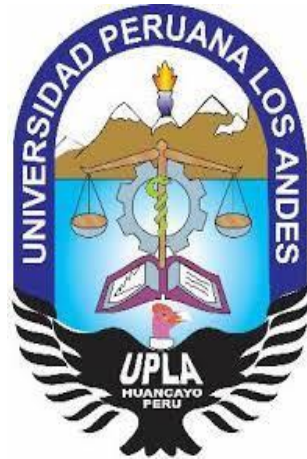


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título :SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021

Para Optar : Título profesional de Psicóloga

Autores : Bachiller Solano Rojas, Silvia Rosario
Bachiller Rajo Romaní, Cinthya Isabel

Asesores : Dra. Copelo Cristóbal, Giannina
Mg. Paredes Gutarra, Madeleine

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación: Mayo - setiembre de 2021

HUANCAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero al guiador de mi camino, nuestro creador; para Dominica, mi madre que siempre confió en mí. A mi compañera de vida y aventuras por todo el entendimiento y apoyo.

Silvia Solano

DEDICATORIA

Al Artífice de lo eterno e inspirador de las creaciones humanas.

A Francisco y Vilma, por la mejor herencia otorgada, por su amor inquebrantable.

A Elias, copartícipe de muchos sueños y metas.

A Daniela y Gabriela.

Cinthya Rajo

AGRADECIMIENTOS

A Dios gracias, por las nuevas oportunidades, por la capacidad de decidir y asumir retos y alcanzarlos, por los talentos y la inspiración, por el amor puesto en cada acción.

A nuestros padres, por ejercer su función lo mejor posible, y reinventarse cada día en pro de mejorar.

A la Universidad, por ser propicio para la formación profesional, tantos recuerdos, tantas vivencias que se quedan grabadas.

A nuestros maestros quienes aportaron enormemente, a formarnos como profesionales.

A nuestras asesoras Giannina y Madeleine, por su tiempo, su apertura, por su trabajo invertido, comprometidas en nuestro objetivo.

A todos aquellos amigos, que saben celebrar los aciertos como propios, que alientan al desfallecido.

A Silvia, a Cinthya, nos complementamos, nos hicimos una, y persistimos.

INTRODUCCIÓN

El mundo ha sufrido cambios drásticos y acelerados, debido a los avances científicos y tecnológicos que se dieron el siglo XXI, cambió el concepto de sociedad, de la información, las distancias se acortaron, el conocimiento cada vez está más al alcance de todos, la globalización económica y/o la competencia en el mercado internacional propician un escenario con mayor exigencia en el rendimiento, demanda en la eficacia y efectividad. Todo ello influye de manera directa en la aparición de los principales componentes del síndrome de burnout, como es el descenso en los niveles del logro personal o realización personal y/o profesional.

Considerando lo descrito, como objetivo se buscó determinar la relación que se presenta entre síndrome de burnout y motivación, puesto que, las consecuencias del síndrome de burnout resultan en un descenso en el desempeño laboral, por su parte, la motivación acrecienta los niveles de productividad, de esta forma resulta muy interesante conocer qué relación existe entre ambas variables. Para efectuar dicho estudio se optó por realizarlo en colaboración con vendedores del rubro de telecomunicaciones del distrito de Surco, Lima, ya que ellos se ven expuestos a niveles altos de estrés, debido al contacto directo con los clientes.

Con respecto a la metodología; empleamos como método general el método científico, el método específico fue, el descriptivo de encuesta, tipo básico, de nivel relacional, con diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 137 trabajadores. Utilizamos el instrumento Inventario de Burnout de Maslach y Escala de Motivación ambos presentan, tipo de escala valorativa likert y de medición ordinal.

Nuestra investigación, está constituida por cinco capítulos, organizándose de la siguiente manera:

En el capítulo I se introduce el planteamiento y delimitación del problema investigado, se formuló el problema de investigación, y se plantearon los objetivos y justificación respectivamente.

El capítulo II está referido al marco teórico donde se detallan los principales antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas – científicas y el marco conceptual de los términos que sustentan este trabajo.

En el capítulo III se formularon la hipótesis, general y específica, asimismo las variables, describiéndolos de manera conceptual y también, operacional.

El capítulo IV contiene los aspectos metodológicos que incluye la descripción y análisis de dichos aspectos. También encontramos el tipo de investigación, el nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, los instrumentos utilizados, el procedimiento y análisis estadístico de los datos que se ejecutarán durante la investigación; además de los aspectos éticos pertinentes.

En el capítulo V se analiza los resultados, las tablas estadísticas, discusión,

Finalmente, encontramos las referencias, seguidos por los anexos que coadyuvaron a realizar esta investigación.

CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Introducción	iv
Contenido	vi
Contenido de figuras	viii
Contenido de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Delimitación del problema	16
1.2.1. Delimitación temporal	16
1.2.2. Delimitación espacial	16
1.2.3. Delimitación temática	16
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Justificación	17
1.4.1. Justificación Social	17
1.4.2. Justificación Teórica	18
1.4.3. Justificación Metodológica	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales	20
2.2. Antecedentes nacionales	23
2.3. Bases Teóricas	27

2.3.1. Síndrome de Burnout	27
2.3.2. Motivación	37
2.4. Marco conceptual	44
2.4.1 Síndrome de Burnout	44
2.4.2. Motivación	45
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS	
3.1. Hipótesis general	47
3.2. Hipótesis específicas	47
3.3. Variables	48
3.3.1. Variable: Síndrome de Burnout	48
3.3.2. Variable: Motivación	48
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1. Método de investigación	50
4.2. Tipo de investigación	50
4.3. Nivel de investigación	50
4.4. Diseño de investigación	51
4.5. Población y muestra	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación	57
CAPÍTULO V	
RESULTADOS	
5.1. Descripción de resultados	59
5.2. Contrastación de hipótesis	65
5.3. DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS	80

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del sistema general de riesgo profesional 2007</i>	14
Figura 2 <i>Encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del sistema general de riesgo profesional (2007</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 <i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	60
Figura 4 <i>Resultado de la dimensión agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	61
Figura 5 <i>Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	62
Figura 6 <i>Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	64
Figura 7 <i>Resultado de la variable motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	65

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de la población según ubicación de la tienda comercial</i>	52
Tabla 2 <i>Resultado de la variable Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	60
Tabla 3 <i>Resultado de la dimensión agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	61
Tabla 4 <i>Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	62
Tabla 5 <i>Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	63
Tabla 6 <i>Resultado de la variable motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</i>	64
Tabla 7 <i>Relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores</i>	66
Tabla 8 <i>Relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores</i>	67
Tabla 9 <i>Relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores</i>	68
Tabla 10 <i>Relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores</i>	70

RESUMEN

La presente investigación surgió ante la presencia sostenida del síndrome de burnout en el área laboral y su afectación a trabajadores. Por otro lado, la motivación, que a diferencia del síndrome cuya presencia es negativa, ésta última tiene una naturaleza positiva. A partir de ello se planteó el problema: ¿Cuál es la relación existente entre el síndrome de burnout y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021? Cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Para ello se empleó como método de investigación el método científico, como método general, como método específico, el método descriptivo de encuesta. De tipo básica, de nivel relacional, el diseño fue descriptivo, transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores, del rubro de ventas, a quienes se les aplicó los instrumentos Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y El Cuestionario de Motivación de Vicuña. Se usó el estadígrafo rho de Spearman, cuyos resultados fueron: el 45,3% de la muestra donde obtuvieron un nivel alto de síndrome de Burnout, y el 54,0% de la muestra obtuvieron un nivel medio en la motivación. Asimismo, se concluye que, $r_s = -0.434$, esto quiere decir que existe una correlación moderada inversa entre ambas variables, y $p=0,000$, siendo, $0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a). Como una de las recomendaciones que se hicieron tenemos que, los responsables gerenciales de la empresa privada de telecomunicaciones de Lima deben de desarrollar talleres para la prevención para Burnout – fortalecimiento de motivación laboral para los trabajadores y mejorar el servicio a los usuarios.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Motivación.

ABSTRACT

This research arose from the sustained presence of burnout syndrome in the workplace and its impact on workers. On the other hand, motivation, which unlike the syndrome whose presence is negative, the latter has a positive nature. From this, the problem was raised: What is the relationship between the burnout syndrome and motivation in workers of a private telecommunications company in the city of Lima, 2021? Whose objective was to determine the relationship between both variables. For this, the scientific method as a general method was used as a research method, as a specific method, the descriptive survey method. Basic type, relational level, the design was descriptive, cross-correlational. The sample consisted of 137 sales workers, to whom the Maslach and Jackson Burnout Inventory and the Vicuña Motivation Questionnaire were applied. Spearman's rho statistic was used, the results of which were: 45.3% of the sample where they obtained a high level of Burnout syndrome, and 54.0% of the sample obtained a medium level of motivation. Likewise, it is concluded that, $r_s = -0.434$, this means that there is a moderate inverse correlation between both variables, and $p = 0,000$, where, and $0.000 < 0.05$, the null hypothesis (H_0) is rejected and it is admitted the alternate hypothesis (H_a). As one of the recommendations that were made, the managers of the private telecommunications company in Lima should develop workshops for the prevention of Burnout - strengthening work motivation for workers and improve service to users.

Keywords: Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Motivation.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

Revista Forbes (2019), el artículo, *OMS clasifica al “burnout” como una enfermedad*. Nos da a conocer que, después de una investigación de más de diez años la Organización Mundial de la Salud (OMS), al fin le otorgó el grado de patología, cuyos síntomas se basan, según indica, en el agotamiento a nivel físico, psicoemocional, todo ello producto del trabajo, es decir la categorizó como una enfermedad, cuyo diagnóstico estará en vigencia en el año 2022, lo podremos encontrar en la Clasificación Internacional de Enfermedades, siendo un recurso y una guía para nuestra labor como profesionales de la salud, a fin de que, podamos tratar dicha enfermedad.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) presentando su estudio *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Nos hace referencia que, desde hace algunas décadas, el área del trabajo se ha visto transformado por la globalización y el progreso tecnológico generando nuevas formas y estilos de organización, de las

relaciones laborales y modelos de empleo, estos cambios tienen como consecuencia el estrés laboral, así como la sintomatología con la que se relaciona.

La globalización ha permitido que las oportunidades de trabajo sean mayores; pero, la presión que implica este desarrollo a nivel económico, ha traído consecuencias para la salud emocional de los empleados. Es lo que nos hace referencia Organización Internacional del Trabajo en el 2016, donde la globalización ha propiciado cambios muy marcados en las formas de trabajo, con nuevos horarios, nuevas formas de empleo, trabajo parcial, temporal, de tipo independiente, ello incrementa la competitividad, las expectativas y exigencias en el rendimiento, de esta forma, trae consigo el ser más vulnerables a padecer ciertas formas de estrés, producto de esta área laboral. Ya no existe una seguridad con los puestos de trabajo, muchas empresas prefieren esas contrataciones, ya que se eximen de los beneficios que implicaría un contrato permanente, y se puede cambiar al personal cuando se requiera, generando inseguridad e incertidumbre.

Esta nueva dinámica laboral, ha permitido que, la propia Organización Mundial de la Salud (2004), señaló al síndrome de burnout, como un problema principal en la salud mental de los agentes de la dinámica del trabajo, empresas y trabajadores.

Los datos confirman esta situación, la Organización Mundial de la Salud (2003), según en el Informe sobre salud en el mundo, dio a conocer que, con respecto a los países desarrollados, el 5% y el 10% de los trabajadores padecen de estrés laboral, los países en los que prima el desarrollo industrial, entre el 20% y el 50%. Asimismo, en el Informe sobre los Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014) indicó que, los empleados reportan haber sufrido de estrés laboral en el transcurso de su trabajo, todo o casi todo el

tiempo en que prestaban sus servicios, estimado en un 25% de ellos, y un porcentaje similar informó de que el trabajo afectaba de forma negativa a su propia salud.

En la Primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud: ECCTS (2012), las cifras indicaron que: de 12 a 16%, sufrieron diferentes niveles de estrés, de 9 a 13%, reportaron tristeza o depresión; 13 a 19%, incapacidad para dormir, todo ello como una reacción hacia el área laboral.

En la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011), realizada en Chile. Los resultados afirman que, el 27.9% y el 13.8% indicaron presentar estrés y sufrir niveles de depresión. No obstante, el 8.9% y el 7% realizaron algunas formas de afronte antes de ser encuestados.

En la Primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), investigada en Colombia, fueron encuestados la zona de Bogotá y 22 departamentos, dieron como resultados que el 24.7% de los varones y el 28.4% de las damas, puntuaron en una escala de 1 a 10, la máxima puntuación, con respecto a niveles de estrés. Asimismo, los principales factores que el 50% indican como producto de su estrés es el servicio de atención al cliente y las actividades repetitivas, que no tienen ninguna novedad, un 33.4% indican como la causa que sus actividades asignadas no son claras y 28.4% señalan como factor, que las expectativas acerca del trabajo.

Figura 1 Encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del sistema general de riesgo profesional (2007)

Factores de riesgo externos y factores individuales	No.	%
Manejo fácilmente los problemas de mi trabajo	902	97.6
Nivel de estudios y experiencia suficientes para el cargo	889	96.3
Me siento satisfecho en mi trabajo	874	94.6
El cargo permite desarrollar mis habilidades	844	91.4
Me toma mucho tiempo el desplazamiento hacia el trabajo	306	33.2
No me doy tiempo de descanso, soy acelerado	264	28.6
La zona en que está situado el centro de trabajo es violenta e insegura	145	15.7

Nota: Ministerio de la Protección Social/Bogotá 2007

Figura 2 Encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del sistema general de riesgo profesional (2007)

Factor de riesgo psicosocial	Expuestos	
	No.	%
Atención directa de público	558	60.5
Trabajo monótono y repetitivo	457	49.5
Responsabilidades no claramente definidas	309	33.4
No existen pausas de trabajo autorizadas	242	26.2
Impide parar cuando se quiere	230	24.9
Mucho trabajo con poco tiempo para realizarlo	229	24.8
Lo que se espera de mí en el trabajo cambia constantemente	170	18.4
Trabajo muy difícil	84	9.1
Acoso por parte de superiores	57	6.2
Acoso por compañeros de trabajo	39	4.2
Acoso de subordinados a directivos	28	3.0

Nota: Ministerio de la Protección Social/Bogotá 2007

En Perú, el Diario Médico (2018) hizo una publicación en función al último reporte del Instituto de Análisis y Comunicación: Integración (2015) el 60% de trabajadores en nuestro país sufren de estrés laboral, y, por tanto, se encuentran propensos a desarrollar el conocido Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico.

Por otro lado, la revista empresarial Latindex (2016), en su artículo *La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué Hace que un Trabajador se Realice más de lo que se Espera?* Este artículo nos explica que la motivación influye en varios factores. El rendimiento de los trabajadores, está relacionado con sus niveles de motivación, a mayor motivación, mayor rendimiento y viceversa; la desmotivación se produce cuando los objetivos no son explicados de una manera clara que todos puedan comprender, también por no tener disertaciones oportunas a interrogantes, ni a críticas, ocultar la verdad, no reforzar positivamente los resultados acertados y adecuados, no tener una comunicación entre los diferentes niveles de la institución y que el personal no se sienta incluido.

Mientras que el burnout amenaza la productividad, niveles adecuados de motivación propician un mayor desempeño laboral. Como pudimos observar en las

diversas publicaciones mencionadas. Este problema está ya impregnado en nuestra sociedad, el ser humano pasa gran parte de su vida en su centro laboral, sometido a un estrés constante según su tipo de trabajo, conocer este mecanismo de funcionamiento tanto en burnout como en motivación, permitirá ayudar a comprender al ser humano en una faceta que abarca gran parte de su día a día, una forma de prepararse para un futuro que sigue creciendo y avanzando en tecnología, economía, un mundo que crece a pasos agigantados.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

Este trabajo fue desarrollado durante el intervalo de mayo a septiembre del año 2021, en un espacio de cinco meses.

1.2.2. Delimitación espacial

La presente investigación fue realizada con los trabajadores de la empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, cuyo nombre es TEINNOVA Perú SAC, la empresa está distribuida en nueve provincias, cuya sede central se encuentra en el distrito de Surco Jr. Monterosa 256 oficina 801.

