



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TELEOPERADORES DE ESSALUD EN LINEA DEL HOSPITAL
ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO EN EL AÑO 2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

AUTOR

Br. OSCAR LIZANDRO ZAVALA DELGADILLO

ASESOR:

Dra. ANA MARÍA VENERO VASQUEZ

CODIGO ORCID: 0000-0001-5079-5997

CUSCO-PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

La que suscribe, Dra. Ana María Venero Vásquez, **Asesora** del trabajo de tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TELEOPERADORES DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO EN EL AÑO 2022** presentado por: **OSCAR LIZANDRO ZAVALA DELGADILLO** con DNI Nro.: 45092813 para optar el título grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**. Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 vez, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 05 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 20 de JULIO de 2023


Firma

Post firma Ana Maria Venero Vásquez

Nro. de DNI 23858088

ORCID del Asesor 0000-0001-5079-5997

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio:
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:247562776?locale=es-MX>

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUTT

AUTOR

OSCAR LIZANDRO

RECUENTO DE PALABRAS

38057 Words

RECUENTO DE CARACTERES

194694 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

172 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 19, 2023 5:41 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 19, 2023 5:43 PM GMT-5**● 5% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 5% Base de datos de Internet

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre,

Julia Marina Delgadillo Deza.

Quien es la autora de todos los parabienes que suceden en mi
vida.



AGRADECIMIENTOS

A mi asesora, Dra. Ana María Venero Vásquez, porque deposito su confianza y conocimientos en mi persona para que se pueda lograr este trabajo.

A los representantes de la empresa, quienes apoyaron con su gentil colaboración.

A los mis dictaminantes y replicantes, quienes dieron más orientación para mejorar y concluir el presente trabajo.

A la Universidad de San Antonio Abad del Cusco, institución que me dio la oportunidad de estar en sus aulas, conociendo a la misma y a sus integrantes, además de la enseñanza.

A María, quien me ayudó mucho, aunque no lo note.



INDICE GENERAL

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN	3
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	6
1.1 Situación problemática.....	6
1.2 Formulación del problema.	11
1.2.1 Problema general.	11
1.2.2 Problemas específicos.....	11
1.3 Justificación de la investigación.....	12
1.3.1 Justificación teórica.	12
1.3.2 Justificación practica.....	12
1.3.3 Justificación metodológica.....	12
1.4 Objetivos de la investigación.	13
1.4.1 Objetivo general.	13
1.4.2 Objetivos específicos.	13
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
2.1 Bases teóricas.	15
2.1.1 Síndrome de Burnout.....	15
2.1.2 Satisfacción laboral.....	18
2.2 Marco conceptual (palabras clave).	20

2.2.1	Síndrome de burnout.....	20
2.2.2	Satisfacción laboral.....	21
2.3	Antecedentes de la investigación.....	24
2.3.1	Antecedentes a nivel internacional.....	24
2.3.2	Antecedentes a nivel nacional.....	27
2.3.3	Antecedentes a nivel local.....	30
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1	Variables.....	34
3.1.1	Variables sociodemográficas.....	34
3.1.2	Variable síndrome de burnout.....	34
3.1.3	Variable satisfacción laboral.....	34
3.2	Hipótesis.....	35
3.2.1	Hipótesis general.....	35
3.2.2	Hipótesis específicas.....	35
3.3	Identificación de variables e indicadores.....	36
3.3.1	Síndrome de burnout.....	36
3.4	Operacionalización de las variables.....	41
IV.	METODOLOGÍA.....	45
4.1	Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	45
4.2	Tipo y nivel de investigación.....	45

4.2.1	Estudio de corte transversal.....	45
4.2.2	Estudio descriptivo.	45
4.2.3	Estudio cuantitativo.	46
4.2.4	Estudio no experimental.....	46
4.2.5	Estudio correlacional.	46
4.2.6	Estudio de enfoque mixto.	47
4.3	Unidad de Análisis.....	47
4.3.1	Essalud en Línea.....	47
4.4	Población de estudio.	48
4.5	Tamaño de muestra.....	49
4.6	Técnicas de selección de muestra.....	49
4.7	Técnicas de recolección de información.	49
4.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	50
4.9	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.	50
4.9.1	Confiabilidad por medio del coeficiente alpha (cronbach).	50
4.9.2	Prueba de correlación Rho de Spearman para la hipótesis general e hipótesis específicas.	50
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
5.1	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.	52
5.1.1	Instrumentos de medición y fiabilidad de los instrumentos.....	52

