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis doctoral; Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/35cbD2G>
- Veliz, A., Dörner, A., Soto, A., & Arriagada, A. (2018). Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta Universitaria*, 28(3), 56-69. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2018.1895>
- Viscoso Gómez, C. (2022). Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. *Aula Abierta*, 51(3), 245-254. doi:<https://doi.org/10.17811/rifie.51.3.2022.245-254>
- Wee, S., Choi, C., & Jeong, J. (2021). Blind Interleaver Parameters Estimation Using Kolmogorov–Smirnov Test. *Sensors*, 21(10), 3458. doi:10.3390/s21103458

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿Cómo es la relación entre síndrome de burnout y bienestar psicológico trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>General</b> Existe relación entre síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p>	<p><i>Síndrome de Burnout</i></p>	<p>*Agotamiento laboral</p> <p>*Despersonalización</p> <p>*Realización personal</p>	<p>*Exhausto emocionalmente</p> <p>*Demandas del trabajo</p> <p>*Grado de frialdad</p> <p>*Distanciamiento con el estudiante</p> <p>*Autoeficacia</p> <p>*Realización en el trabajo</p>	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Específicos</b> *¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Autoaceptación en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?</p> <p>*¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Relaciones Positivas con otros de Bienestar Psicológico en trabajadores del</p>	<p><b>Específicos</b> * Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Autoaceptación de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Relaciones Positivas con otros de Bienestar Psicológico en trabajadores del</p>	<p><b>Específicos</b> *Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión Autoaceptación de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión Relaciones Positivas con otros de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una</p>	<p><i>Bienestar psicológico</i></p>	<p>*Autoaceptación</p> <p>*Relaciones positivas</p> <p>*Autonomía</p> <p>*Manejo del ambiente</p> <p>*Propósito de vida</p> <p>*Crecimiento personal</p>	<p>*Conciencia de valores personales</p> <p>*Conciencia de limitaciones personales</p> <p>*Confianza hacia los demás</p> <p>*Empatía</p> <p>*Independencia y autoridad personal</p> <p>*Autodeterminación y resistencia a presiones</p> <p>*Creación de entornos favorables</p> <p>*Selección de ambientes</p> <p>*Metas de vida</p> <p>*Sentido de direccionalidad</p> <p>*Desarrollo de potencial</p> <p>*Apertura a nuevas experiencias</p>	<p><b>Tipo</b> Básica</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Alcance</b> Correlacional - Transversal</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> Encuesta / Cuestionario</p> <p><b>Síndrome de burnout</b> Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p><b>Bienestar psicológico</b> Escala de Bienestar Psicológico de Ryff</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?</p> <p>*¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión de Autonomía de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?</p> <p>*¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión</p>	<p>área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión de Autonomía de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión</p>	<p>empresa de call center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión de Autonomía de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión</p>				



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Dominio del Ambiente de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?</p> <p>*¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Propósito de vida de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?</p>	<p>Dominio del Ambiente de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Propósito de vida de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.</p>	<p>trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión Propósito de vida de Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana.</p> <p>*Existe relación entre el síndrome Burnout y la dimensión Crecimiento Personal del</p>				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
*¿Cómo es la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Crecimiento Personal en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana?	* Identificar la relación que existe entre el síndrome Burnout y la dimensión Crecimiento Personal del Bienestar Psicológico en trabajadores del área de Atención al Cliente en una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.	Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de call center de Lima Metropolitana				

## **Anexo 2.**

### **RESULTADO DE PRUEBA PILOTO: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

En primer lugar, se determinó la validez del instrumento, obteniendo un V. de Aiken de 0.9, validado por 11 juicio de expertos, dentro de los cuales se encontraban especialistas en riesgos psicosociales, salud ocupacional y salud mental, especialmente de las carreras de Psicología clínica, Psicología organizacional y Medicina ocupacional.

Posteriormente, se determinó el índice de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach conforme al instrumento escala de bienestar psicológico, donde se obtuvo un valor de .710; dicho coeficiente posibilita la determinación que la variable de estudio posee una confiabilidad aceptable. Se determinó este coeficiente a través de un estudio piloto, tomando en cuenta 10 participantes, quienes pertenecían al área de Atención al cliente del Call Center. Para el procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25.

#### **Estadísticas de confiabilidad de la variable bienestar psicológico**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	35

### **Anexo 3.**

#### **RESULTADO DE PRUEBA PILOTO: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

En la siguiente tabla, se evidencia la validez de juicio de 11 expertos de especialidades mencionadas anteriormente, con un valor de V. de Aiken de 0,95. Además, el índice de confiabilidad obtenida a través del estadístico Alfa de Cronbach conforme al inventario de Burnout fue de .727; dicho coeficiente indica que la variable de investigación se connota de manera confiable.