1.2.3. Delimitación temática

Este estudio fue desarrollado en base a la teoría de síndrome de burnout de Christina Maslach y Susan Jackson en (1981), donde se consideró el burnout como una respuesta al estrés laboral crónica, considerando el burnout como nuestra primera variable, lo analizaremos en el personal que labora en el área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, en esta variable identificamos tres dimensiones.

Asimismo, bajo la teoría de motivación de Luis Vicuña (1996), desprendemos el constructo motivación como segunda variable. De este modo, establecimos la relación entre cada dimensión del burnout y motivación, para

así llegar a entender la dinámica entre dichas dimensiones de la primera y la segunda variable, permitiéndonos describir de qué manera se relacionan.

Los instrumentos utilizados, el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y Escala de Motivación M-L de Vicuña, cumplen con los criterios de validez y confiabilidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre síndrome de burnout y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Las horas de trabajo comprenden gran parte de la vida del hombre, en el transcurso de su día a día laboral, muchas veces presentan incomodidades, en su centro de labor, la relación entre colegas, el desempeño en sus funciones, etc. Todo ello conlleva a que dicha persona, empiece a presentar malestar, y otras emociones

negativas, que su rendimiento laboral merme, se sientan insatisfechos, inadecuados, todo ello amenace su salud emocional y mental, así como su productividad y sentimientos de realización personal, por ello, surgió la necesidad de conocer más esta área poco investigada, que es el estrés laboral, en trabajadores de la ciudad de Lima y específicamente de la empresa de telecomunicaciones y su relación con la motivación, que sería un antagonista al síndrome de burnout, por ser aquella energía que impulsa a potenciar resultados. La empresa de telecomunicaciones como el síndrome de burnout, son sustantivo y constructo, que a futuro tomarán mayor importancia, por ser ambos productos del desarrollo social, nos resulta interesante y beneficioso, de esta forma entender que las diferentes respuestas negativas hacia el trabajo tienen una explicación lógica, mas no, algo con que se luche diariamente sin saber el porqué, y resignarse a vivir con ello y resistir estoicamente esa situación difícil. Y por otro lado la motivación como fuerza impulsora que permite sobreponerse a los rezagos del burnout y seguir siendo efectivos.

1.4.2. Justificación Teórica

Con este estudio se realizó una revisión sobre los principales modelos teóricos que expliquen la presencia del síndrome de burnout relacionado a la motivación en el contexto laboral. Aplicado en el ámbito local (Lima), por medio de ello obtuvimos información sobre el funcionamiento de dichas variables, dejando un antecedente teórico para estudios posteriores. Fue una investigación caracterizada por ser original, ya que la muestra empleada, que son vendedores de una empresa de telecomunicaciones, es muy poco frecuente en las investigaciones anteriores, en el Perú y el Mundo. Resultó productivo, ya que una empresa de este tipo, y el síndrome de Burnout, cada vez cobran un mayor desarrollo e importancia en la sociedad, y existen poca investigación e información al respecto, la relación entre burnout y la motivación, marcamos un antecedente de información.

1.4.3. Justificación Metodológica

Este tratado nos permitió entender la dinámica que presentan dos variables, síndrome de burnout y motivación, mediante la aplicación de dos instrumentos psicológicos rigurosamente elaborados, cuyos resultados nos permitieron conocer la relación existente. Todo ello aplicado en una muestra de colaboradores que se dedican al rubro de ventas. Bajo un diseño científico, así probar el adecuado funcionamiento de la investigación y sus resultados veraces y replicables en cualquier lugar del mundo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021
- Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y Motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021
- Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal y Motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales

Ramírez y Pazmiño (2021), en su proyecto para optar por el grado de magister, *“El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área Comercial de una Empresa Industrial de la ciudad de Ambato”*. De la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo principal que estableció la autora, fue relacionar el desempeño laboral y el síndrome de burnout en una población de 60 personas que se encargan de fabricar y vender los zapatos. Su investigación fue de tipo correlacional, aplicaron el inventario de Maslach Burnout y la evaluación del desempeño 180. En sus resultados concluyeron que, cuando se incrementa la despersonalización y agotamiento emocional, disminuye el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño; como segunda conclusión si se incrementa el nivel de estrés se incrementa el nivel de despersonalización y agotamiento emocional, todo ello lo identificaron con mayor relevancia en el departamento de ventas y el centro de contacto con el cliente.

Hernández (2019), en su tesis para optar por el grado de maestro, titulada “*Prevalencia Del Síndrome De Burnout Y Motivación En El Profesorado En Activo Y En Formación De Educación Infantil Y Primaria*” de la Universidad de La Laguna, ciudad de San Cristóbal de la Laguna, Tenerife-España. La autora analizó y comparó ambas variables. Realizó un estudio cuantitativo. En una muestra de 208 trabajadores. de diferentes aspectos incluidos como género, nivel y etapa de docencia. Aplicó el inventario de burnout de Maslach y la Escala de factores que Influyen en la elección de la enseñanza. La conclusión principal fue que existen diferencias significativas entre síndrome de burnout y motivación. A mayor motivación, menores niveles de burnout y viceversa.

Montalván (2018), en su trabajo de maestría, “*Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas*”; de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Según el autor, el objetivo a seguir fue desarrollar una estrategia para motivar a los encargados de las ventas de la compañía Importadora S.A. Primero situaron los factores que desembocan en el Síndrome de Burnout. Su investigación fue cualitativa, aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach (IBM) para obtener dichos factores, en una población de 24 personas, entre varones y mujeres. Según informan los resultados fueron que se observa la existencia de la variable en cuestión, en el personal de ventas, que se caracterizan por cansancio a nivel emocional, despersonalización, todo ello debido a problemas en el trabajo como mucha presión y pocas posibilidades de tener mayores prestaciones.

Gómez (2017), en su trabajo para optar por el título de psicología, titulado “*Burnout y motivación laboral en docentes de un I.E.S. de El Puerto de Santa María*” de la Universidad de Cádiz, España. La autora buscó relacionar el

síndrome de burnout con la motivación. Ello lo aplicó en una población de docentes, muestreo censal, de 25 personas. Las conclusiones fundamentales, dieron a conocer que el 16%, presentan un elevado nivel del síndrome y también, obtuvieron un puntaje medio en motivación. En sus conclusiones nos indican que, ambas variables están relacionadas en algunas de sus dimensiones.

Arteaga y Espinoza (2016), en su trabajo para optar por el grado de magister en Gestión de Recursos Humanos, "*Síndrome de Burnout en el personal de áreas con atención directa a clientes externos en una institución educativa*", de la Universidad Espíritu Santo, de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Los autores analizaron qué tanto incide el síndrome de burnout en los trabajadores de atención a clientes externos. Para ello utilizaron el instrumento de Maslach Burnout Inventory. Las conclusiones que llegaron son que existen indicios de presencia de burnout en algunos trabajadores. Asimismo, con respecto al análisis de las dimensiones: El agotamiento emocional que se produce por el contacto continuo con clientes y usuarios, ya que son intermediarios de muchas de las insatisfacciones del cliente. La dimensión de despersonalización se observa como indiferencia, frialdad, descortesía, e inclusive deshumanizado; también se observó un incremento de irritabilidad y descenso en los niveles de motivación, autoconcepto negativo, pobre autoestima y sentimientos de frustración. Las limitaciones de esta investigación fueron que, no existe un número propicio de trabajos de investigación, en áreas de ventas y atención al cliente, no obstante, se encuentra en las áreas educativas. Como recomendación realizar evaluaciones más seguidas a la institución, ya que es la primera vez que se realiza una investigación como esta, con su población.

Vega, Gómez y Caballero (2016), en su tesis para optar por el grado de maestría, titulado “Síndrome De Burnout Y Calidad De Vida Laboral En El Personal Asistencial De Una Institución De Salud En Bogotá Colombia” de la Universidad del Rosario, Bogotá-Colombia. Buscaron relacionar ambas variables, con tal fin aplicaron tanto aplicó el Instrumento de Maslach y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35] a 62 trabajadores que pertenecen a diferentes sectores. Los resultados indicaron que el 38,7% de los participantes presentaron severidad alta y moderada del síndrome, no obstante, con un nivel de realización personal alto, que, unido a la fuerte motivación intrínseca encontrada, constituye un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. El cansancio emocional correlacionó directamente con la carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca. Se resalta la importancia de una eficiente gestión en las organizaciones de salud y la necesidad de una dirección más centrada en las personas a fin de garantizar su bienestar, lo que redundará en su calidad de vida y en la atención ofrecida.

2.2. Antecedentes nacionales

Garcés, Loli y Navarro (2020). En el estudio que lleva como título “*Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana*”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para la Revista de Investigación en Psicología, Facultad de Psicología, Lima. Los autores buscaron relacionar la calidad de calidad de vida laboral y síndrome de burnout, en trabajadores de comercio minorista, es decir ventas al por menor (retail), aplicado a una muestra no probabilística de 129 personas, quienes se caracterizaban por ser de ambos sexos, en tener al menos 6 meses trabajando, y tener contacto cercano al cliente. En este caso hicieron uso del tipo descriptivo

correlacional, experimental y transaccional. Los investigadores concluyen en confirmar la relación de ambas variables ya mencionadas. Al analizar las dimensiones comprendidas en la primera variable y las dimensiones de síndrome de burnout, se llega a conocer que de manera significativa. Luego de analizar la CVL con las dimensiones del SBO nos muestra que hay relación inversa entre calidad de vida laboral y agotamiento emocional y despersonalización; por otro lado, es significativa y positiva relacionado con desarrollo personal.

Villanueva y Milla (2020) en su tesis de pregrado en Psicología, "*Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020*". De la Universidad Autónoma del Perú, ciudad de Lima. El autor estableció como objetivo principal relacionar las variables de clima laboral y síndrome de burnout, asimismo estudió el cruce entre las dimensiones de las dos variables. El muestreo fue censal, ya que la población en su totalidad lo conforman (123 trabajadores). Este estudio se caracteriza por ser descriptivo-correlacional. Como resultado de este estudio, se observó que no hay una significancia entre ambas variables; como resultado a las preguntas específicas, obtuvieron la existencia de relación de las dimensiones de las dos variables: Dimensión autorrealización - despersonalización ($r=-.183^*$; $p=.042$), autorrealización - realización personal ($r=.186^*$; $p=.039$), involucramiento laboral - agotamiento emocional ($r=-.341^{**}$; $p=.000$), involucramiento laboral-despersonalización ($r=-.224^*$; $p=.013$), supervisión - despersonalización ($r=.235^{**}$; $p=.005$), supervisión - realización ($r=-.254^{**}$; $p=.009$), comunicación - realización ($r=.272^{**}$; $p=.002$) y condiciones laborales - realización personal ($r=.236^{**}$; $p=.009$).

Añez y Quispe (2019), en su tesis de grado en Psicología, "*Síndrome Burnout y motivación laboral en personas de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018*", de la Universidad Privada Telesup. Los autores

buscaron relacionar el burnout y motivación en el ámbito del trabajo, su muestra fueron 84 personas que trabajan en dicho lugar. La tipificación del estudio fue correlacional, no experimental. Como conclusiones tuvieron: relacionados de forma relevante ($Rho = 0.559$; $sig. = 0.000$) entre ambas variables, con esto queda demostrado que, al presentarse el síndrome con sus síntomas, se ve afectado de manera directa demostrándose que cuando las personas presentan rasgos de síndrome de Burnout afecta directamente la motivación. Asimismo, se comprobó la hipótesis del estudio y se negó la anti hipótesis.

Torre y Zeballos (2019) cuya investigación para optar por el título en psicología, titulada, "*Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018*" Universidad Andina del Cusco (UAC), de la ciudad de Cusco-Perú. El objetivo de las investigadoras fue establecer la presencia del burnout, la población fueron 78 trabajadoras. El tratado fue de orden cuantitativo descriptivo. Se evidencia presencia del síndrome en la mayor parte de la población. De todo ello se concluye que: Primero, que las trabajadoras presentan este síndrome y por ende es posible que, en forma general en cualquier ciudad del Perú, trabajadoras con similares características puedan presentarlo también. Segundo, un factor que predispone a sufrir esta enfermedad es la edad, puesto que a menor edad se tienen más responsabilidades y ganas de superación. Tercero, también es predisponente al burnout, los pocos años de experiencia, cuando se tiene menos tiempo trabajando existe más fatiga y adecuación. Cuarto, se presenta más en el turno de la mañana, puesto que se presentan mayor número de llamadas y por ende mayor carga laboral. Quinto, es posible que una gran parte de trabadoras en el país, puedan sufrir este síndrome.

Melgar y Poma (2017) en su tesis para optar por la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, denominado, "*Síndrome De Burnout En Las Áreas De*

Atención Al Cliente De Electrocentro, Sedam Y Hospital De Essalud De Huancayo”; de Huancayo, provincia de Junín. Los autores destinaron este estudio para comprender las características de este síndrome. Para llegar a este fin se realizó una investigación cuantitativa descriptiva y transeccional, aplicaron el Inventario Burnout para servicios humanos (MBI - HSS). Fueron 84 colaboradores, quienes conformaron su muestra; de Electrocentro, fueron 19, Sedam, 19 personas y Hospital de EsSalud de Huancayo con 46, entre 34 varones y 50 mujeres, con edades desde los 19 hasta los 66 años y entre diferentes estados civiles. en los resultados encontraron un nivel medio de Síndrome de Burnout, caracterizado por agotamiento emocional, manifestando cansancio al finalizar su trabajo, tensión por trabajar día a día con usuarios y trabajar demasiado; despersonalización, porque creen que los usuarios los culpan de sus problemas y por ende tratan a los usuarios como si fueran objetos; y baja realización personal en el trabajo por desánimo como consecuencia de trabajar directamente con usuarios.

Ordoñez (2016), en su trabajo para optar por el grado de magister en Gestión Pública titulado: *“Motivación y síndrome de burnout en el personal del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, 2016”*, Lima, Perú. En autor quiso relacionar el burnout y su segunda variable, motivación, esto lo ejecutó en el personal administrativo del nosocomio en mención, unos 300 trabajadores fue su universo, de los cuales 169 sumaron su muestreo. Su metodología fue de tipo correlativo, no experimental. Sus resultados arrojaron que están relacionados de manera relevante ambas variables ($p=0.023<0.05$), también se observó una correlación invertida ($r=-0.790$). La mayor parte de los empleados se encontraron en una escala intermedia del síndrome, un 68,2%, tendiente a bajar. Esa misma

cantidad, también se encuentra en el intermedio de la segunda variable, un 72,7% proclive a subir. Se relacionan relevantemente ($p=0.000<0.05$), agotamiento emocional y motivación, relacionado invertido ($r=-0.714$). De la misma forma están relacionados significativamente ($p=0.000<0.05$) despersonalización y la motivación, relacionados inversamente y módico ($r=-0.649$)

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Síndrome de Burnout

Es término “Burnout” deriva del inglés y es traducido al español de modo más cercano, con las palabras “estar quemado”. El año 1974 aproximadamente, es la fecha donde se estima que se haya iniciado el estudio de este constructo, el precursor sería Herbert Freudenberger. Tenemos ya más de 20 años, que se va investigando este constructo, y ya se tiene bastante información (Garcés de los Fayos, López y García, 1997)

La mayor relevancia y trascendencia en cuanto al desarrollo teórico del Burnout fue realizada por Cristina Maslach y Susana Jackson, en los años ochenta, quienes establecieron su definición, identificaron dentro de ello, tres compuestos que lo caracterizaban, a ellos les llamaron dimensiones, que son componentes y considerados en el instrumento que crearon. (Maslach y Jackson, 1981).

Las tres dimensiones que señalan las autoras mencionadas son: la baja realización personal en el trabajo, que sería definida como una inclinación a la autoevaluación negativa, por ende, la persona menoscaba su propio desempeño laboral y también, deteriorara el contacto cliente-trabajador. Todo ello va a producir que éstos profesionales presenten emociones negativas, como insatisfacción personal, y en el área laboral, menor rendimiento de lo esperado, generando la emoción de fracaso.

La segunda dimensión sería agotamiento emocional, los trabajadores se sienten sobrepasados, con una sensación de ser incapaces de relacionarse positivamente a nivel afectivo, pierden la energía, esto indica un cansancio a nivel emocional, producto del contacto directo con clientes, personas a las que se les presta algún tipo de servicio, de manera constante y cotidiana.