5.1.2	Procesamiento de los datos.	59
5.1.3	Análisis e interpretación.....	65
5.2	Pruebas de hipótesis.....	103
5.2.1	Prueba de la hipótesis general.	103
5.2.2	Prueba de hipótesis específicas.	104
5.3	Discusión de resultados.....	105
VI.	PROPUESTA.....	108
6.1	Introducción.....	108
6.2	Diagnostico.....	109
6.3	propuesta de mejora del síndrome burnout y satisfacción laboral.....	110
6.1	Cronograma de actividades.	112
6.2	Presupuesto.....	113
	CONCLUSIONES.....	116
	RECOMENDACIONES.....	117
	BIBLIOGRAFIA.....	119
	ANEXOS.....	127

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.....	41
Tabla 2 Descripción del instrumento del inventario de burnout de Maslach.	53
Tabla 3 Descripción del instrumento Escala de satisfacción laboral SL-SPC.	54
Tabla 4 Valor del alfa de Cronbach para el instrumento del inventario de burnout de Maslach.	56
Tabla 5 Valores del alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable síndrome de burnout para el instrumento inventario de burnout de Maslach	57
Tabla 6 Valor del alfa de Cronbach para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	57
Tabla 7 Valores del alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable satisfacción laboral para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	58
Tabla 8 Puntajes para las preguntas del cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach.	59
Tabla 9 Puntajes para las preguntas del cuestionario de la escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	60
Tabla 10 Puntos de corte para la variable síndrome de burnout.....	61
Tabla 11 Puntos de corte para las dimensiones de la variable síndrome de burnout.....	62
Tabla 12 Puntos de corte para la variable satisfacción laboral.....	62
Tabla 13 Puntos de corte para las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	63
Tabla 14 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable sexo de los teleoperadores de Essalud en Línea.	66

Tabla 15 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable edad de los teleoperadores de Essalud en Línea.	67
Tabla 16 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable estado civil de los teleoperadores de Essalud en Línea.	68
Tabla 17 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable cantidad de hijos de los teleoperadores de Essalud en Línea.	68
Tabla 18 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable situación laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea.	69
Tabla 19 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable turno de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea.	70
Tabla 20 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable horas de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea.	71
Tabla 21 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable tiempo de servicio de los teleoperadores de Essalud en Línea.	72
Tabla 22 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable nivel de estudios de los teleoperadores de Essalud en Línea.	73
Tabla 23 Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable profesión actual de los teleoperadores de Essalud en Línea.	74
Tabla 24 Resultados de los niveles de síndrome de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	75
Tabla 25 Resultados de los niveles de burnout en las dimensiones de la variable síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	76

Tabla 26 Resultados de los niveles de satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022	85
Tabla 27 Resultados de los niveles de satisfacción en las dimensiones de la variable satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022	86
Tabla 28 Cronograma de actividades propuesta a Essalud en Línea	112
Tabla 29 Presupuesto para mejorar la satisfacción laboral y disminuir el burnout de la situación actual de los teleoperadores de Essalud en Línea	114



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	77
Figura 2 Niveles de síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	78
Figura 3 Niveles de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	80
Figura 4 Niveles de síndrome de burnout en la dimensión realización personal en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	82
Figura 5 Niveles de síndrome de burnout en la dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	84
Figura 6 Niveles de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	87
Figura 7 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	88
Figura 8 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	90

Figura 9 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	92
Figura 10 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	94
Figura 11 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	96
Figura 12 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	98
Figura 13 Niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.	100
Figura 14 Niveles de satisfacción laboral en las dimensiones benéficos laborales y remunerativos, condiciones físicas y de confort, desarrollo personal, desarrollo de las tareas, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad	102

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento cuestionario Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986.	128
Anexo 2 Instrumento escala de satisfacción laboral SL-SPC de Rosa Palma Carrillo en el 1999.....	129
Anexo 3 Alfa de Cronbach para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC	131
Anexo 4 Tabla de codificación de las variables de la ficha sociodemográfica	132
Anexo 5 Tabla de codificación del cuestionario de la variable síndrome de burnout	133
Anexo 6 Tabla de codificación del cuestionario de la variable satisfacción laboral	134
Anexo 7 Matriz de datos de las variables sociodemográficas	136
Anexo 8 Matriz de datos de la variable síndrome de burnout.....	137
Anexo 9 Matriz de datos de la variable satisfacción laboral parte 1	138
Anexo 10 Matriz de datos de la variable satisfacción laboral parte 2	139
Anexo 11 Cuadro de frecuencias de las respuestas obtenidas del cuestionario del inventario de burnout.....	140
Anexo 12 Cuadro de frecuencias de las respuestas obtenidas del cuestionario de la escala de satisfacción laboral.....	142
Anexo 13 Baremo y puntos de corte para la variable síndrome de burnout, dimensiones e indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022	145
Anexo 14 Baremo y puntos de corte para la variable satisfacción laboral, dimensiones e indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022	147
Anexo 15 Resultado de la correlación Rho de Spearman entre las variables síndrome de	