##### **Estadísticas de confiabilidad de la variable síndrome de Burnout**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	22

#### Anexo 4.

### FICHA TÉCNICA

1. ¿Qué edad tienes? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es tu sexo?

Femenino ( ) Masculino ( )

3. ¿Cuál es tu estado civil?

Soltero/a ( ) Divorciado/a ( )

Padre soltero/Madre soltera ( ) Conviviente ( )

Casado/a ( ) Separado/a ( ) Viudo/a ( )

4. ¿Tienes hijos?

Sí ( ) No ( )

Si tienes hijos, ¿cuántos? Indica la edad de cada uno de ellos.

---

---

8. ¿En qué distrito vive actualmente? \_\_\_\_\_

9. ¿Estudia actualmente?

Sí ( ) No ( )

Si estudias: ¿Qué estudias? \_\_\_\_\_

10. ¿Qué nivel de instrucción tiene?

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Estudiante ( )

11. ¿Hace cuánto tiempo ocupa su puesto en la empresa? \_\_\_\_\_

12. ¿Se encuentra usted en planilla dentro de la empresa? Sí ( ) No ( )

13. ¿Se ha encontrado usted con descanso médico, licencia de maternidad o vacaciones hace no más de 3 meses? Sí ( ) No ( )

Si la respuesta fue sí, especifique el tiempo y el motivo:

---

14. Número de horas que trabaja a la semana \_\_\_\_\_

15. Actualmente, posee algún problema psiquiátrico diagnosticado: Sí ( ) No ( )

## Anexo 5. Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

*INSTRUCCIÓN:* Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo							
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio.							
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							

20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							

## ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

**Sexo:** (1) Masculino (2) Femenino    **Edad:** \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta en una serie de enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarla marcando una equis (x).

N°	ÍTEMS	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderada mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Cuando analizo la historia de mi vida, me siento satisfecho de cómo han resultado las cosas.						
2	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
5	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
6	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						
7	Reconozco que tengo defectos.						
8	Reconozco que tengo virtudes.						
9	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
10	Sostengo mis decisiones hasta el final.						
11	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
12	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13	Puedo confiar en mis amigos.						
14	Cuando cumplo una meta, me planteo otra.						
15	Mis relaciones amicales son duraderas.						



N°	ÍTEMS	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderada mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
17	Comprendo con facilidad como la gente se siente.						
18	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles.						
19	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
20	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.						
21	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						
22	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo.						
23	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen.						
24	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
25	Tengo la capacidad de construir mi propio destino.						
26	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
27	Mis amigos pueden confiar en mí.						
28	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
29	Tomo acciones ante las metas que me planteo.						
30	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
31	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
32	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.						
33	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						

N°	ÍTEMS	Totalmente desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderada mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
34	Es importante tener amigos.						
35	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						

## Anexo 6. Consentimiento informado

### Consentimiento para participar en un Estudio de Investigación de Tesis de Bachiller -ADULTOS-

---

**Título:** Relación entre el Síndrome Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana.

**Investigadora:** Alina Victoria de Guadalupe Colonia Rivera

**Institución:** Universidad Peruana Cayetano Heredia – UPCH

---

#### **Propósito del Estudio:**

A través de la presente, se le invita a participar en un estudio de investigación para la obtención del título de Bachiller llamado: “Relación entre el Síndrome Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana”, desarrollado por Alina Colonia Rivera, con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome Burnout y Bienestar Psicológico.

#### **Procedimiento:**

Si usted acepta participar en este estudio de investigación, se le entregarán las siguientes pruebas:

1. Ficha técnica
2. Escala de Síndrome Burnout
3. Escala de Bienestar Psicológico

La duración aproximada es de 35 minutos y las preguntas que se efectuarán serán en base a sus datos sociodemográficos, a su educación y condiciones laborales.

#### **Riesgos:**

No se estiman riesgos por participar en este estudio de investigación, sin embargo, si usted se siente incómodo al contestar alguna pregunta, siéntase con la libertad de abstenerse a contestarla.

**Beneficios:**

Al finalizar las evaluaciones correspondientes, usted tendrá la posibilidad de conocer sus resultados vía correo electrónico en caso lo desee.

**Costos e incentivos:**

Para participar, usted no deberá realizar ningún pago. De la misma manera, no se le ofrecerá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar en la presente investigación.