Por último, la despersonalización, sería una conducta arbitraria, distante, carente de empatía, carente de emociones cálidas y afecto natural por el semejante, a cambio de ello se desarrollan conductas como el distanciamiento emocional, la ironía, etc. Las personas que cuentan con estas características son percibidas como insensibles y carentes de humanidad, ya que parecen ser frías, constantemente enojadas, con pocas o carentes habilidades sociales, y también aisladas de todo su entorno social, con actitudes poco gratas, como si estuvieran carentes de emociones positivas.

Edelwich y Brodsky (1980) conciben a este síndrome, como si poco a poco se estaría perdiendo la parte espiritual, idealista, la energía de vida y la motivación, en el personal que realiza su trabajo a nivel de servicios. Los autores encuentran cuatro etapas que caracterizan este síndrome: primero, el entusiasmo, expectativas altas, alta energía y ser temerarios. Segundo, el estancamiento, al no lograr las expectativas, empiezan a sentirse frustrados. Tercero, la frustración, esta es la parte central, ya se evidencian cambios emocionales, de conducta y físicos. Y por último apatía, esto considerado como una forma de defenderse de la emoción de frustración.

Años más tarde, Kahill (1988) desarrolla el concepto de Burnout, indica que es un síndrome, la palabra que usa es distrés en las relaciones interpersonales de nivel crónico en el trabajo. Cuyas características son el

sentimiento de autoeficacia mermado, niveles bajos de ánimo, cansancio extremo, así como la muy mencionada despersonalización producto de un ambiente laboral con altas demandas.

Vinicia y Alvaran (2004) reconocen este síndrome que se presenta en el ámbito laboral, que es un cansancio intenso y de larga duración, también se presentan más síntomas como falta de motivación, incrementos de irritabilidad, enojo, ira, que afecta también el ámbito familiar.

Gil y Monte (2005) consideran al burnout, una conglomeración de respuestas: a nivel cognitivo, que implica el descenso de expectativas por el trabajo, la no realización personal; a nivel afectivo: cansancio emocional, pérdida de vitalidad, incorporación de conductas y actitudes disfuncionales hacia las personas que se prestan los servicios y hacia compañeros y jefes de trabajo, con actitudes y conductas puntuales frialdad, indiferencia, agresividad, que muchas veces se llega al atentado físico. Todo lo mencionado producto de un estrés crónico, que se da en un ambiente laboral, en profesionales que tiene contacto directo con consumidores del servicio y/o productos, y también en contacto con personal de la misma institución al que pertenecen.

Modelos teóricos sobre el Síndrome de Burnout

Existen dos tipos de modelos sobre el síndrome de Burnout. Modelos inclusivos: analizan el síndrome en función a otras variables, de esta forma encuentran un sentido a su aparición. Y Modelo de proceso: relacionan los síntomas del síndrome, toman en cuenta su conceptualización y evolución.

Modelos inclusivos

Gil – Monte y Peiró (1999) señalan tres marcos conceptuales:

- Primer marco, consideran la teoría sociocognitiva del yo de Bandura. Según ello, se toma en cuenta que quienes trabajan con personas, el concepto de eficacia a nivel profesional, está determinada por cómo y qué tan bien manejan la relación cliente-profesional, y la concepción manifiesta que tienen los clientes de los profesionales. Los profesionales al no recibir una positiva respuesta de su desempeño, por el contrario, reciben críticas y por consecuencia, la no obtención de sus objetivos establecidos a pesar de realizar importantes esfuerzos para alcanzarlos debido a la falta de colaboración del cliente, con el tiempo desarrollan una percepción del fracaso profesional y una crisis de autoeficacia.
- El segundo marco, se basa en los estudios del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el Burnout tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancias que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (por ejemplo, ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo y con otros miembros de la organización. Cuando de manera continuada los individuos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollan el síndrome.

- El tercer marco teórico, consideran los modelos elaboradores incorporando variables desde la teoría organizacional. Se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia del síndrome. En su mayoría de autores conciben el síndrome, a modo de reacción al estrés por el trabajo. Por ejemplo, el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.
- El cuarto grupo es el enfoque interaccionista: Considera de manera conjunta las variables propuestas por los modelos anteriores y variables individuales. Consideran especialmente reelevante la incorporación de la personalidad resistente o hardiness, como un elemento de afronte hacia el Burnout (Garrosa, Moreno - Jiménez, Liang y González, 2008). O con un efecto modulador sobre la relación entre fuentes de estrés y niveles del Síndrome de Burnout (Garrosa, Rainho, Moreno – Jiménez y Monteiro, 2010).
- Una quinta aproximación al estudio de las causas y consecuencias del Síndrome de Burnout tiene como punto de partida el modelo de demanda - control de Karasek (1979). Con base en ese modelo, Bakker, Demerouti, De Boer y Schaufeli (2003) desarrollaron el modelo de recursos –demanda, aplicado por al estudio del Síndrome de Burnout. Las demandas son los aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y físicos del lugar de trabajo que requieren realizar un esfuerzo físico o psicológico (cognitivo o emocional) y tienen un coste fisiológico o psicológico para el trabajador (por

ejemplo, sobrecarga de trabajo y trabajo emocional). Por el contrario, los recursos son los aspectos del lugar de trabajo que facilitan la consecución de objetivos laborales, reducen las demandas y estimulan y fomentan el crecimiento personal y profesional.

Un modelo más estable sería definido como doble proceso, que significa que al ser excesivo el uso de demandas, ello conlleva a que se desencadene además del Burnout, diferentes desequilibrios en la salud. Por el contrario, cuando existen recursos, se genera una mayor motivación, que da como resultado una sensación de satisfacción profesional, mejor desenvolvimiento en la institución, mayor compromiso con ella.

a) Modelos de proceso

Ellos se centran en el instrumento creado por Maslach (MBI). Para desarrollar estos modelos, las revisiones bibliográficas se basan en su mayoría en el Instrumento de evaluación de Maslach. El desarrollo de este fenómeno es explicado mediante sus dimensiones que se indican en dicho instrumento. Éstas dimensiones abarcan los aspectos: emocionales representado por el agotamiento emocional, actitudinales por la despersonalización y cognitivos por realización personal en el trabajo. Se han realizado diferentes pruebas, hipótesis, para llegar a un conocimiento acerca de las causas, relaciones entre ellos. Entre los autores que realizaron estudios tenemos: 1) Maslach (1982) analizó y concluyó acerca del ciclo del síndrome que iniciaría con agotamiento emocional, seguido de despersonalización para terminar con la última dimensión baja realización personal. 2) Golembiewski Munzenrider y Carter (1983) por su parte, refieren

que la sintomatología empieza por despersonalización para luego pasar a lo actitudinal y terminar con agotamiento emocional. 3) Leiter (1993) para este autor primero es el factor emocional, luego el actitudinal, mientras que el factor cognitivo, no estaría relacionado con los dos. 4) Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998) de modo contrario, afirman sobre el inicio del burnout, que es por la baja realización personal y un alto factor emocional, para dar paso a la despersonalización.

- Modelo de Gil-Monte (2005). La evolución del síndrome empezaría por el área cognitiva, cuando la persona empieza a perder el interés en sus deberes, también en el área emocional, para luego manifestarse en actitudes disfuncionales con las personas que acceden al servicio que se les presta, estas actitudes indolentes, como respuesta ante la vivencia interna, de índole crónico en el aspecto cognitivo y afectivo previos. Asimismo, producto de este ciclo se presenta, en gran parte de los afectados, el sentimiento de culpa.

Estos sentimientos de culpa, es el paso intermedio hacia la depresión, que es una de las consecuencias que trae consigo el Síndrome de Burnout (Gil – Monte, 2012). La culpa como variable, otorga la información teórica al modelo, disgregando 2 tipos de personas que reaccionan de diferente manera (Gil – Monte, 2005). En el tipo 1, se presenta una ausencia de culpa, existe manifestaciones de burnout a nivel afectivo y conductual, pérdida de afecto por el trabajo, desgano y descuido, que no anulan su actividad laboral, pero sí lo disminuye, ya que no tienen un rendimiento acorde a su capacidad. En el tipo 2, se encuentran los casos más severos, aquí sí encontramos los sentimientos de culpa de manera intensa. Finalmente observamos en la clínica, trastornos

psicosomáticos, trastornos de ansiedad, crisis de angustia, depresión (Gil – Monte, 2012).

Tradicionalmente, conocemos al burnout como un conjunto de síntomas desencadenado por causas disfuncionales, un deterioro interno, al sufrir Burnout se producen consecuencias desastrosas para quien lo padece y para la empresa a la que pertenece (Siegal y McDonald, 2004). Según esta visión se puede diferenciar gran variedad de estresores capaces de conducir a padecerlo. Los antecedentes serían a nivel individual, profesional y a nivel de organización.

Antecedentes individuales

En este punto, se busca conocer los aspectos que tiene el sujeto que lo predispone para sufrir los síntomas del Burnout. Según lo investigado, se llega a establecer la relación entre cansancio emocional y tipos de personalidad. Ej. El agotamiento emocional estaría relacionado al neurotismo, por otro lado, la relación negativa se daría en las dimensiones de amabilidad, apertura y extraversión con la despersonalización (Kim, Shin y Umbreit, 2007).

Antecedentes profesionales

En este aspecto el análisis se enfoca en la persona y su entorno laboral. Se puntualiza la perturbación a nivel psicológico producto del sobrepeso de los deberes en el trabajo, relacionados con la motivación, y núcleos saludables. Esta relación ha sido motivo de estudio, resultando de ello, marcos teóricos, como el de “demanda-control-apoyo” (Jonhson, Hall y Theorell, 1989), el de “desequilibrio esfuerzo – recompensa” (Siegrist, 1996) el más contemporáneo, el modelo de desequilibrio “demandas – recursos” (Bakker, Demerouti, De Boer y Schaufeli, 2003).

La gran parte de los estudios han concluido que las fundamentales exigencias que dan paso al Síndrome de Burnout, fueron las relacionadas al estrés de trabajo, donde figuran el conflicto de roles, de relaciones, doble significado en las órdenes y la saturación de trabajo, los horarios, el desgaste emocional que implica una labor, el manejo de tiempo en cuanto a las ocupaciones laborales y las que están fuera de ese ámbito, como la familia. La autonomía, amplia gama de tareas, crecimiento individual, estima propia, apoyo social, son los primordiales recursos. (Lee y Ashforth, 1996).

Este análisis relacional que lo componen el individuo y su trabajo, también fue estudiado según el constructo de la desmotivación. La pérdida de ilusión (Edelwich y Brodsky, 1981) traducida como el miedo a no tener o desprenderse, o que la motivación no esté presente (Hobfoll, 2001) también son considerados como causales principales de Burnout.

Antecedentes organizacionales

El análisis en este punto se da entre la persona y las características de la organización. Se consideran los factores económicos, socioculturales, como propiciadores en el desarrollo de Síndrome de Burnout (Maslach y Leiter, 2008). Los estudiosos del tema Stone, Du y Gershon (2007) evidenciaron el papel del clima laboral inadecuado como propiciador de la aparición del síndrome.

Consecuencias

También se divide en tres jerarquías:

Consecuencias individuales

El Síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado, debido a la preocupación que despierta por los problemas psicológicos, en el sentido de

cuidar de la salud mental del individuo. Se han observado diferentes trastornos, producto de las consecuencias de sufrir esta patología, como son ansiedad, sentimiento de culpa, depresión, bajos niveles de autoestima, etc. (Gil – Montes, 2005)

También, se ha evidenciado diferentes enfermedades de tipo físico. Como serían, dificultades cardiológicas, trastornos del sueño, problemas musculares y del sistema óseo, cansancio crónico (Leone, Huibers, Knottnerus y Kant, 2009).

Por último, también presentan conductas que atentan contra la salud emocional, y a largo plazo físicas. Éstas conductas temerarias como abuso de sustancias, como alcohol, cafeína, algunos medicamentos que ponen en peligro su integridad (Cunradi, Greiner, Ragland y Fisher, 2003).

Consecuencias interpersonales

A nivel social se evidencia un deterioro en las relaciones interpersonales. Presentan una conducta antisocial, agresividad, conductas violentas con las personas que se relacionan en el centro laboral, tanto con el personal y clientes. Todo ello debido a la fatiga que sufre debido al síndrome. Todo ello no sólo se limita al área laboral, es posible que afecte otras áreas como el personal y relaciones familiares. (Westman, Etsion y Danon, 2001).

Consecuencias organizacionales

A nivel corporativo, también se ve afectado, afecta el bienestar de la organización. La negatividad de los trabajadores, tanto en actitudes como en conductas, empieza a afectar la empresa, afecta su persistencia y el hecho de que sea competitiva con otras empresas. Puesto que, se evidencia menor calidad de producción, resultados de padecer los síntomas del Burnout. Este bajo

rendimiento toma las formas de: ausencias, posibles renunciaciones, cambio de puestos de trabajo. (Wright y Cropanzano, 1998).

Este síndrome en los operarios tiene repercusiones en el centro laboral, y en los aspectos socioeconómicos. La responsabilidad social de las empresas, se relaciona con la deficiente calidad de los servicios (Martinuzzi, Gisch – Bole y Wiman, 2010).

2.3.2. Motivación

Es parte fundamental, que influye, dirige las acciones del hombre en sus diferentes facetas de su diario vivir, un área destacable sería el trabajo, ya que la persona tiene metas claras que espera realizar, en la búsqueda de esos objetivos, la motivación, impulsa conductas, actitudes, a fin de alcanzarlos.

Santrock (2002), para definirlo utiliza el término razón, como una suma de razones que dirigen a las personas, resultando en un comportamiento fuerte, decidido, con un objetivo claro, persistente.

Ajello (2003), para este autor, motivación sería, aquella disposición interna, que es nuclear para las diferentes acciones importantes de las personas, en las que se involucran sostenidamente. Con respecto al área educativa, lo considera provechoso, ya que, la persona motivada aprende, y desarrolla ese conocimiento por sí mismo, producto de esa energía interna que lo impulsa. la define, como una energía productiva.

Para Meza (2003), sería una serie de pasos que el individuo realiza, buscando el objetivo que se plantea, debido a una necesidad, en base a ese objetivo, realiza una serie de actividades para alcanzarlos, mediante una planeación, todo ello conformaría una secuencia a nivel afectivo.

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004), la pregunta sobre el origen de la conducta, sería analizando la motivación. Ya que, mediante ello se inicia una

conducta, activa la conducta, para luego dirigir la conducta en torno a la meta, y continúe hasta conseguir su fin, para ello debe mantener, este comportamiento. Concluyen que, “podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar” (p. 5).

Trechera (2005) hace uso de la terminología etimológica para dar explicación al constructo motivación que es **motus** en latín, que significa movilidad, es decir, lo que mueve al individuo en pos de algo. Así concluye que, motivación sería una secuencia donde la persona decide alcanzar una meta, hace uso de herramientas que lo posibiliten a lograrlo, sosteniendo esa serie de comportamientos, con el fin de alcanzar ese objetivo.

Teorías de la Motivación

Fue a partir de la década de 1950 que empezaron a desarrollarse los conceptos y teorías de la motivación. Las teorías que se describen a continuación son las más comúnmente mencionadas y utilizadas por quienes están a cargo de programas motivacionales dentro de organizaciones o empresas.

a) Teorías de la jerarquía de las necesidades

Maslow (1943, citado por Araya y Pedreros, 2013) realiza su explicación en la famosa pirámide de necesidades, éstas necesidades son precursoras de la motivación, ordenadas en una secuencia jerárquica, donde las que están abajo las fisiológicas, son las más básicas, así como la de seguridad, así afirman que, si éstas necesidades son cubiertas, se puede ascender por la

pirámide hacia la satisfacción de las demás, las necesidades siguientes las denomina secundarias, que son las sociales, autoestima y autorrealización. La motivación parte de una necesidad, y en torno a esta secuencia de necesidades, se dirigen, iniciando por debajo de la pirámide hacia arriba según las satisfagan (Daft, 2004).