burnout y satisfacción laboral.....	149
Anexo 16 Valor del alfa de Cronbach para el instrumento del inventario de burnout de Maslach.....	149
Anexo 17 Resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la variable síndrome de burnout y las dimensiones de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	150
Anexo 18 Resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	151
Anexo 19 Conteo de frecuencias de los niveles burnout en la variable síndrome de burnout y sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	152
Anexo 20 Conteo de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral en la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	152
Anexo 21 Conteo de frecuencias de los niveles de los indicadores de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	153
Anexo 22 Conteo de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral de los indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	153
Anexo 23 Resultados de la ficha sociodemográfica aplicada a los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.....	154
Anexo 24 Solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos a la empresa Talentum S.A.C.....	157
Anexo 25 Matriz de consistencia.....	158

RESUMEN

La presente investigación titulada “satisfacción laboral y síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022” tuvo como objetivo general medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta para ambas variables y el instrumento utilizado para medir el síndrome de burnout fue el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986 adaptado por Llaja para muestras peruanas del año 2007 y para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Rosa Palma Carrillo, elaborado el año 1999. La población se constituyó por 20 teleoperadores de la empresa Talentum S.A.C. y la muestra se constituyó por la población censal, es decir, 20 teleoperadores. Como conclusión principal se determinó la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, cuyo valor fue -0.390 , relación inversa que establece que, a mayores niveles de satisfacción laboral, menores son los niveles de síndrome de burnout.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, síndrome de burnout, teleoperadores, Essalud en Línea.

RESUMO

A presente investigação intitulada "Satisfação no trabalho e síndrome de burnout nos operadores de telemarketing de Essalud em Línea do Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco no ano de 2022" teve como objetivo geral mensurar a relação entre a satisfação no trabalho e a síndrome de burnout nos teleoperadores de Essalud em Línea do Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco no ano 2022. Foi utilizada a seguinte metodologia: O tipo de pesquisa foi descritivo, quantitativa, não experimental, transversal e de nível correlacional. A técnica utilizada foi o levantamento para ambas variáveis e o instrumento utilizado para mensurar a síndrome de burnout foi o questionário Inventario de Burnout de Maslach e Jackson do ano 1986 adaptado por Llaja para amostras peruanas do ano 2007 e para medir a satisfação no trabalho foi o questionário da escala de satisfação no trabalho de Rosa Palma Carrillo do ano 1999. A população foi constituída por 20 teleoperadores da empresa Talentum S.A.C e a amostra foi composta pela população censitária, ou seja, 20 teleoperadores. Como principal conclusão, foi determinada a relação entre a satisfação no trabalho e a síndrome de burnout em operadores de telemarketing de Essalud em Línea do Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco no ano de 2022, usando o teste de correlação estatística de Spearman, cujo valor foi -0,390, relação inversa que estabelece quanto maiores são os níveis de satisfação no trabalho, menores são os níveis de síndrome de burnout.

Palavras-chaves: Satisfação no trabalho, síndrome de burnout, teleoperadores, Essalud en Línea.

INTRODUCCIÓN

Los procesos de atención en los últimos años en el Perú han experimentado cambios sustanciales entre las organizaciones y el público usuario que interactúa con las mismas, motivo por el cual las personas que trabajan en las instituciones públicas o privadas representan a las mismas y son responsables de dar la imagen que el público usuario percibe de las organizaciones.

Actualmente, debido a las circunstancias de la pandemia por COVID-19, se realizó el trabajo a distancia o teletrabajo, con el fin de evitar la propagación del coronavirus. Algunas instituciones necesitaban si o si atender al público usuario, tal es el caso de los hospitales y para ser más específico el Hospital Adolfo Guevara Velasco, Essalud Cusco, que pertenece al Seguro Social de Salud, Essalud. Entre el hospital y los usuarios, se utiliza como nexo al servicio que brinda Essalud en Línea. Este servicio tiene como finalidad ordenar y generar los procesos de atención en cuanto a la toma de citas, reclamos, programación de atenciones médicas, notificar acerca del estado de salud de los asegurados, entre otros. Para que pueda funcionar Essalud en Línea, está la labor del personal que atiende a los usuarios, llamados teleoperadores. Dicho personal fue de uso intensivo en el transcurso de la pandemia, desde el año 2020 hasta la actualidad. Como dato brindado por el coordinador de Essalud en Línea Cusco, dio a conocer que en promedio las atenciones mensuales en el año 2022 84 100 y anuales fueron 1 009 200, entre llamadas atendidas y llamadas abandonadas. Dichas cifras, reflejan la situación del arduo trabajo que realizan los teleoperadores de Essalud en Línea. Por lo cual se puede investigar la satisfacción laboral y si presentan síndrome de burnout. La satisfacción laboral se define como una respuesta afectiva hacia el trabajo o como