**Confidencialidad:**

Se le garantiza que la información que usted brinde es completamente confidencial, únicamente la investigadora tendrá acceso a la misma, esta será pasada a la base de datos mediante códigos, en el caso de la publicación de los resultados, no se dará a conocer ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

**Derechos del participante:**

Usted puede realizar todas las preguntas que desee antes de decidir si desea participar en el estudio de investigación o no. En caso usted decida ya no participar durante el proceso de la investigación, puede retirarse sin problema. Si tiene alguna duda adicional, puede contactarse con la investigadora mediante el siguiente correo electrónico: [alina.colonia.r@upch.pe](mailto:alina.colonia.r@upch.pe)

Se tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio de investigación o cree que ha sido tratado injustamente, puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Dra. Frine Samalvides Cuba, Presidenta) al teléfono (01) 3190000 anexo 201355.

Cordialmente.

**Alina Colonia Rivera**

**DNI: ██████████**

**Investigadora**

## **DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en el presente estudio y comprendo los beneficios si participó en él. Así mismo, comprendo que, en caso lo desee, puedo retirarme en cualquier momento de la investigación, optando por no participar.

Si desea recibir sus resultados al finalizar la investigación, sírvase a escribir su correo electrónico más abajo.

---

**Firma del Participante**

---

**Fecha**

**Nombre:**

**DNI:**

**Deseo recibir mis resultados: SÍ \_\_\_ NO \_\_\_**

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

---

**Firma de la Investigadora**

---

**Fecha**

**Nombre:** Alina Colonia Rivera

**DNI:** ██████████

## Anexo 7. Constancia de aprobación



### CONSTANCIA 468 - 20 - 18

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo la categoría de revisión **EXPEDITA**.

Título del Proyecto : "Relación entre el Síndrome Burnout y bienestar psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana".

Código de inscripción : 102936

Investigador principal : Colonia Rivera, Alina Victoria de Guadalupe

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

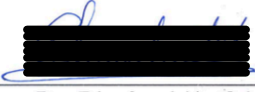
1. **Protocolo de investigación**, versión recibida en fecha 01 de octubre del 2018.
2. **Consentimiento informado**, versión recibida en fecha 01 de octubre del 2018.


La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares de la Universidad, los lineamientos Científicos y éticos, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo investigador y la Confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada seis meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el **30 de setiembre del 2019**.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 01 de octubre del 2018.

  
Dra. Frine Samalvides Cuba  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación



/g<sup>10</sup>

## Anexo 8 Renovación de vigencia de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Dirección Universitaria de  
**INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA (DUICT)**

### CONSTANCIA R- E052 - 12 - 20

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del proyecto : **“Relación entre el síndrome Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana”**

Código de inscripción : **102936**

Investigador(es) principal (es) : **Colonia Rivera, Alina Victoria de Guadalupe**


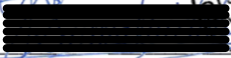

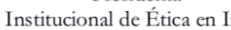
Cualquier enmienda, desviaciones y/u otras eventualidades deberá ser reportada a este Comité de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada **6 meses** el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.


La presente **RENOVACIÓN** tiene vigencia desde el **19 de mayo del 2020** hasta el **18 de mayo del 2021**.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avances del estudio de referencia. Documento recibido en fecha 05 de mayo del 2020.

Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 19 de mayo del 2020

  
  
  
  
Dra. Friné Samalvides Cuba  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación



*Lyp*

Av. Honorio Delgado 430, SMP 15102   
Apartado postal 4314  
[511] 319-0000 anexo 201352   
duict@oficinas-upch.pe   
[www.cayetano.edu.pe](http://www.cayetano.edu.pe) 

## Anexo 9. Renovación de vigencia de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Dirección Universitaria de  
**INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA (DUICT)**

### CONSTANCIA R-0110-18-21

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del proyecto : “**Relación entre el síndrome Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana**”

Código de inscripción : **102936**

Investigador(es) principal (es) : **Colonia Rivera, Alina Victoria de Guadalupe**



Cualquier enmienda, desviaciones y/u otras eventualidades deberá ser reportada a este Comité de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada **6 meses** el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.

La presente **RENOVACIÓN** tiene vigencia desde el **18 de mayo del 2021** hasta el **17 de mayo del 2022**.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avances del estudio de referencia. Documento recibido en fecha 13 de mayo del 2021.

Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 18 de mayo del 2021

  
  
Dra. Frine Samalvides Cuba  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación



/c/.

Av. Honorio Delgado 430, SMP 15102   
Apartado postal 4314  
(511) 319-0000 anexo 201352   
duict@oficinas-upch.pe   
[www.cayetano.edu.pe](http://www.cayetano.edu.pe) 