Hay algo que resaltar en esta teoría, es cierto que estas necesidades impulsan la motivación por alcanzarlas, pero también se observó que, ya alcanzadas, ya no existe esa necesidad de poseerlas, entonces pierden ese sentido de ser vehículos de motivación. Entonces, si se desea impulsar a las personas en el área laboral, es vital que satisfagan sus necesidades anteriores a ello, puesto que, ya no habría esa energía en lograr esas necesidades insatisfechas, sino se volcaría en el trabajo que realizan. Pese a que hace falta evidencia, acerca de esta Teoría, en la praxis, resulta tener bastante aceptación (Certo, 2001). No existe un apoyo sólido para esta forma de explicar, la jerarquía, ya que se presume, que concebida de esta forma se puede obviar otras necesidades secundarias, que va a variar según la sociedad en la que se desarrolla y en cada individuo. Pero sí, hay pruebas que sostienen la clasificación en necesidades primarias y secundarias. También queda comprobado que la motivación de las personas se da, por las privaciones insatisfechas. (Robbins y Coulter, 2005; Daft, 2004).

Clayton Alderfer, años después, buscó hacer un replanteo de la teoría de Maslow, acerca de la jerarquía, para que tenga coherencia con los diversos estudios experimentales. La nueva escala que planteó, se basó en tres tipos de necesidades: las de *Existencia*, que serían el equivalente de las primarias de Maslow, de *Relación*, en congruencia a las sociales, y de *Crecimiento*,

agruparían autoestima y autorrealización (ERC). El autor no planteó una pirámide inamovible, por el contrario, la persona adoptaría cualquiera de estas necesidades indiscriminadamente. Pese a todo esfuerzo y a las diferencias existentes, los resultados empíricos no fueron más favorecedores que a la teoría de Maslow. (Robbins y Judge, 2009)

b) Teoría de motivación e higiene

La Teoría de motivación e higiene o también llamada de los dos factores fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, centrándose en que la ocupación laboral es el núcleo central de gratificación. Este postulado se centra en resaltar la organización, como las cualidades del puesto y forma de actuar (Robbins y Coulter, 2005). Herzberg daba por sentado que la actividad laboral es lo más valioso para la persona. Concluye en que, la satisfacción y no satisfacción en el trabajo, se producen por diferentes motivos (Batista, Gálvez e Hinojosa, 2010).

De esta forma, Herzberg diferencia las causas de lo que produce satisfacción en el trabajo, de las causas que conllevan a la insatisfacción, haciendo hincapié de ello (Robbins y Coulter, 2005).

Las causas que producen satisfacción serían los denominados intrínsecos, o satisfactorios, por otra parte, las causas que generan insatisfacción serían los llamados insatisfactores, extrínsecos, también conocidos como de higiene (Bonillo y Nieto, 2002).

Las causas llamadas intrínsecas están relacionadas con el trabajo como tal, el reconocer los logros, cumplimiento de labores, etc. Y los extrínsecos, estaría relacionado con el ambiente, como sería el sueldo, clima laboral, etc.

En base a lo referido, podemos decir que, si los individuos que laboran, manifiestan estar satisfechas, significa que se refieren a las causas intrínsecas, relacionadas a la satisfacción por el trabajo al estar en ese lugar, mas no, a su ausencia y a la insatisfacción que les produce. Por otra parte, cuando éstos trabajadores manifiestan insatisfacción, implican las causas externas del trabajo, sería la insatisfacción al no estar presentes, mas no, a la satisfacción al estar en ese empleo (Robbins y Judge, 2009).

Ahora bien, Herzberg plantea que pongamos hincapié en las causas asociadas con el laburo como tal, para poder motivar a los trabajadores, o también, podemos hacer uso de los ascensos, reconocerlos, hacerlos conscientes de su posible desarrollo individual, es decir abocarnos en los productos del trabajo (Batista, Gálvez e Hinojosa, 2010).

c) Teorías de las necesidades de McClelland

McClelland (1961, citado por Araya y Pedreros, 2013) el autor hace un planteamiento sobre la motivación, que sería de tres tipos, de logro, de afiliación y de poder. Hay investigadores que indican que la motivación se aprende de manera vicaria, en el transcurso del coexistir con otros seres humanos, espontáneo, automáticos, sin mediar reflexión, por ello concluyen que son sociales. Entonces lo fundamental es la de afiliación, ya que, va a condicionar las conductas de las personas, afectando su desarrollo en sus labores. (Naranjo, 2009).

Según lo descrito, aquellos individuos que se caracterizan por tener una gran exigencia de necesidad logro, buscarán resaltar debido a su óptimo desempeño, gozando cuando logran ser en quienes recaigan situaciones cruciales por resolver.

Por otro lado, aquellos que poseen, elevados niveles de necesidad de poder, tratan de ejercer control sobre otros y así lograr cumplir sus requerimientos. Finalmente, los que tienen necesidad de afiliación, se interesan y piensan en su mayoría de veces, en qué tan buenas son sus conexiones interpersonales (Santrock, 2002).

Comparando la investigación de McClelland con la de Maslow, el poder sería considerado como las necesidades sociales o la de estima, ya que se refieren a los vínculos que establecemos con los demás; además, estaría relacionado con la seguridad. El término afiliación sería una sinonimia más sutil del término de Maslow sobre necesidad social; por su parte, logro, estaría relacionado a lo que es autoestima, y también autorrealización (Daft, 2004).

d) Teoría del establecimiento o fijación de metas

A fines de los 60, Edwin Locke, afirmó que al trabajar siguiendo un objetivo, era parte vital para que se genere la motivación laboral. Ya que, al tener un objetivo, el obrero tiene claro sus funciones y lo que necesita para llegar a ese objetivo. Las pruebas apoyan este postulado, de tener un objetivo. También, se puede decir que los objetivos específicos incrementan la motivación y por ende la productividad. Por otro lado, la dificultad de objetivos, que sean explicados correctamente, producen mejores resultados en la productividad, que los objetivos simples, y aquello que retroalimentar oportunamente, maximiza la productividad (Robbins y Judge, 2009).

Los objetivos específicos generan mayores niveles de esfuerzo, que el objetivo generalizada de “hazlo lo mejor que puedas”. Parece ser que el ser específico con las metas, actúa como un estimulante dentro del individuo. Como ejemplo consideramos al camionero que por objetivo tiene realizar 12 viajes por

semana, en dos o más lugares, ello sería una meta específica que se propone alcanzar. Si no hay inconvenientes, el camionero centrado en su objetivo logrará mejores resultados que otro colega suyo que no tenga objetivos o que trabaje con el objetivo general de “hazlo lo mejor que puedas” (Robbins y Judge, 2009).

Si el factor de aceptar metas, continúan estables, podríamos decir que, si el objetivo es más difícil, mayor será la productividad. Lo lógico sería que, si un objetivo es fácil, probablemente sea más aceptado. Lo cierto es que, si una meta tiene mayor grado de dificultad, el trabajador se esforzará aún más de lo usual en lograrlo (Trechera, 2005).

A los individuos les motivan más los objetivos con mayor grado porque, primero, centran la atención en aquella actividad dificultosa y dejamos de lado lo que pueda distraernos. Segundo, producto de la exigencia que demanda aquellos objetivos difíciles, nos llenan de energía. Tercero, al ser difíciles, uno persiste con el afán de alcanzarlas. Finalmente, mediante la exigencia, descubrimos recursos que nos posibilitan alcanzar esos objetivos. Al vernos en una situación exigente, pensaremos en maneras cada vez más acertadas para realizarlo (Locke y Latham, 2002).

Con respecto a la retroalimentación, los individuos realizan de una mejor manera su trabajo, ya que pueden analizar sus resultados con respecto a lo que se propusieron hacer, esta retroalimentación es una forma de guiar su conducta en pro de la consecución de objetivos. La auto retroalimentación es más poderosa que una retroalimentación que viene de otra persona (Locke y Latham, 2002).

¿Es posible que los empleados trabajen más motivados, si designan sus propias metas? Hay diferentes evidencias sobre ello. Las metas en la que

participan los empleados, reporta un mejor desempeño, pero también, hay muchos que rinden a ese nivel, cuando las metas son dispuestas por los jefes. Por otro lado, al participar en el establecimiento de objetivos, se acepta con mejor disposición la meta. De lo contrario ni se incluye la participación e debe aclarar lo concerniente a su asignación. (Harkins y Lowe, 2000).

Motivación laboral

Robbins (2004) señala que esta motivación sería la disposición de esforzarse arduamente por los objetivos de la organización, respaldadas por un requerimiento individual.

El requerimiento sería una forma de sentir de carácter interno, que genera que cierto tipo de actos sean de mayor interés. Este tipo de motivación por el trabajo, ha cobrado trascendencia para la investigación, y para el sector organizacional. Se ha buscado por mucho tiempo el punto neural de la motivación. Ha sido estudiado, profundamente, en el área de la psicología del trabajo, pequeño proceso mayor escudriñado (Peiró, 1990).

2.4. Marco conceptual

2.4.1 Síndrome de Burnout

Es conceptualizada en base a sus tres cualidades que son, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach y Jackson 1981)

- **Agotamiento Emocional**

El desgaste afectivo progresivo, que conlleva a una disminución de la capacidad, afrontar las exigencias del trabajo, cansancio, fatiga, carente de medios de tipo emocional con lo que puedan ejercer el trabajo.

- **Despersonalización**

Relacionado con el contacto con las personas, donde se evidencia la lejanía afectiva, frialdad, mucha ironía, más que todo, enfocado en los usuarios.

- **Realización Personal**

Esto se relaciona con la autoevaluación de índole negativo, y también una pobre satisfacción acerca del propio desempeño laboral.

2.4.2. Motivación

Es un proceso de carácter emocional y aprendido, expresada en las necesidades de logro, afiliación y poder (McClelland, 1961; citado por Perilla, 1998). Vicuña basa sus estudios en la teoría de McClelland, en este sentido define a la motivación como un proceso de activación selectiva, que propicia que el individuo se dirija a la satisfacción de sus objetivos e intereses.

Motivación de logro

Impulsa a las personas a trazarse objetivos altos. Buscan realizar actividades, y no tienen casi nada de interés en relacionarse con otros. Buscan ser excelentes, que su trabajo sea impecable, gustan de responsabilidad y requieren retroalimentación acerca de su desempeño. Quieren ser sobresalientes, ser exitosos.

- **Motivación de poder**

Lo que les motiva es influenciar y ejercer control sobre los demás, sean individuos o grupos. Necesitan sentir su importancia, quieren alcanzar reconocimiento y sentirse en otro nivel superior a los demás. Uno de sus objetivos es que sus pensamientos sean predominantes.

- **Motivación de afiliación**

Su búsqueda se enfoca en poseer un círculo social enriquecido de buena calidad. Les gusta ser el centro de atención, prefieren el trabajo grupal a lo individual.

- **Trabajadores:**

Trabajadores de una empresa privada que están ubicados dentro de las instalaciones asignadas, además está encomendada la venta o comercialización de productos o servicios de la compañía y convertirlos en nuevos clientes.

- **Telecomunicaciones:** Abarca todas las técnicas, normas y procesos relacionados a la comunicación a distancia, en las que se transmiten de voz por teléfono, música, radio, imágenes y voz por televisión, así también los de tipo dato celulares, redes inalámbricas y redes de cable.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

H_G: Existe relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

H₀: No existe relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

H_{i.1.}: Existe una relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

H_{o.1.}: No existe una relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

H_{i.2.}: Existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

H_{o.2.}: No existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en un trabajador de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hi.3: Existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Ho.3: No existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

3.3. Variables

3.3.1. Variable: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Es definido por sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, por lo general se da en operarios que atienden directamente a los clientes. Estas dimensiones, tienen una mayor probabilidad de ocurrencia en los individuos cuya responsabilidad implica atención o ayuda a personas (Maslach y Jackson, 1981).

Definición operacional

Para lograr medir esta variable hemos utilizado el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson. Emplea la escala Likert para su calificación. Las respuestas dadas se situarán en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

3.3.2. Variable: Motivación

Definición conceptual

Es entendida como una búsqueda de satisfacer diferentes tipos de necesidad. Para que la motivación tome lugar, primero existe un desequilibrio interno, ello produce diferentes conductas en pro de satisfacer aquella necesidad, que al finalizar este proceso que se entiende como satisfactorio, las conductas se dirigen en torno a ello. Entonces, la medida y observaciones no se realizan sobre el constructo, sino sobre la serie de comportamientos que persiguen el objetivo deseado Vicuña (2001).

Definición operacional

Para medir esta variable, utilizamos la Escala de Motivación M-L de Vicuña. Creado por el Dr. Luis Vicuña y colaboradores. Cuya respuesta se puntúa con la escala Likert. Cada respuesta es parte de una dimensión de motivación, que son contestadas de manera obligatoria, en ellas encontramos: motivación de logro, motivación de afiliación y motivación de poder.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Para este estudio se utilizó como método general el método científico, que es el análisis de cada una de las partes de un grupo, así evidenciar la relación que tiene con el medio (Sánchez y Reyes, 2017).

Asimismo, hicimos uso del método descriptivo-específico de encuesta, cuyos resultados fueron analizados e interpretados. Esto fue un análisis indirecto, quiere decir que por medio de la encuesta o cualquier instrumento que mide un constructo, se recoge información de la muestra elegida. (Sánchez y Reyes, 2017, p. 64).

4.2. Tipo de investigación

Este estudio se caracterizó por ser de tipo básica, puesto que, nos conduce a obtener nuevos conocimientos y aportar, a los que ya se tienen, enriquecer el conocimiento científico, obteniendo información de la realidad, también está orientada a obtener principios y leyes (Sánchez y Reyes, 2015)

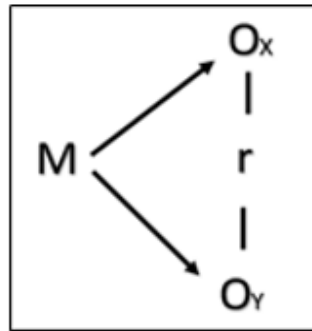
4.3. Nivel de investigación

En nuestra investigación fue de nivel relacional, que quiere decir, que no hay independencia entre ambos sucesos, para que uno ocurra debe ocurrir el otro, no podemos afirmar que es un estudio de causa-efecto (Supo, 2012).

4.4. Diseño de investigación

Utilizamos el descriptivo, transversal correlacional, esto significa que, se van a asociar variables, aplicadas en un mismo muestreo, de esta manera, determinamos qué tanto se relacionan (Sánchez y Reyes, 2017, p.119). El diagrama que se va a utilizar es:

Figura 3. Diseño Descriptivo Correlacional



Dónde:

M= Son los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima

Ox=Es la variable 1. Síndrome de Burnout.

Oy= Es la variable 2. Motivación.

r= Es la relación que existe entre la variable 1 y 2.

4.5. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 137 trabajadores, entre las edades de 18 y 50 años, entre varones y mujeres, quienes laboran en tiendas situadas en Lima. Entendemos por población como un conjunto total de sujetos que presentan características similares para la investigación. (Hernández, et. al., 2014).

En la tabla 1 se especifica la distribución total de los colaboradores según la ubicación de la tienda comercial.

Tabla 1 Distribución de la población según ubicación de la tienda comercial

Tienda Comercial	<i>f</i>	%
TP-TPF Jockey	32	23.36
TP-TPF Minka	30	21.90
TP-TPF Puruchuco	25	18.25
TP-TPF Chorrillos	16	11.68
TP-TPF Ovalo Higuiereta	10	7.29
TP-TPF La Victoria	24	17.52
Total	137	100.00

Nota: Elaboración propia.

Muestra

Hernández (2014) nos hace referencia que es subgrupo de un conjunto, es decir que es una parte de una población definida en sus características. La muestra del estudio estuvo compuesta por 137 trabajadores, sus edades se encuentran entre 18 y 50 años, quienes trabajan en el área de ventas de la empresa de telecomunicaciones, servicios directo de atención al cliente.

Se utilizó el muestreo censal, donde toda la población participó en la evaluación, esto nos describe (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). Se les aplicaron los instrumentos al 100% de la población que conforman el área de ventas de la empresa. Seguidamente, se estipulan los dictámenes para formar parte de la muestra:

Criterio de inclusión:

- Colaboradores quienes accedan a firmar el documento de consentimiento.
- Colaboradores que trabajen en el área de ventas en la tienda.
- Colaboradores que trabajen más de cuatro meses.

Criterio de exclusión:

- Colaboradores que laboren en otra área, no deseen participar voluntariamente del estudio.