un estado emocional positivo y placentero resultante de las experiencias laborales del trabajador. Por otro lado, el síndrome de burnout es una enfermedad que afecta al trabajador, resultado de la exposición al estrés laboral en periodos prolongados.

El propósito de este estudio es investigar la asociación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. El tamaño muestral corresponde a 20 teleoperadores de Essalud en Línea mediante la aplicación de dos encuestas: El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986 adaptado por Llaja para muestras peruanas del año 2007 y el cuestionario de la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Rosa Palma Carrillo, elaborado el año 1999, además de la ficha sociodemográfica.

El presente trabajo está conformado por 6 capítulos, los cuales se presentan a continuación:

Capítulo I: Referido al planteamiento del problema que está conformado por la situación problemática, formulación del problema justificación de la investigación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Que contempla al marco teórico conceptual que está constituido por las bases teóricas, marco conceptual y los antecedentes de la investigación.

Capítulo III: Que corresponde a las hipótesis y variables que se conforma a la vez por las variables, hipótesis, identificación de variables e indicadores y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Que presenta a la metodología donde esta describe el ámbito de estudio, unidad de análisis, la población y se desarrolla el tipo y nivel de investigación, además de describir las técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.

Capítulo V: donde se desarrollan los resultados y discusión. Resultados en cuanto al procesamiento

estadístico para la validación de los instrumentos y resultados de las pruebas estadísticas para evaluar las hipótesis de la investigación. En cuanto a la discusión, se comparan los resultados obtenidos en la investigación con los de otros autores.

Capítulo VI: Contempla a la propuesta, referida como propuesta de mejora en cuanto a las recomendaciones que se da a la institución para disminuir el burnout y aumentar la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Situación problemática.

Aguilar (2009) hace referencia a la definición de Maslach del síndrome de burnout o síndrome de quemarse en el trabajo como “un síndrome psicológico que surge como respuesta a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo”. El cual está conformado por tres dimensiones que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de la persona.

A nivel mundial, el tema del estrés laboral es abordado de diferente manera en las distintas regiones del mundo. Un estudio denominado “Gallup Report: State of the Global Workplace 2022” realizado por la organización de investigación estadounidense “Gallup”, hace referencia acerca de la situación del estrés en el trabajo. Menciona que, en la región de Asia, China (Región de Hong Kong) es el país con mayores índices de estrés laboral, llegando a ser cerca del 50 por ciento de los trabajadores encuestados. Siendo en país que más estrés laboral presenta en la región de Asia. Los sentimientos que afectaron a los trabajadores son la preocupación y la ira, principalmente (Gallup Inc., 2022).

Según la Organización internacional del trabajo, en su publicación titulada “estrés en el trabajo: un reto colectivo” del año 2016 hace mención de que, en el caso de la Unión Europea, cerca de cuarenta millones de personas sufrían estrés por motivos laborales según el Observatorio Europeo de Riesgos publicado en el año 2009. Por otro lado, el informe “Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención publicado el año 2014” estableció que cerca del veinticinco

por ciento de los trabajadores experimentaron estrés en relación con el trabajo durante todo o mayor parte de su tiempo de trabajo en la Unión Europea. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por otro lado, en América, el caso es similar. La Asociación Estadounidense de Psicología realizó un estudio en el año 2021 denominada “Encuesta de Trabajo y Bienestar 2021” realizado en los Estados Unidos. La investigación da a conocer que los salarios bajos, horarios prolongados y la falta de oportunidades afectan al trabajo, además que el 59 por ciento de los trabajadores experimentó impactos negativos de estrés (falta de interés, motivación, energía, dificultad para concentrarse, falta de esfuerzo y hartazgo) en relación con su trabajo. Refiere que los trabajadores más afectados son los que están en el área de servicio de atención al cliente, mostraron síntomas de fatiga física, cansancio cognitivo y agotamiento emocional (Asociación Estadounidense de Psicología, 2021).

En el caso de Latinoamérica, estudios realizados por la organización de investigación estadounidense “Gallup” hacen referencia la situación del estrés en el trabajo en dicha región. La investigación señala que Ecuador es el país con más estrés laboral de América Latina. La cifra global para el mundo es el 44 por ciento, la cifra para Latinoamérica está cerca del 50 por ciento, no obstante, Ecuador alcanza el 57 por ciento de estrés laboral en la región, siendo el país con personal más estresado a nivel de Latinoamérica. En el segundo lugar se encuentra Costa Rica con 56 por ciento a nivel de toda Latinoamérica. En el caso de Perú, se encuentra en el tercer lugar, con el 55 por ciento en niveles de estrés laboral (Gallup Inc., 2022).

Un estudio denominado “En medio de alto burnout, la flexibilidad en el lugar de trabajo alimenta la cultura de la empresa y la productividad para el año 2022” realizado por la empresa Future Forum Pulse publicado en el año 2023 realizó en 10 243 trabajadores distribuidos en Norte América, Europa y Asia da a conocer que el síndrome de burnout se encuentra afectado alrededor del 42 por ciento a los trabajadores a nivel mundial para el año 2022. En el caso de Norte América, los países de Australia y Estados Unidos, afectación en los trabajadores con síndrome de burnout fue de 50 y 41 por ciento. En el caso de Europa, en los países de Francia, Reino Unido y Alemania la afectación en los trabajadores por el burnout fue 48, 48 y 37 por ciento respectivamente. En Asia, en el país de Japón la afectación a los trabajadores alcanzó el 48 por ciento (Future Forum, 2023). Por otro lado, a nivel de Latinoamérica, Las empresas de plataformas de búsqueda laboral: Bumeran, Laborum, Multitabajos y Kozrta realización un estudio para medir el burnout. Los resultados fueron que los trabajadores donde más padecen burnout fueron los países como Argentina, Chile, Panamá, Ecuador y Perú. Siendo las cifras 86, 82, 78, 74 y 66 por ciento respectivamente para el año 2022. Cabe recalcar que Perú se encuentra en el quinto lugar (Guarino, 2022).

Por otro lado, La Satisfacción laboral se ha definido como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características (Robbins, 2013). Lo cual implica tener buena interacción entre los compañeros de trabajo y los jefes, cumplir con las reglas y políticas impuestas por la institución, tener buen desempeño laboral, como también tener buenas condiciones laborales, entre otros aspectos que están en el entorno laboral (Robbins, 2013).

Durante la pandemia, se hicieron modificaciones respecto a la atención de los usuarios en temas de salud, para evitar el contacto físico y no aumentar los contagios por covid-19. Es así que se dio mayor prioridad a las atenciones a distancia como la telemedicina que involucra el seguimiento de pacientes contagiados con covid 19, la toma de citas telefónicas para atenciones médicas, entre otros. Motivos por los cuales se necesitó personal que pueda atender de forma remota como es el caso de los teleoperadores para que satisfagan las necesidades de los pacientes en temas de programar citas y brindar información concerniente en temas de salud.

La plataforma Essalud en Línea tiene como objetivo atender a los asegurados mediante vía telefónica la programación de citas, atenciones de especialidad, registrar reclamos, entre otros a nivel de toda la Región del Cusco. Es así que detrás de este servicio, ésta la labor de los teleoperadores que atienden a todos los usuarios, asegurados y no asegurados, por lo que su trabajo este sujeto a un estrés constante, ya que es el lugar donde se centraliza las atenciones a nivel de toda la región del Cusco, lo cual conlleva muchas las atenciones que realizan a diario.

Según algunos reclamos registrados, en relación al servicio brindado los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, hacen mención que algunos usuarios fueron maltratados, otros manifiestan que les cortaron el teléfono mientras se recibía la atención por parte de los teleoperadores. Un usuario también reclamó que los teleoperadores atienden de forma tosca y aburrida. Según lo anteriormente descrito, se puede decir que los teleoperadores presentan estrés o los efectos del síndrome de burnout, lo cual conlleva a evaluar qué factores son los que más impactan en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara

Velasco, Essalud Cusco.

En el caso de los teleoperadores de Essalud en Línea, puede que la satisfacción o satisfacción laboral baja sea un aspecto que sea efecto del síndrome de burnout. Por lo cual también podría ser motivo para que los teleoperadores de Essalud en Línea no se encuentren satisfechos por su labor realizada, cuyo efecto inmediato son las quejas que se registran, motivo por el cual sería necesario evaluar los factores que más impactan en la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco.