- Colaboradores que trabajan en el área recursos humanos, personal administrativo y gerencia.
- Colaboradores que trabajan menos de cuatro meses.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para Hernández (2014), menciona sobre la obtención de notas, que implica “crear un plan minucioso de pasos para recolectar información verídica” (p. 198). Para recopilación de datos de las variables: Síndrome de Burnout y La Motivación, se procedió con la encuesta. Las herramientas que fueron empleadas para llevar a cabo la presente investigación son los test Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y El cuestionario de Motivación de Vicuña.

Debido a la pandemia Covid-19 que estamos viviendo a nivel mundial, hemos modificado nuestros hábitos y patrones de conducta; a modo de prevención y respetando el cumpliendo las normas sanitarias, entre ellas el distanciamiento social: los instrumentos fueron tomados de manera virtual en el formulario Google, luego de procesar los resultados, fueron tabulados estadísticamente. Previo a la evaluación, se le explicará a cada trabajador sobre el consentimiento informado, para que así puedan firmarlo, también, se dio a conocer los instrumentos utilizados en la investigación.

Instrumentos

Hernández, et al. (2014) nos indica que el instrumento de medición nos permite y facilita la recolección de datos de las variables que se están utilizando. Hicimos uso del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y El Cuestionario de Motivación, mediante ello pudimos contrastar nuestro trabajo conceptual y de planeación de hechos.

Instrumento para Variable 1:**FICHA TÉCNICA**

Nombre: Inventario de Burnout de Maslach y Jackson

Nombre Original: Maslach Burnout Inventory

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación Peruana: Llaja, Sarriá y García

Administración: Individual o colectivo

Formas: Completa

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos

Puntuación: Claves sobre la hoja de Respuestas.

Significación: La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout:

 Escala de Agotamiento Emocional

 Escala de Despersonalización

 Escala de Realización Personal

Tipificación: Baremos Peruanos

Descripción del instrumento

Lo desarrollaron Maslach y Jackson (1986) California, Estados Unidos, posteriormente fue traducido al español gracias a Ediciones TEA (Madrid-1997), el tiempo que toma en ser aplicada es de 15min, puede ser personal o masivamente. Se busca que las personas evaluadas respondan Las preguntas del MBI están formuladas con el fin que al responder puedan expresar sentimientos o actitudes personales cómo se sienten o piensan acerca de los enunciados, su forma final demoró ocho años,

pasando en las fases de psicometría y experimentales. Evaluados según sus dimensiones, llegando a la denominación “quemado”. Lo componen 22 enunciados en: 9 corresponden a cansancio emocional, 5 a despersonalización, 8 a realización personal, todos ellos tienen una valoración mediante la escala Likert, teniendo 7 opciones en sus respuestas, que empiezan en 0=Nunca y terminan en 6=Todos los días.

Validez y Confiabilidad

Validez, para validar los instrumentos se utilizó la validez de contenido, la cual nos refiere, qué tanto los ítems representan al constructo y sus elementos. Lo cual se logró mediante la técnica de juicio de expertos, se les dio los instrumentos a 3 psicólogos, con grado de Maestría, con experiencia en investigación, quienes concluyeron que el instrumento tiene muy buena validez, asimismo hicieron constar su aprobación.

Confiabilidad, lo realizamos utilizando el método de consistencia interna, la cual nos indica que los ítems, realizan la función requerida, ello da como resultado un instrumento fiable. Hicimos uso de la técnica de la prueba piloto conformada por 15 vendedores, que son parte de la muestra, los datos resultantes fueron procesados en el SPSS. Usamos el Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad, el valor estadístico fue de 0,893, que significa que es altamente confiable.

Instrumento para la Variable 2

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Motivación M – L de Vicuña

Autor: Dr. Luis Vicuña Peri

Procedencia: Lima-Perú

Año: 1996.

Revisión: 2004. Basado en la teoría de Mc McClellan D.

Colaboradores: Ps. Héctor Manuel Hernández Valz y Rune A. Mengon

Administración: Individual o colectivo

Formas: Completa

Duración: 20 minutos aprox

Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos.

Objetivos: Explorar:

Motivación de Logro.

Motivación de Poder.

Motivación de Afiliación

Descripción del instrumento

Construido por Luis Vicuña Peri-psicólogo peruano, en 1996, bajo el estudio de McClelland: de afiliación, poder y logro, compuesta por 18 preguntas donde se puntúa del 1-6. Las preguntas reflejan distintas realidades, que tienen tres contestaciones, que deben ser respondidas de modo imperativo. Cada contestación es parte de una dimensión de motivación, y a su vez, cada uno tiene unas seis alternativas que inicia en definitivamente en desacuerdo (grado 1) hasta el definitivamente de acuerdo (grado 6). Su administración tiene una duración de 20 minutos aproximadamente.

Validez y Confiabilidad

Validez, para validar los instrumentos se utilizó la validez de contenido, la cual nos refiere, qué tanto los ítems representan al constructo y sus elementos. Lo cual se logró mediante la técnica de juicio de expertos, se les dio los instrumentos a 3 psicólogos, con grado de Maestría, con experiencia en investigación, quienes concluyeron que el instrumento tiene muy buena validez, asimismo hicieron constar su aprobación.

Confiabilidad, lo realizamos utilizando el método de consistencia interna, la cual nos indica que los ítems, realizan la función requerida, ello da como resultado un instrumento fiable. Hicimos uso de la técnica de la prueba piloto conformada por 15 vendedores, que son parte de la muestra, los datos resultantes fueron procesados en el

SPSS. Usamos el Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad, el valor estadístico fue de 0,913 que significa que es altamente confiable.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como consecuencia de la coyuntura actual ante al Covid - 19 se tomaron las medidas preventivas establecidas, los instrumentos utilizados en la investigación fueron evaluados de manera virtual, donde se utilizó el formulario Google, una vez realizado el proceso de recolección de datos, se procedió a su calificación y se digitaron los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, para después traspasarlos al programa estadístico SPSS versión 23 en español.

Para describir ambas variables en cuestión, en los trabajadores la empresa de telecomunicaciones, se calcularon las principales medidas descriptivas de tendencia central, de dispersión, así como las frecuencias y porcentajes.

Para correlacionar las dos variables, y sus dimensiones, utilizamos el estadígrafo rho de Spearman, es el más adecuado en la correlación de escalas ordinales.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Basados en el reglamento general de la Universidad Peruana Los Andes (2019), la investigación fue desarrollada teniendo en cuenta, respetando y amparado bajo los aspectos éticos indicados en el artículo 27°, donde indica que se debe proteger en toda dimensión a las personas que participan, preservando su “bienestar, integridad, dignidad, identidad y libertad” (p.12), proteger su salud emocional y física, ya que, la aplicación de los cuestionarios fueron anónimos, los resultados confidenciales. También, consideramos el principio de la responsabilidad, que quiere decir, ser responsables en los alcances y efectos del estudio a nivel individual, social e institucional, esto quiere decir que respetamos la institución en la cual aplicamos los cuestionarios, así como a los vendedores prestos a la evaluación, manejando de forma

prudente los resultados. También nos regimos, bajo el principio de veracidad, que quiere decir que, durante todo el proceso desde inicio a fin, desde el título a los resultados, son verídicos y auténticos evitando plagios e información falaz.

Se aplicaron los cuestionarios a los 137 vendedores de tiendas comerciales de la empresa, indicándose su carácter confidencial, de igual forma, los resultados obtenidos sólo se manejaron dentro del marco de investigación. Preservando el anonimato, respetando la intimidad de los trabajadores y de sus familiares. Por lo que se trabajó con los colaboradores que accedan de manera voluntaria a ser parte de este estudio; para tal fin, se les solicitó completar un acta de consentimiento informado (Anexo 4).

Asimismo, este estudio estuvo regido en el artículo 28°, código de ética de la universidad, la investigación estuvo fundamentada en un sentido de originalidad, autenticidad, validez, siendo una investigación veraz, evitamos plagios y falsear datos, no alteramos los resultados, son comprobables y auténticos. Ambos artículos ya mencionados el 27° y 28°, son parte del reglamento de la Universidad (Universidad Peruana Los Andes, 2019).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Para desarrollar la descripción de los resultados se realizó las siguientes acciones: Primero, validamos los instrumentos; segundo, realizamos la confiabilidad de los instrumentos; luego de realizar este proceso de validez y confiabilidad, aplicamos los instrumentos a los trabajadores que dieron su consentimiento informado. Haciendo uso de los resultados obtenidos, se elaboró la base de datos. Asimismo, se realizaron los baremos tanto para cada una de las variables, así como de sus respectivas dimensiones.

Finalmente, se elaboró las tablas y los gráficos, y se realizó la contratación de la hipótesis con rho de spearman.

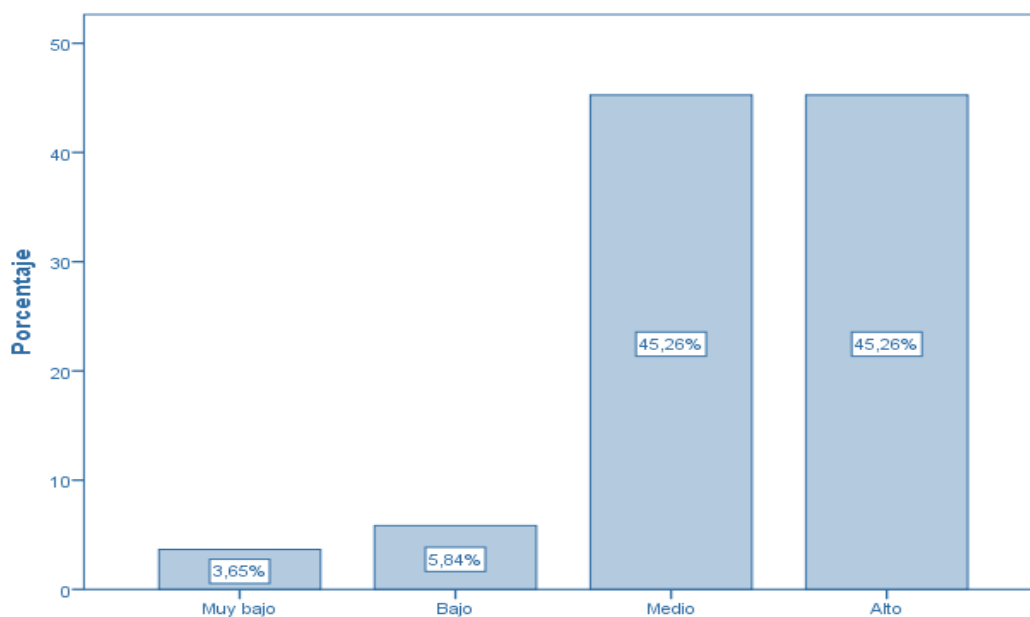
Tabla 2

Resultado de la variable Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	3,6
Bajo	8	5,8
Medio	62	45,3
Alto	62	45,3
Total	137	100,0

Figura 3

Resultado de la variable Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021



Nota-

En la tabla 2 y la figura 3, se observa que son casi la mitad de la cantidad de trabajadores (45,3%) de la muestra consideran un nivel alto de síndrome de Burnout, de la misma manera menos de la mitad de la cantidad de trabajadores (45,3%) de la

muestra, consideran un nivel medio de síndrome de Burnout, en el resto de los niveles de síndrome son muy pocas, muy baja (3,6%) y baja (5,8%)

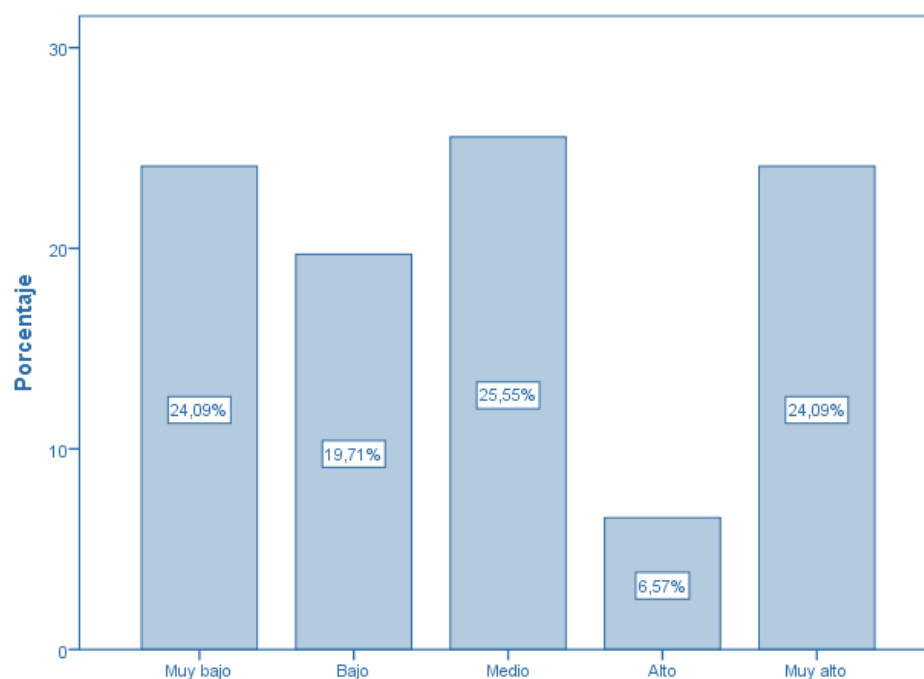
Tabla 3

Resultado de la dimensión agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	33	24,1
Bajo	27	19,7
Medio	35	25,5
Alto	9	6,6
Muy alto	33	24,1
Total	137	100,0

Figura 4

Resultado de la dimensión agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021



Nota-

En la tabla 3 y la figura 4 se observa que son casi la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (25,5%) de la muestra consideran un nivel medio de agotamiento emocional, de la misma manera menos de cuarta parte de la cantidad de trabajadores (24,1%) de la muestra consideran un nivel muy bajo y muy alto del agotamiento emocional, en el resto de los niveles de síndrome son muy pocas, nivel bajo (19,7%) y alto (6,6%)

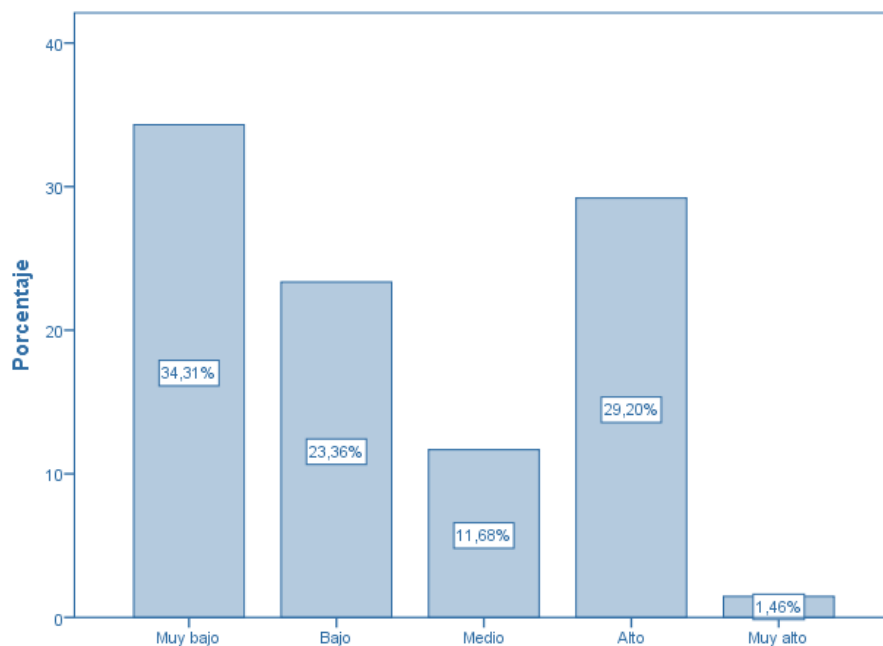
Tabla 4

Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	47	34,3
Bajo	32	23,4
Medio	16	11,7
Alto	40	29,2
Muy alto	2	1,5
Total	137	100,0

Figura 5

Resultado de la dimensión despersonalización en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021



Nota-

En la tabla 4 y la figura 5, se observa que son casi la tercera parte de la cantidad de trabajadores (34,3%) de la muestra consideran un nivel muy bajo de la dimensión despersonalización, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (29,2%) de la muestra consideran un nivel alto de despersonalización, de la misma manera en el nivel bajo (23,4%). En el resto de los niveles de síndrome son muy pocas, nivel medio (11,7%) y muy alto (1,5%)