Por último, es necesario saber qué relación y en qué medida la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral se relacionan entre sí.

El problema descrito anteriormente puede tener consecuencias futuras, agravando los posibles síntomas iniciales del burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea, hasta llegar a tener niveles altos de burnout, en el caso de no atendido por la empresa o la institución. Lo cual afectaría a la satisfacción laboral del personal. Provocando un deficiente desempeño en su trabajo, por lo que traería más quejas e insatisfacción de los asegurados por el servicio recibido. Mellando la imagen del Seguro Social de Salud, Essalud, Además de dar mala imagen a la empresa Talentum S.A.C.

Debido a que la relación entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral es inversa (Sahili, 2015). Es posible controlar el pronóstico anteriormente descrito por lo que la empresa o la institución podría dar incentivos para elevar la satisfacción laboral y disminuir el burnout o evitarlo. Para tal fin, se tiene que abordar cada dimensión de la satisfacción laboral para influir y

aminorar en las dimensiones del burnout. Por ejemplo, dando atención al incremento de los beneficios laborales y remunerativos e incrementar el desarrollo personal para poder disminuir la baja realización personal. De igual manera mejorar las condiciones físicas y de confort y las relaciones sociales, con la finalidad de disminuir el cansancio emocional. Y por último mejorar el desarrollo de las tareas y tener mejores las políticas administrativas para evitar que el personal se despersonalice.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral que más se relacionan con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?
- ¿Cuáles son las dimensiones del síndrome de burnout que más se relacionan con la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?
- ¿Qué aspectos contribuyen a mejorar la satisfacción laboral de los teleoperadores en Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?
- ¿Qué aspectos contribuyen a evitar el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud

en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?

1.3 Justificación de la investigación.

1.3.1 Justificación teórica.

El presente estudio se orienta en base estudios realizados por distintos autores. Se justifica teóricamente ya que se podría contrastar los resultados obtenidos con los que se dice teóricamente. Sahili (2015) menciona que en estudios realizados, el síndrome de burnout está asociado teóricamente con la satisfacción laboral de forma inversa. Lo cual se podría confrontar con lo que se obtenga al relacionar las variables síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022. Como también verificar y contrastar que si las dimensiones que conforman a cada variable están relacionadas con las mismas en la práctica.

1.3.2 Justificación practica

Conocer los estados de burnout y de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea es importante para la empresa Talentum S.A.C. y para el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco. Además de conocer la relación entre ambas variables. El presente estudio brindará información para los directivos para que puedan mejorar tanto la satisfacción laboral, así como disminuir el estrés y evitar el síndrome de burnout de los teleoperadores del Essalud en Línea que laboran en el hospital. El efecto inmediato se notará en la calidad de atención a los asegurados que constantemente están en contacto con los teleoperadores de Essalud en Línea.

1.3.3 Justificación metodológica.

La presente investigación se justifica en la metodología, debido a que está orientado a ser un

estudio de tipo descriptivo que da a conocer características de la población en estudio. Cuantitativo ya que las variables son susceptibles a ser medidas y cuantificadas. No experimental debido a que no se manipulan las variables en estudio. De corte transversal porque el presente estudio se hizo en un tiempo determinado. Y de nivel correlacional porque se pretende medir la asociación entre las variables. Los conceptos anteriormente mencionados brindan un marco de referencia para desarrollar el estudio y sistematizar la información que se recabó mediante instrumentos adaptados, validados y confiables que se aplicaron a los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022, con el propósito de alcanzar el objetivo principal y los objetivos específicos.

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Determinar las dimensiones de la satisfacción laboral que más se relacionan con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.
- Determinar las dimensiones del síndrome de burnout que más se relacionan con la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.
- Proponer estrategias para disminuir el síndrome de burnout de los teleoperadores de

Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

- Proponer estrategias para aumentar la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

2.1 Bases teóricas.

2.1.1 Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout es una enfermedad la cual es definida por tres aspectos: la baja realización de la persona, la despersonalización y el cansancio emocional, dicha definición tiene una evolución de varios años, la cual fue plasmada y delimitada por Maslach en el año 1976 (Martinez, 2010).

Sahili (2015) menciona que el estrés laboral es una respuesta física y de comportamiento frente a presiones laborales en periodos cortos. Sin embargo, si el estrés laboral afecta al trabajador en periodos prolongados, genera el síndrome de burnout. Esto sólo ocurre cuando es mucho el tiempo de exposición al estrés y no es atendido.

Por otro lado, el término burnout fue mencionado por Bradley en el año 1969 quien en su artículo “Community bases treatment for young adult offenders”, señala que el término burnout es un caso de estrés, el cual deja sin energía a los trabajadores (Sahili, 2015).