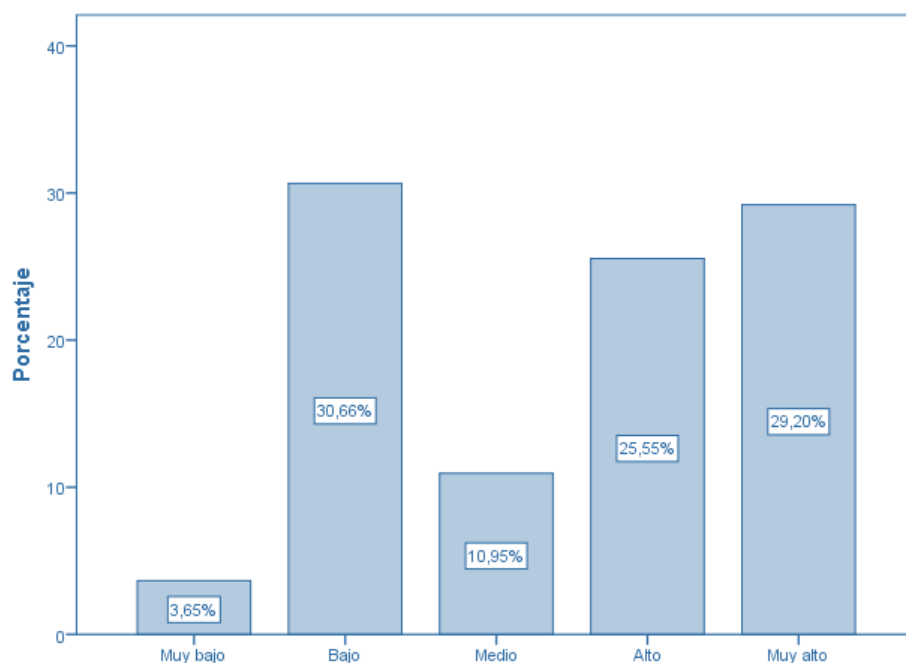
Tabla 5

Resultado de la dimensión realización personal en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	3,6
Bajo	42	30,7
Medio	15	10,9
Alto	35	25,5
Muy alto	40	29,2
Total	137	100,0

Figura 6

Resultado de la dimensión realización personal en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021



Nota-

En la tabla 5 y la figura 6, se observa que son casi la tercera parte de la cantidad de trabajadores (30,7%) de la muestra consideran un nivel bajo de realización personal, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (29,2%) de la muestra consideran un nivel muy alto de realización personal, de la misma manera en el nivel alto (25,5%). En el resto de los niveles de síndrome son muy pocas, nivel medio (10,9%) y muy bajo (3,6%)

Tabla 6

Resultado de la variable motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021

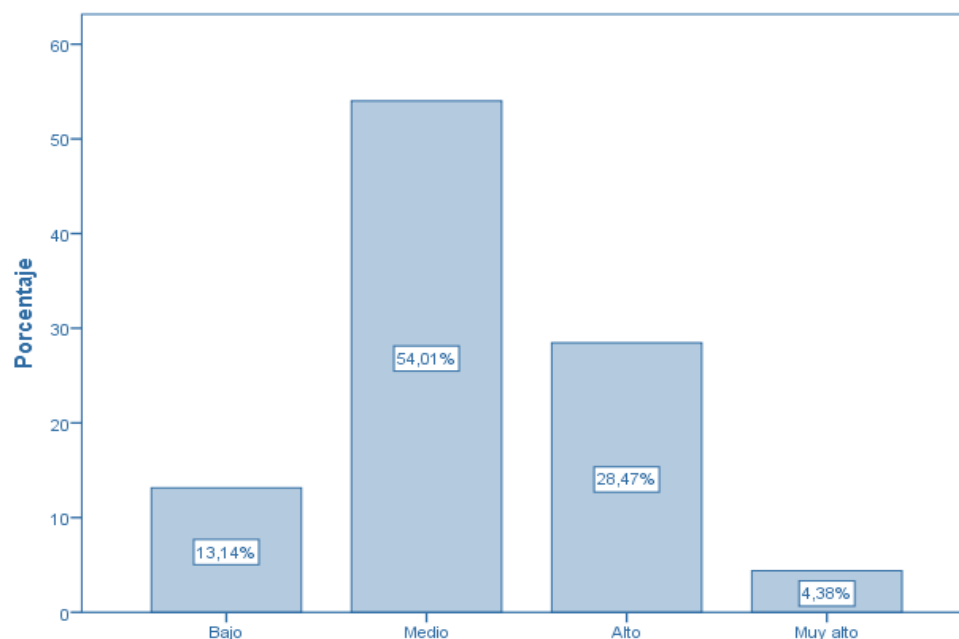
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	13,1
Medio	74	54,0
Alto	39	28,5

:

Muy alto	6	4,4
Total	137	100,0

Figura 7

Resultado de la variable motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021



Nota-

En la tabla 6 y la figura 7 se observa que son más de la mitad de la cantidad de trabajadores (54,0%) de la muestra consideran un nivel medio en la variable motivación, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (28,5%) de la muestra consideran un nivel alto de la motivación. En el resto de los niveles de motivación en el nivel bajo (13,1%) y muy alto (4,4%)

5.2. Contrastación de hipótesis

De la hipótesis general

Hipótesis nula. H_0

No existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 7

Relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores

			Síndrome de Burnout	Motivación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,434**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	137	137

Ubicando en la tabla de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Localizando $r_s = -0.434$ en la tabla 7, se evidencia una correlación inversa moderada.

a) Nivel de significancia

Es al 5%, es decir, considerando el valor de $\alpha = 0,05$.

b) Estadístico de prueba

Se aplicó rho de Spearman.

c) Regla de decisión

- Si: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a).
- Si: $p > 0,05$ se admite la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

d) Identificación del p valor.

$$p = 0,000$$

e) Decisión estadística

Considerando que p es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a).

f) Conclusión estadística

Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 8

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores

			Agota miento emocional	Motiv ación
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,378**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

Ubicando en la tabla de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)

De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Localizando $r_s = -0.378$ en la tabla 8, se evidencia una correlación inversa baja.

a) Nivel de significancia

Es al 5%, es decir, considerando el valor de $\alpha = 0,05$.

b) Estadístico de prueba

Se aplicó rho de Spearman.

c) Regla de decisión

- Si: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a).
- Si: $p > 0,05$ se admite la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

d) Identificación del p valor.

$$p = 0,000$$

e) Decisión estadística

Considerando que p es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a).

f) Conclusión estadística

Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa baja entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en un trabajador de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 9

Relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores

			Desp ersonalizi ón	M otivación
Rho de Spearman	Desperson alización	Coefficiente de correlación	1,000	- ,302**
		Sig. (bilateral)	.	,0 00
		N	137	13 7
	Motivació n	Coefficiente de correlación	- ,302**	1, 000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

Ubicando en la tabla de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Localizando $r_s = -0.302$ en la tabla 9, se evidencia una correlación inversa moderada

a) Nivel de significancia

Es al 5%, es decir, considerando el valor de $\alpha = 0,05$.

b) Estadístico de prueba

Se aplicó rho de Spearman.

c) Regla de decisión

- Si: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (h_0) y se admite la hipótesis alterna (h_a).
- Si: $p > 0,05$ se admite la hipótesis nula (h_0) y se rechaza la hipótesis alterna (h_a).

d) Identificación del p valor.

$$p = 0,000$$

e) Decisión estadística

Considerando que p es igual a 0,000 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a).

f) Conclusión estadística

Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa baja entre Si existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en un trabajador de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 10

Relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores

			Realización personal	Motivación
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	- ,276
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	137	137
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	137	137

Ubicando en la tabla de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)

De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Localizando $r_s = -0.276$ en la tabla 10, se evidencia una correlación inversa baja.

a) Nivel de significancia

Es al 5%, es decir, considerando el valor de $\alpha = 0,05$.

b) Estadístico de prueba

Se aplicó rho de Spearman.

c) Regla de decisión

- Si: $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (h_0) y se admite la hipótesis alterna (h_a).
- Si: $p > 0,05$ se admite la hipótesis nula (h_0) y se rechaza la hipótesis alterna (h_a).

d) Identificación del p valor.

$$p = 0,019$$

e) Decisión estadística

Considerando que p es igual a 0,019 y menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a).

f) Conclusión estadística

Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa baja entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son casi la mitad de la cantidad de trabajadores (45,3%) de la muestra consideran un nivel alto de síndrome de Burnout, de la misma manera menos de la mitad de la cantidad de trabajadores (45,3%) de la muestra consideran un nivel medio de síndrome de Burnout,

En cuanto a la variable motivación se observa que son más de la mitad de la cantidad de trabajadores (54,0%) de la muestra consideran un nivel medio en la variable motivación, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (28,5%) de la muestra consideran un nivel alto de la motivación. Estos resultados implican que a pesar de tener casi el 50% con alto nivel de Síndrome de Burnout hay un 50% que están motivados medianamente en su labor, pero con tendencia a una motivación alta. Entonces siempre el trabajador está dispuesto a ponerle muchas ganas a pesar de tener situaciones adversas en su labor.

Aplicando rho de spearman se tiene $r_s = - 0.434$ en la tabla, se evidencia una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima. Además teniendo p valor $p = 0,000$ menor que $0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto se concluye la presencia de una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

A similar resultado llega la investigación realizada por Gómez (2017), en su tesis, “*Burnout y motivación laboral en la I.E.S. de El Puerto de Santa María*”, ciudad de Cádiz, España. Las conclusiones fundamentales, dieron a conocer que el 16%, presenta un elevado nivel del síndrome y también, obtuvieron un puntaje medio en motivación. En sus conclusiones nos indican que, ambas variables están relacionadas, en algunas de sus dimensiones.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son casi la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (25,5%) de la muestra consideran un nivel medio de agotamiento emocional, de la misma manera menos de cuarta parte de la cantidad de trabajadores (24,1%) de la muestra consideran un nivel muy bajo y muy alto del agotamiento emocional, Estos resultados implican que hay solo la cuarta parte que se sienten agotados emocionalmente, mientras un considerable número aglomerado dice lo contrario lo que se podría suponer que no se sienten muy agotados emocionalmente porque saben afrontar a las situaciones difíciles de confinamiento social.

Aplicando rho d spearman se tiene $r_s = - 0.378$ lo que se evidencia una correlación inversa baja entre agotamiento emocional y motivación en trabajadores de la empresa privada. Identificación del valor $p = 0,000$ entonces es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a). Por lo que se concluye que si hay presencia de una correlación inversa baja entre la dimensión agotamiento emocional y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

A similar resultado llega la investigación realizada por Garcés, Loli y Navarro (2020). En el estudio “*Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana*”, Al analizar las dimensiones comprendidas en la primera variable y las dimensiones de síndrome de burnout, se llega a conocer que de manera significativa luego de analizar el agotamiento emocional con las dimensiones de calidad de vida nos muestra que hay relación e inversa entre calidad de vida laboral y agotamiento emocional; por otro lado, es significativa y positiva relacionado con desarrollo personal.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y Motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son casi la tercera parte de la cantidad de trabajadores (34,3%) de la muestra consideran un nivel muy bajo de la dimensión despersonalización, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (25,2%) de la muestra consideran un nivel alto de despersonalización, de la misma manera en el nivel bajo (23,4%). En el resto de los niveles de síndrome son muy pocas, nivel medio (11,7%) y muy alto (1,5%) Lo que implica que hay trabajadores que consideran tener un nivel de despersonalización en su labor porque sería urgente realizar alguna intervención para poder superarla y fortalecer la labor de los trabajadores.

Aplicando rho de spearman se tiene que $r_s = - 0.302$ en la tabla, se evidencia una correlación inversa baja, además identificando p valor se tiene $p = 0,000$ menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa baja entre Si

existe una relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y Motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima.

A similar resultado llega la investigación realizada por Ramírez y Pazmiño (2021), en su trabajo, “El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área Comercial de una Empresa Industrial de la ciudad de Ambato”. Donde en sus resultados concluyeron sobre la relación que se incrementa la despersonalización y agotamiento emocional disminuye el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño por lo que es muy similar a nuestro resultado.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son casi la tercera parte de la cantidad de trabajadores (30,7%) de la muestra consideran un nivel bajo de realización personal, de la misma manera un poco más de la cuarta parte de la cantidad de trabajadores (29.2%) de la muestra consideran un nivel muy alto de realización personal, de la misma manera en el nivel alto (25,5%). Estos resultados nos muestran que si hay considerable porcentaje de trabajadores que tienen una tendencia positiva de desarrollo personal lo que favorece el trabajo que se realiza en la empresa

Aplicando rho de spearman se tiene que $r_s = -0.276$ por lo que se evidencia una correlación inversa baja entre la realización personal y motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, además identificando el p valor se tiene $p = 0,019$ donde es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se admite la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto, se demuestra la

presencia de una correlación inversa baja entre la realización personal y motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima.

A similar resultado llega la investigación realizada por Añez y Quispe (2019), en su tesis de grado en Psicología, "*Síndrome Burnout y motivación laboral en personas de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018*", Como conclusiones tuvieron: relacionados de forma relevante ($Rho = 0.559$; sig. = 0.000) entre ambas variables, con esto queda demostrado que, al presentarse el síndrome con sus síntomas, se ve afectado de manera directa demostrándose que cuando las personas presentan rasgos de síndrome de Burnout afecta directamente la motivación. .

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 45,3% de la muestra consideran un nivel alto de síndrome de Burnout, y el 54,0% de la muestra consideran un nivel medio en la motivación. Aplicando rho de spearman se tiene $r_s = -0.434$, y $0,000 < 0,05$ se evidencia una correlación inversa moderada entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores.
2. Se determinó la relación inversa baja entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 25,5% de la muestra consideran un nivel medio de agotamiento emocional. Estos resultados implican que hay solo la cuarta parte que se sienten agotados emocionalmente, mientras un considerable número aglomerado dice lo contrario lo que se podría suponer que no se sienten muy agotados emocionalmente porque saben afrontar a las situaciones difíciles de confinamiento social. Aplicando rho d spearman se tiene $r_s = -0.378$ y siendo $0,000 < 0,05$ se evidencia una correlación inversa baja entre agotamiento emocional y motivación en trabajadores de la empresa privada.
3. Se determinó que existe relación inversa baja entre la dimensión despersonalización y Motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 34,3% de la muestra tienen un nivel muy bajo de la dimensión despersonalización, Aplicando rho de spearman se tiene que $r_s = -0.302$ y teniendo $p = 0,000$ menor que 0,05 por lo que Por lo tanto, se demuestra la presencia de una correlación inversa baja entre despersonalización y Motivación trabajadores de la empresa privada

4. Se determinó que existe relación inversa baja entre la dimensión realización personal y motivación trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene que el 30,7% de la muestra consideran un nivel bajo de realización personal. Aplicando rho de spearman se tiene que $r_s = - 0.276$ y siendo $p = 0,019$ menor que 0,05 por lo que se admite la relación inversa baja entre la realización personal y motivación de trabajadores de la empresa privada.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Universidad Peruana Los Andes debe de realizar la publicación de esta investigación en los repositorios y este a disposición de la comunidad científica
2. Los responsables gerenciales de la empresa privada de telecomunicaciones de Lima deben de desarrollar talleres para los trabajadores y no tengan el alto índice de síndrome de Bournout que dificulta la mejor labor que pueden desarrollar.
3. Los directivos de la empresa privada deben de desarrollar talleres de fortalecimiento de la motivación laboral para los trabajadores y mejorar el servicio a los usuarios
4. Los trabajadores de la empresa privada de telecomunicaciones de Lima deben de participar masivamente en los talleres que organiza la empresa con el propósito de fortalecer la motivación laboral.
5. Se debe realizar una evaluación luego de los diferentes procesos realizados sean talleres, charlas, etc. para verificar el estado de los empleados, y su respuesta ante estas intervenciones. Asimismo, este estudio sería un punto de partida para otros, aun así, sean de diferente metodología.
6. Se sugiere realizar futuras investigaciones con respecto al tema, ya que es un área poco explorada y con escasos antecedentes teóricos. Tanto el síndrome de burnout, como la población elegida, estarán vigentes, cada vez con mayor presencia en los años posteriores.

REFERENCIAS

- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2da ed.) Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Añez, C. y Quispe, J. (2019) “*Síndrome Burnout y motivación laboral en personas de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018*” (tesis de grado), Universidad Privada TELESUP, Lima, Perú, rescatado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/528/1/A%c3%91EZ%20ALVAREZ%20CARLA%20NICOLE-QUISPE%20HUAMAN%20JULINHO%20FABRIZZIO.pdf>
- Araya, L. y Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 4 (142), 45 – 61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- Arteaga, D y Espinoza, C (2016). *Síndrome de Burnout en el personal de áreas con atención directa a clientes externos en una institución educativa*. (Trabajo de Post Grado en Dirección de Talento Humano). Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1607/1/ARTEAGA_GALARZA_DORA_AUGUSTA_MDTH_vfinal.pdf

- Bakker, A., Demerouti, E., De Boer, E. y Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341 – 356.
- Bandura, A. (1997). *Self – efficacy: The exercise of control*. Nueva York: W. H. Freeman and Company.
- Batista, A., Gálvez, M. e Hinojosa, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26 (2); 376-386. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252010000200017
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo: Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11, 189-200. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=636229>
- Boyadjian Beatriz (2019). La OMS incluye el síndrome de burnout en la lista de enfermedades. *Revista Digital Forbes*. Brasil. Recuperado de: <https://forbes.com.br/colunas/2019/05/oms-inclui-a-sindrome-de-burnout-na-lista-de-doencas/>
- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, C. y Marek, T. (eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (53 – 69). Londres: Taylor y Francis.
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. 8va Ed. Colombia: Pearson Education, Daft, L. (2004). *Administración*. 6ta edición. México: Thompson.
- Cunradi, C. B., Greiner, B. A., Ragland, D. R., & Fisher, J. M. (2003). Burnout and alcohol problems among urban transit operators in San Francisco. *Addictive*

- Behaviors, *Revista Addictive Behaviors Vol.28* 28(1), 91–109. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306460301002222>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Forbes (2019). *OMS clasifica al “burnout” como una enfermedad*. Revista de economía y finanzas. Versión mexicana. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2014). *Riesgos psicosociales en Europa: Prevalencia y estrategias de prevención*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/executive-summary-psycho-social-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention>
- Garcés de los Fayos, E., López, C. y García, C. (1997). *El síndrome de Burnout y su evaluación: una revisión de los principales instrumentos de medida*. Ponencia presentada en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid.
- Garcés, Loli y Navarro (2020). Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología Vol.23 N°2-2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19227/16142>
- Garrosa, E., Moreno - Jiménez, B., Liang, Y. y González, J. (2008). The relationship between sociodemographic variables, job stressors, burnout, and Hardy

- personality in nurse: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 418 – 427.
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno – Jiménez, B. y Monteiro, M. (2010). The relationship between job stressors, Hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurse: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 205 – 215.
- Gil – Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil – Monte, P. (2012). Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *European Psychologist*, 17, 231 – 236.
- Gil – Monte, P., Peiró, J. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamiento Organizacional e Gestao*, 4, 165 – 179.
- Gil – Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261 – 268.
- Golembiewski, R. Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461 – 481.
- Gómez, V. (2017), “*Burnout y motivación laboral en docentes de un I.E.S. de El Puerto de Santa María*” de la Universidad de Cádiz, España. Recuperado de https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/19276/RODIN-TFG_Burnout%20y%20motivaci%3fb3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20un%20I.E.S.%20de%20El%20Pto.%20Sta.%20M%20aa_G%3b3mez%20P%3ba9rez%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Harkins, S. y Lowe, M. (2000). The Effects of Self-Set Goals on Task Performance, *Journal of Applied Social Psychology*, 1 – 40.
- Hernández, L. (2019), “*Prevalencia Del Síndrome De Burnout Y Motivación En El Profesorado En Activo Y En Formación De Educación Infantil Y Primaria*”, tesis para optar por el grado de maestro. Universidad de La Laguna, ciudad de San Cristóbal de la Laguna, Tenerife-España. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/16194/Prevalencia%20del%20Si%20ndrome%20de%20Burnout%20y%20motivacion%20en%20el%20profesorado%20en%20activo%20y%20en%20formacion%20de%20Educacion%20Infanti%20y%20Primaria..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed) México: McGraw-Hill
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, Sección de Investigación, 37(2). España. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrerapdf>.
- Hobfoll, S. y Freddy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, C. y Marek, T. (eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (53 – 69). Londres: Taylor y Francis.
- Instituto de Análisis y Comunicación: Integración (2015). *Los porqués del estrés*. Recuperado de <http://www.integracion.pe/los-porques-del-estres/Instituto>
- Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). *VII Encuentro Nacional de Condiciones de Trabajo*. Recuperado de [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20)

20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf

- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional Burnout. A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29, 284 – 297.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 – 308.
- Kim, H.J., Shin, K.H. and Umbreit, W.T. (2007) Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 421-434.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Leiter, M. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, C. y Marek, T. (eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (237 - 250). Londres: Taylor y Francis.
- Leone, S. S., Huibers, M. J. H., Knottnerus, A. J. & Kant, I. (2009). The temporal relationship between burnout and prolonged fatigue: A 4-year prospective cohort study. *Stress and Health*, 25(5), 365-374.
- Locke, E. y Latham, G. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation: A 35 Year Odissey, *American Psychologist*, 57(9), 705 - 717.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*, Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice Hall Press.

Melgar, E. y Poma, M. (2017). *Síndrome de Burnout en las áreas de atención al cliente de Electrocentro, Sedam y Hospital de EsSalud de Huancayo*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4046/TESIS%20MELGAR-POMA-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza, A. (2003). *Introducción a la Psicología*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.

Milla, W. (2020) *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1248/1/Milla%20Angeles%2c%20Wilson%20Kennedy.pdf>

Ministerio de la Protección Social (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>

Montalván, C. (2018). *Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>

- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2), 153-170. Recuperado de file:///C:/Users/DIEGO/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_44012058010.pdf
- Llaja, V., Sarriá, J. y García, P. (2007). Inventario “Burnout” de Maslach y Jackson – muestra peruana. Lima: *Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología*.
- Ordoñez, W., (2016), “*Motivación y síndrome de burnout en el personal del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, 2016*” (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7839/Ordo%c3%bllez_BW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social: OISS (2012). *Informe General de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (I ECCTS)*. Recuperado de [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Informes/Informe I ECCTS cuantitativo.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Informes/Informe_I_ECCTS_cuantitativo.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2005). *Informe sobre salud en el mundo Forjemos el futuro* Recuperado de https://www.who.int/whr/2003/en/overview_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*.

- Peiró, J. (1990). *Psicología de la organización*. Vol 1, 5ta edición. España. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Perilla, L. (1998). David C. McClelland (1917 – 1998). *Revista Latinoamérica de Psicología*, 30 (3), 529 – 532. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Ramírez y Pazmiño (2021). “*El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área Comercial de una Empresa Industrial de la ciudad de Ambato*” (Tesis inédita de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31965>
- Reid, A. (1980). *Las técnicas modernas de venta y sus aplicaciones*. México: Editorial Diana
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ma ed. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va ed. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12ma ed. México: Pearson Educación.
- Salazar, M. y Gutiérrez, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué Hace que un Trabajador se Realice más de lo que se Espera? *Revista Empresarial Latindex, ICE-FEE-UCSG*. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaMotivacionLaboralEnElSectorDeServiciosQueHaceQue-5924578.pdf>
- Gómez, V. (201) “*Burnout y motivación laboral en docentes de un I.E.S. de El Puerto de Santa María*”, (tesis de grado), ciudad de Cádiz, España.

Encontrado en https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/19276/RODIN-TFG_Burnout%20y%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20un%20I.E.S.%20de%20El%20Pto.%20Sta.%20M%c2%aa_G%c3%b3mez%20P%c3%a9rez%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: McGraw-Hill.

Supo, A. y Choquepuma, K. (2016). *Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado). Universidad Nacional San Agustín. Arequipa, Perú.

Torre, L y Zeballos, G (2019). *Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018*. (Tesis para optar el título de Licenciadas en Psicología). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Trechera, J. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>

Vega E., Gómez J. y Caballero I. (2016), tesis para optar por el grado de maestría en salud pública, titulado “*Síndrome De Burnout Y Calidad De Vida Laboral En El Personal Asistencial De Una Institución De Salud En Bogotá Colombia*” de la Universidad del Rosario, Bogotá-Colombia.

Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12153>

Villanueva, V. y Milla, W. (2020) “*Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020*”. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Perú, ciudad de Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1248>

Viniccía, A. y Alvarán, L. (2004). El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Revista Universitas Psicológica*.

Pontificia Universidad Javeriana. 3 (1), 35 – 45. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/index/>

Westman, M., Etzion, D., & Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Revista de Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 467–481. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/job.91>

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, C. y Marek, T. (eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (53 – 69). Londres: Taylor y Francis.

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN			MARCO METODOLÓGICO	
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLÓGICO
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y la Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión despersonalización y</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H_G: Existe relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H₀: No existe relación entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁: Existe una relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H₀: No existe una relación entre la dimensión agotamiento emocional y Motivación en</p>	<p>V1: Síndrome de Burnout</p> <p>Operacional</p> <p>-Agotamiento emocional. Despersonalización. -Realización personal</p> <p>V2: Motivación</p> <p>Operacional</p> <p>-Motivación</p>	<p>Método de investigación:</p> <p>Método general: Método científico.</p> <p>Método específico: Método descriptivo de encuesta.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p>

<p>despersonalización y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</p>	<p>Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021</p>	<p>trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H2: Existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H0: No existe una relación entre la dimensión despersonalización y Motivación en un trabajador de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H3: Existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>H0: No existe una relación entre la dimensión realización personal y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p>	<p>de logro. -Motivación de afiliación. -Motivación de poder</p>	<p>Descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población estará conformada por 137 vendedores distribuidos en tiendas comercial de celular en nueve provincias del Perú. El muestreo será de tipo censal al evaluar a la totalidad de la población.</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Síndrome compuesto por tres síntomas que corresponden a las tres dimensiones de ese cuestionario: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización (Maslach y Jackson, 1981)	Medición a través de 3 variables	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 5,10,11,15 y 22 4,7,9,12,17,18,19 y 21	Cuantitativa	Ordinal
Motivación	Proceso de activación selectiva, que dirige la acción del sujeto hacia la satisfacción de necesidades. Vicuña y Colab. (2001)	Medición a través de 3 variables	Motivación de logro Motivación de afiliación Motivación de poder	1c,2c,3c,4c,5c,6c,7c,8c,9c,10c,11c,12c,13c,14c,15c,16c,17c,18c 1a,2a,3a,4a,5a,6a,7a,8a,9a,10a,11a,12a,13a,14a,15a,16a,17a 1b,2b,3b,4b,5b,6b,7b,8b,9b,10b,11b,12b,13b,14b,15b,16b,17b,18b	Cuantitativa	Ordinal

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	<p>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</p> <p>2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</p> <p>3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo</p> <p>6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.</p> <p>8. Me siento exhausto por mi trabajo.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>14. Creo que estoy trabajando demasiado.</p> <p>16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.</p> <p>20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</p>	<p>-Tipo Likert</p> <p>0 = Nunca.</p> <p>1 = Pocas veces al año o menos.</p> <p>2 = Una vez al mes o menos.</p> <p>3 = Unas pocas veces al mes.</p> <p>4 = Una vez a la semana.</p> <p>5 = Unas pocas veces a la semana.</p> <p>6 = Todos los días</p>	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON
	Despersonalización	<p>5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.</p> <p>10. Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.</p> <p>11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. No me preocupa realmente lo que <u>le</u> ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.</p> <p>22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.</p>		

	Realización personal	<p>4.Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.</p> <p>7.Trato muy eficazmente los problemas de las personas.</p> <p>9.Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</p> <p>12.Me siento muy activo.</p> <p>17.Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.</p> <p>18.Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.</p> <p>19.He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.</p> <p>21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.</p>		
MOTIVACIÓN	Motivación de logro	<p>1 CUANDO ESTOY CON MIS PADRES</p> <p>c) Hago lo necesario para conseguir lo que deseo.</p> <p>2. EN CASA</p> <p>c) Soy quien logra que sea algo útil.</p> <p>3. CON MIS PARIENTES</p> <p>c) Puedo ser tan afectuoso como convenga.</p> <p>4. CUANDO UN TRABAJO EN GRUPO</p> <p>c) Finalmente, hago visible mi estilo en la presentación</p> <p>5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO</p> <p>c) Oriento para evitar errores.</p> <p>6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI</p> <p>c) Oriento para evitar errores.</p> <p>7. MIS AMIGOS</p> <p>c) alcanzo mis metas con o sin ellos.</p> <p>8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS.</p> <p>c) Busco la aprobación de mis iniciativas.</p> <p>9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS.</p> <p>c) Los selecciono según me parezca.</p> <p>10. CON EL SEXO OPUESTO</p>	<p>Escala Valorativa:</p> <p>-Tipo Likert</p> <p>1 = Definitivamente En Desacuerdo.</p> <p>2 = Muy En Desacuerdo</p> <p>3 = En Desacuerdo.</p> <p>4 = De Acuerdo</p> <p>5 =Muy De Acuerdo</p> <p>6 = Definitivamente De Acuerdo</p>	<p>ESCALA DE MOTIVACIÓN M-L DE LUIS VICUÑA</p>

		<p>c) Soy simpático si me interesa.</p> <p>11. EL SEXO OPUESTO.</p> <p>c) Permite la comprensión del otro.</p> <p>12. EN LA RELACIÓN DE PAREJA.</p> <p>c) Intento obtener mayor utilidad.</p> <p>13. RESPECTO A MIS VECINOS.</p> <p>c) Los ayudo siempre que obtengo un beneficio.</p> <p>14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA</p> <p>c) me permiten alcanzar mis metas en la comunidad.</p> <p>15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO</p> <p>c) Espero que me consideren un ganador.</p> <p>16.SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR</p> <p>c) Elijo el juego en el que puedo ganar.</p> <p>17.DURANTE EL JUEGO</p> <p>c) Intento ganar a toda costa.</p> <p>18.CUANDO EL JUEGO TERMINA</p> <p>c) Siempre obtengo lo quiero.</p>		
	<p>Motivación de afiliación</p>	<p>1 CUANDO ESTOY CON MIS PADRES</p> <p>a) Hago lo necesario para comprenderlos.</p> <p>2. EN CASA</p> <p>a) Apoyo en la consecución de algún objetivo.</p> <p>3. CON MIS PARIENTES</p> <p>a) Me esfuerzo para obtener su aprobación</p> <p>4. CUANDO UN TRABAJO EN GRUPO</p> <p>a) Acoplo mis ideas con las del grupo para llegar a una síntesis juntos.</p> <p>5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO</p> <p>a) Me sumo al trabajo de los demás.</p> <p>6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI</p> <p>a) Elegiría asesores con mucho talento.</p> <p>7. MIS AMIGOS</p> <p>a) Los trato por igual.</p> <p>8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS.</p> <p>a) Los tomo como modelos.</p> <p>9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS.</p>		

		<p>a) Busco la aceptación de los demás. 10. CON EL SEXO OPUESTO a) Busco los puntos de coincidencia. 11. EL SEXO OPUESTO. a) Es un medio para consolidar la identidad sexual. 12. EN LA RELACIÓN DE PAREJA. a) Ambos se complacen al sentirse acompañados. 13. RESPECTO A MIS VECINOS. a) Busco los lugares donde se reúnen. 14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA a) Los conozco bien y me gusta pasarla con ellos. 15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO a) Acato lo que se decide en grupo. 16. SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR a) Acepto los retos, aunque me parezcan 17. DURANTE EL JUEGO a) Me adapto a las normas. 18. CUANDO EL JUEGO TERMINA a) Soy buen perdedor.</p>		
	<p>Motivación de poder</p>	<p>1 CUANDO ESTOY CON MIS PADRES b) Cuestiono lo que considero inapropiado. 2. EN CASA b) Soy el que da forma a las ideas. 3. CON MIS PARIENTES b) Hago lo necesario para evitar su influencia. 4. CUANDO UN TRABAJO EN GRUPO b) Distribuyo los temas para facilitar el análisis. 5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO b) Cautelo el avance del trabajo. 6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI b) Determinaría las normas y formas de trabajo. 7. MIS AMIGOS b) Suelen acatar mis ideas. 8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS. b) Censuro las bromas que no me parecen.</p>		

		<p>9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS. b) Oriento el tema de la conversación.</p> <p>10. CON EL SEXO OPUESTO b) Busco la forma de controlar la situación.</p> <p>11. EL SEXO OPUESTO. b) Sirve para comprobar la eficacia persuasiva.</p> <p>12. EN LA RELACION DE PAREJA. b) Uno de ellos es quien debe orientar la relación</p> <p>13. RESPECTO A MIS VECINOS. b) Decido que deben hacer para mejorar algo.</p> <p>14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA b) Son fáciles de convencer y manejar.</p> <p>15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO b) Impongo mis principios.</p> <p>16.SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR b) Aceptan mi consejo para decidir.</p> <p>17.DURANTE EL JUEGO b) Impongo mis reglas.</p> <p>18.CUANDO EL JUEGO TERMINA b) Uso las normas más convenientes.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 4: Protocolo de instrumento de medición Burnout

INVENTARIO DE BURNOUT

Autoras: Maslach y Jackson

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, todas son válidas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su trabajo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar el nivel de satisfacción laboral. A cada una de las frases que se muestran a continuación debe responder expresando la frecuencia con la cual tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	C E	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	C E	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							

3	C E	Me encuentro cansado cuando me levanto por <u>las mañanas</u> y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	RP	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	D	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos							
6	C E	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	RP	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	C E	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9	RP	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	D	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	D	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me siento muy activo.							