El término Burnout fue empleado por Freudenberger en el año 1974, el cual se utilizó para referirse a los trabajadores que ponían esfuerzo a sus labores, en menoscabo de su propia salud, físico y mental, sin recibir compensación por demostrar su desempeño. Lo cual produjo después de algún tiempo actitudes de cinismo, irritación y agotamiento en el contexto laboral (Martinez, 2010).

Previo a los antecedentes anteriormente descritos del termino burnout. En el año 1976 la psicóloga Christina Maslach delimita y acuña el mismo, refiriéndolo sólo para los trabajadores que están en el contexto laboral y que están en contacto continuo y directo con personas en el ámbito laboral en

la organización (Martinez, 2010).

2.1.1.1 Teoría de Maslach y Jackson del Síndrome de burnout.

López (2017) quien hace mención la conceptualización del burnout de los autores de Maslach y Jackson del año 1981 como la presencia de tres dimensiones que la componen: El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de la persona. Síntomas asociados al personal que está en contacto con usuarios o clientes. Resultado de la sobre exigencia laboral los cuales pueden ser medibles y cuantificables.

Arnold (2012) hace mención al instrumento desarrollado por Maslach y Jackson que mide el síndrome de burnout, denominado Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual mide los síntomas psicológicos del agotamiento emocional, la baja realización de la persona y el cinismo en profesiones que hacen cuidado de las personas, por ejemplo, trabajadores sociales, médicos, etc.

Por otro lado, Mommens (2016) conceptualizó las dimensiones basadas en la teoría de Burnout de Maslach y Jackson de la siguiente manera:

a) Dimensión agotamiento emocional.

Mommens (2016) refiere que el agotamiento emocional lo sufre la persona que presenta desgaste al hacer labores profesionales, entendido como la presión psicológica y física al estar laborando. Los síntomas que se notan y afectan diariamente son el insomnio, la tensión, la fatiga o la ansiedad, irritabilidad y desánimo. La persona siente estar vacío emocionalmente. Uribe (2016) menciona que el agotamiento emocional es el aspecto más importante dentro del síndrome de burnout, ya

que es la manifestación que más se nota en la persona que lo padece.

b) Dimensión despersonalización.

La despersonalización también es conocida como deshumanización o cinismo. Hace referencia a la insensibilidad ante otras personas, las cuales son consideradas como objetos y no como seres humanos. Trae consigo una visión de que el trabajo y los colegas son vistos de forma negativa. La despersonalización es considerada como un mecanismo de autodefensa para protegerse del contexto laboral que se ha vuelto adverso ante la persona. Es recurrente sentir culpabilidad de las labores que se hacen y apatía hacia los demás (Mommens, 2016).

Uribe (2016) aclara que la despersonalización es el intento de distanciarse entre el individuo que padece burnout y las personas con las cuales interactúa en el entorno laboral (clientes, compañeros de trabajo, jefes, etc.) al ignorar sus cualidades y, en consecuencia, ser consideradas como objetos impersonales.

c) Dimensión de baja realización de la persona.

Según Maslach, cuando la persona posee control y éxito en los acontecimientos, se tiene una buena realización personal. Lo cual no sucede con las personas que padecen burnout. En este caso, en el ámbito laboral, la persona tiene la percepción de que no controla de buena manera las situaciones laborales, por lo que se siente incapaz de realizar las actividades que él mismo se planteó. Generando sentimientos de frustración, desánimo y fracaso. Provocando baja autoestima y una autoimagen negativa. Por otro lado Uribe (2016) refuerza el concepto mencionando que también es la forma de que la persona se autoevalúa negativamente con relación al trabajo.

Uribe (2016) describe el proceso de la sintomatología del síndrome de burnout descrito por Maslach en 1982. Primero la persona que empieza a padecer burnout empieza a tener agotamiento emocional, producto del exigente y estresante trabajo. Después de ello aparece la despersonalización como reacción para no atender a las personas en el contexto de la organización, generando aislamiento psicológico. Producto de los elementos anteriormente mencionados, se produce la baja realización de la persona en el trabajo, el cual genera sentimientos de desilusión por el mismo e incompetencia para desarrollar sus labores.

2.1.2 Satisfacción laboral.

Según Vallejo (2010), la satisfacción laboral es una actitud que tienen los trabajadores ante su propio trabajo. Actitudes que son determinadas por las percepciones del propio trabajador de cómo debería ser su trabajo, cuyas características son las necesidades, los valores y rasgos personales, características internas del trabajador, además de características externas como las comparaciones sociales con otros compañeros de trabajo, los grupos de referencia y las características en empleos pasados. Por otro lado, la actitud también es influenciada por las características del puesto laboral.