13	C E	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	C E	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	D	No me preocupa realmente lo que <u>le</u> ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16	C E	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	RP	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	RP	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19	RP	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	C E	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	RP	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	D	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 5: Protocolo de instrumento de medición Motivación

ESCALA DE MOTIVACIÓN

Autor: Luis Vicuña Peri

INSTRUCCIONES:

Esta escala le presenta a usted, algunas posibles situaciones. En cada una deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo, para lo cual deberá poner una equis (X) debajo de la categoría que describa mejor sus rasgos motivacionales. Trabaje con el siguiente criterio.

1. Equivale a DEFINITIVAMENTE EN DESACUERDO.
2. Equivale a MUY EN DESACUERDO
3. Equivale a EN DESACUERDO.
4. Equivale a DE ACUERDO
5. Equivale a MUY DE ACUERDO
6. Equivale a DEFINITIVAMENTE DE ACUERDO.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6
1 CUANDO ESTOY CON MIS PADRES						
a) Hago lo necesario por comprenderlos.						
b) Cuestiono lo que considero inapropiado.						
c) Hago lo necesario para conseguir lo que deseo.						
2. EN CASA						

a) Apoyo en la consecución de algún objetivo.						
b) Soy el que da forma a las ideas.						
c) Soy quien logra que se algo útil.						
3. CON MIS PARIENTES						
a) Me esfuerzo para obtener su aprobación						
b) Hago lo necesario para evitar su influencia.						
c) Puedo ser tan afectuoso como convenga.						
4. CUANDO UN TRABAJO EN GRUPO						
a) Acoplo mis ideas con las del grupo para llegar a una síntesis juntos.						
b) Distribuyo los temas para facilitar el análisis.						
c) Finalmente, hago visible mi estilo en la presentación						
5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO						
a) Me sumo al trabajo de los demás.						
b) Cautelo el avance del trabajo.						
c) Oriento para evitar errores.						

6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI						
a) Elegiría asesores con mucho talento.						
b) Determinaría las normas y formas de trabajo.						
c) Oriento para evitar errores.						
7. MIS AMIGOS						
a) Los trato por igual.						
b) Suelen acatar mis ideas.						
c) alcanzo mis metas con o sin ellos.						
8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS.						
a) Los tomo como modelos.						
b) Censuro las bromas que no me parecen.						
c) Busco la aprobación de mis iniciativas.						
9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS.						
a) Busco la aceptación de los demás.						
b) Oriento el tema de la conversación.						
c) Los selecciono según me parezca.						

10. CON EL SEXO OPUESTO						
a) Busco los puntos de coincidencia.						
b) Busco la forma de controlar la situación.						
c) Soy simpático si me interesa.						
11. EL SEXO OPUESTO.						
a) Es un medio para consolidar la identidad sexual.						
b) Sirve para comprobar la eficacia persuasiva.						
c) Permite la comprensión del otro.						
12. EN LA RELACIÓN DE PAREJA.						
a) Ambos se complacen al sentirse acompañados.						
b) Uno de ellos es quien debe orientar la relación						
c) Intento obtener mayor utilidad.						
13. RESPECTO A MIS VECINOS.						
a) Busco los lugares donde se reúnen.						
b) Decido que deben hacer para mejorar algo.						

c) Los ayudo siempre que obtengo un beneficio.						
14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA						
a) Los conozco bien y me gusta pasarla con ellos.						
b) Son fáciles de convencer y manejar.						
c) me permiten alcanzar mis metas en la comunidad.						
15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO						
a) Acato lo que se decide en grupo.						
b) Impongo mis principios.						
c) Espero que me consideren un ganador.						
16.SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR						
a) Acepto los retos, aunque me parezcan tontos.						
b) Aceptan mi consejo para decidir.						
c) Elijo el juego en el que puedo ganar.						
17.DURANTE EL JUEGO						
a) Me adapto a las normas.						

b) Impongo mis reglas.						
c) Intento ganar a toda costa.						
18. CUANDO EL JUEGO TERMINA						
a) Soy buen perdedor.						
b) Uso las normas más convenientes.						
c) Siempre obtengo lo quiero.						

Anexo 6: Acta de consentimiento Informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Silvia Rosario Solano Rojas y Rajo Romani Cinthya Isabel "

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 22 de agosto del 2021



KARINA ABREGU SANCHES

DNI: 45785148



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Silvia Rosario Solano Rojas y Rajo Romani Cinthya Isabel"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.



JUAN CARLOS MEZA PEREZ

DNI: 44127896

Lima, 22 de agosto del 2021

Anexo 7: Declaración de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Silvia Rosario Solano Rojas identificado (a) con DNI 45883320 BACHILLER de la escuela profesional de PSICOLOGIA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA,2021”, en este contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 16 de agosto del 2021.



Apellidos y nombres: Solano Rojas Silvia Rosario

Responsable de investigación

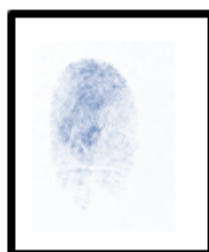


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Cinthya Isabel Rajo Romani identificado (a) con DNI 47597863 BACHILLER de la escuela profesional de PSICOLOGIA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA,2021”, en este contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 16 de agosto del 2021.



Apellidos y nombres: Cinthya Isabel Rajo
Romani

Responsable de investigación

Anexo 8: Constancia de Presentación**CONSTANCIA**

A quien corresponda:

Por medio de la presente la empresa TEINNOVA PERU SAC con R.U.C. N° 20557115421, deja constancia que las Sr(a). SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI: 45883320 Y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI 47597863 han realizado la aplicación de su investigación titulado “**SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA,2021**”, utilizando los siguientes instrumentos: Inventario de Burnout y La Escala de Motivación de manera virtual. Durante el mes de julio, demostrando responsabilidad y gran sentido de trabajo en dicha investigación.

Se escribe la presente para los fines que el interesado convenga.

Lima, 12 de Julio del 2020

Matos Gordillo Angella Evelyn
Gerente General



Anexo 9: Informe de Validación

INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Juan Manuel Castillo Bernia
 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado en Psicología
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana Los Andes
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister en Investigación y Docencia Universitaria
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana de Ciencias e Informática
 ESPECIALIDAD : Psicología Clínica
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 15 años
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Peruana Los Andes
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Escala de Motivación de Vicuña; que forma parte de la investigación titulada: Síndrome de Burnout y Motivación en Trabajadores de una Empresa privada de telecomunicaciones de la Ciudad de Lima - 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		✓	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		✓	

Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		✓	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		✓	

Observaciones: _____



Juan M. Castillo Berrío
PSICOLOGO
C.R.P. 12545

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Joan Manuel Castillo Bernia, con Documento Nacional de Identidad N° 20090030 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento "ESCALA DE MOTIVACIÓN DE VICUÑA" visto, cuyos responsables son los investigadores SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI N°45883320 y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI N°47597863, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021". En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 25 de Junio del 2021


Firma

Nombre y Apellidos: Joan M. Castillo BerniaDNI N° 20090030

+

INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Joan Manuel Castillo Bernia
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado en Psicología
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana Los Andes
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister en Investigación y Docencia Universitaria
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Peruana de Ciencias e Informática
ESPECIALIDAD : Psicología Clínica
AÑOS DE EXPERIENCIA : 15 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Peruana Los Andes
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Escala de Motivación de Ucunã; que forma parte de la investigación titulada: Síndrome de Burnout y Motivación en Trabajadores de una Empresa privada de telecomunicaciones de la Ciudad de Lima- 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		✓	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		✓	

<p>Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).</p>		<p>✓</p>	
<p>Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).</p>		<p>✓</p>	

Observaciones: _____




INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Carla Romina Hugo Alayo
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Licenciada en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana Los Andes
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Cesar Vallejo
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa
AÑOS DE EXPERIENCIA : 10 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Peruana Los Andes
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente Universitario
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Inventario de Maslach; que forma parte de la investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021”**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X


 Carla Romina Hugo Alayo
 PSICOLOGA
 C. P. R. 21717

Firma

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Carla Romina Hugo Alayo, con Documento Nacional de Identidad N°45536838 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)” visto, cuyos responsables son los investigadores SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI N°45883320 y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI N°47597863, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021”. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 26 de Junio del 2021


Carla Romina Hugo Alayo
PSICOLOGA
C. Ps. P. 21717

Firma

Nombre y Apellidos: Carla Romina Hugo Alayo

DNI N°45536838

INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Carla Romina Hugo Alayo
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Licenciada en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana Los Andes
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Cesar Vallejo
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa
AÑOS DE EXPERIENCIA : 10 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Peruana Los Andes
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente Universitario
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Escala de Motivación; que forma parte de la investigación titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, 2021”**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X


 Carla Romina Hugo Alayo
 PSICÓLOGA
 C. P. N. 21717

Firma

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Carla Romina Hugo Alayo, con Documento Nacional de Identidad N°45536838 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “ESCALA DE MOTIVACIÓN DE VICUÑA” visto, cuyos responsables son los investigadores SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI N°45883320 y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI N°47597863, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021”. En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 26 de Junio del 2021


Carla Romina Hugo Alayo
PSICOLOGA
C. Ps. P. 21717

Firma

Nombre y Apellidos: Carla Romina Hugo Alayo

DNI N°45536838

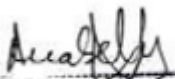
INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Mg. Annabella Llanos Villadoma
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada en Psicología
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : UNHEVAL de Huánuco
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : U.N. "Enrique Guzmán y Valle" La Cantuta – Lima
ESPECIALIDAD : Psicología educativa.
AÑOS DE EXPERIENCIA : 26 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA – Facultad de Ciencias de la Salud
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente de Psicología
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS : Doctorado concluido en Psicología Educativa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado "ESCALA DE MOTIVACIÓN DE VICUÑA"; que forma parte de la investigación titulada: "Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa Privada de Telecomunicaciones".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Items (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X	
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X	
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	



 Ps. Annabella Llanos Villadoma
 PSICOLOGA
 C.Ps.P. 4493

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Mg. Annabella Llanos Villadoma, con Documento Nacional de Identidad N° 22486156, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento "INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH" visto, cuyos responsables son los investigadores SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI N°45883320 y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI N°47597863, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021". En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 25 de Junio del 2021



Ps. Annabella Llanos Villadoma
PSICOLOGA
C.Ps.P. 4493

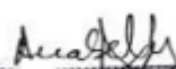
INFORME DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Mg. Annabella Llanos Villadoma
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada en Psicología
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : UNHEVAL de Huánuco
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : U.N. "Enrique Guzmán y Valle" La Cantuta – Lima
ESPECIALIDAD : Psicología educativa.
AÑOS DE EXPERIENCIA : 26 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA – Facultad de Ciencias de la Salud
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente de Psicología
TRABAJO PUBLICADOS :
OTROS MERITOS : Doctorado concluido en Psicología Educativa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado; EL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH que forma parte de la investigación titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
Suficiencia de los Ítems (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X	
Claridad de los ítems (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X	


- *Annabella Llanos Villadoma*
Ps. Annabella Llanos Villadoma
PSICOLOGA
C.Ps.P. 4493

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Mg. Annabella Llanos Villadoma, con Documento Nacional de Identidad N° 22486156, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento "ESCALA DE MOTIVACIÓN (M-L) DE VICUÑA" visto, cuyos responsables son los investigadores SOLANO ROJAS SILVIA ROSARIO con DNI N°45883320 y RAJO ROMANÍ CINTHYA ISABEL con DNI N°47597863, la cual solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: "SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA 2021". En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 25 de junio del 2021



Ps. Annabella Llanos Villadoma
PSICOLOGA
C.Ps.P. 4493

Anexo 10: Data de procesamiento de datos

INVENTARIO DE BURNOUT																							
ASESORES DE VENTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	4	4	1	7	1	2	7	2	7	1	1	7	1	2	1	1	7	6	7	1	7	1
2	5	5	1	7	1	1	7	5	6	1	1	7	1	4	4	1	7	7	7	1	7	1	1
3	7	6	6	7	1	7	7	7	7	1	6	5	4	4	1	6	7	7	7	7	6	6	1
4	4	3	2	7	1	5	7	4	4	4	4	6	1	4	4	3	6	6	6	3	7	2	2
5	2	2	1	6	1	1	6	2	6	4	2	7	1	1	1	5	6	6	6	1	7	1	1
6	2	4	4	7	1	1	7	2	7	1	1	7	1	2	1	1	7	7	7	1	7	1	1
7	4	3	1	7	1	1	7	3	7	1	1	7	1	2	1	3	6	7	7	1	7	1	1
8	6	4	6	6	1	7	6	5	7	4	6	6	2	7	7	4	5	5	7	1	6	4	4
9	2	3	3	6	2	6	6	2	6	2	2	7	1	2	1	2	6	4	6	2	7	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	3	3	6	1	2	6	2	6	1	1	6	1	2	1	2	6	6	6	2	6	1	1
12	4	6	4	7	1	1	7	1	7	7	1	7	1	1	1	1	7	7	6	1	7	1	1
13	3	5	1	6	1	7	7	6	7	2	1	7	1	5	1	7	7	7	7	1	7	1	1
14	4	5	2	4	1	2	7	2	7	1	1	6	1	2	1	1	6	6	6	2	6	1	1
15	1	4	1	7	1	2	7	2	5	1	1	7	1	1	1	2	7	7	4	1	2	1	1

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

ASESORES DE VENTAS	1a	1b	1c	2a	2b	2c	3a	3b	3c	4a	4b	4c	5a	5b	5c	6a	6b	6c	7a	7b	7c	8a	8b	8c	9a	9b	9c
1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1
2	3	3	5	4	3	3	4	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	4	4	4	5
6	3	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5
7	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
8	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
9	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
10	5	5	4	5	4	3	3	1	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	4	5	4	4	4	2	2	4	5
11	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3
12	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
14	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3	3
15	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

Anexo 11: Formularios



Formulario N° 1

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, todas son válidas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo *

1. Nunca
2. Alguna vez al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Algunas veces al mes
5. Una vez a la semana
6. Varias veces a la semana
7. Diariamente

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo *

1. Nunca
2. Alguna vez al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Algunas veces al mes
5. Una vez a la semana

Formulario N°2

Esta escala le presenta a usted, algunas posibles situaciones. En cada una deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo

1. CUANDO ESTOY CON MIS PADRES *

	Definitivame...	Muy desacu...	Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acue...	Definitivame...
Hago lo nece...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuestiono lo ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hago lo nece...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. EN CASA *

	Definitivame...	Muy Desacu...	Desacuerdo.	De Acuerdo	Muy De Acu...	Definitivame...
Apoyo en la ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy el que d...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy quien lo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. CON MIS PARIENTES *

	Definitivame...	Muy Desacu...	Desacuerdo.	De Acuerdo	Muy De Acu...	Definitivame...
Me esfuerzo ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hago lo nece...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo ser ta...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. CUANDO ESTOY EN UN TRABAJO O ESCUELA *

Anexo 12: Evidencias