2.1.2.1 Teorías de la satisfacción laboral.

a. Teoría de los sucesos situacionales.

Salcedo (2020) Hace referencia a la teoría propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman en el año 1992 en donde los factores que afectan a la satisfacción laboral son las características del trabajo y los sucesos situacionales que aumentan o disminuyen la satisfacción laboral.

Las características del puesto de trabajo son entendidas como aquellas que están presentes antes

que acepte la persona empiece a desempeñar su trabajo. Las características son las oportunidades de promoción, las políticas de la compañía, el salario, las condiciones de trabajo y la supervisión. Por otro lado, los sucesos situacionales se refieren a la situación en el que está el trabajador después de aceptar un empleo, en el tiempo en que se realizan las actividades dentro del trabajo, los cuales pueden ser positivos o negativos. Existen sucesos positivos o negativos. En el caso de los sucesos positivos son los recesos ocasionados por algún trabajo extraordinario o la autonomía en el desempeño de una labor. Los sucesos negativos pueden ser los mensajes de correo electrónico que no se entienden o comentarios negativos de mal gusto de los compañeros de trabajo.

b. Teoría de las características del puesto de trabajo.

Vallejo (2010) hace referencia a la teoría de las características del puesto de trabajo desarrollada por los autores Hackman y Oldman en el año 1975. El modelo representa la calidad de vida en el trabajo. La teoría afirma que el empleado se siente más motivado y satisfecho con su trabajo si el puesto tiene una serie de características.

Por otro lado, Robbins (2013) menciona las dimensiones que conforman a la teoría de las características del puesto de trabajo como la variedad de habilidades que es el grado en que el puesto requiere que se realicen distintas actividades. La identidad de la tarea que hace referencia al grado en que el puesto requiere terminar una fracción de trabajo completa e identificable. La importancia de la tarea que viene a ser el grado en que el puesto afecta la vida o el trabajo de otros individuos. La autonomía es el grado en que el puesto ofrece libertad, independencia y discrecionalidad para que programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a

cabo. Y la retroalimentación que es el grado en qué la realización de las actividades laborales brinden al individuo información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño.

c. Teoría de la discrepancia.

Arnold (2012) hace referencia que en 1976 Locke definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”. Lo cual hace referencia a aspectos del trabajo que influyen la satisfacción laboral que un individuo obtiene de sí mismo. Por lo que incluye se describe como las actitudes frente a la remuneración, las condiciones de trabajo, la interacción con los colegas y jefes, prospectos de carrera y aspectos intrínsecos del puesto de trabajo en sí mismo.

Toribio (2016) refuerza el contenido que la teoría de la discrepancia. Mediante esta teoría la satisfacción e insatisfacción laboral es consecuencia de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción propia de lo que le ofrece el trabajo.

2.2 Marco conceptual (palabras clave).

2.2.1 Síndrome de burnout.

Neffa (2015) define al burnout como “estar quemado”, se utilizó dentro de la jerga deportiva, para hacer la descripción de la situación de ánimo de los deportistas que no obtenían los resultados esperados por más que se hubieran hecho el esfuerzo de entrenarse con el afán de conseguirlos.

Uribe (2016) refiere a las definiciones acerca de los conceptos los cuales acuñaron Maslach y Jackson el año 1996 en referencia a los componentes del burnout. A continuación, se mencionan las definiciones conceptuales acerca del agotamiento emocional, despersonalización y la baja

realización de la persona.

- **Agotamiento emocional**

Referido al empobrecimiento de los recursos emocionales y la imposibilidad de dar de uno mismo (Uribe, 2016). Se mencionan los indicadores como la irritabilidad que es la reacción ante cualquier motivo con ira. El desánimo Es la falta de energía y entusiasmo, además de indiferencia por las actividades realizadas. La fatiga: es estar agotado emocionalmente y corporalmente como el resultado de alguna actividad.

- **Despersonalización**

Se refiere a las actitudes cínicas o negativas hacia las personas a las cuales el trabajador atiende (Uribe, 2016). Se mencionan los indicadores como la culpabilidad referida a una idea negativa que impacta a otros al hacer una actividad. La apatía hace referencia a las personas con indiferencia a las actividades que uno realiza en situaciones normales.

- **Realización personal**

Es la tendencia a evaluarse a sí mismo negativamente, en términos del síndrome de burnout, con relación al trabajo y personas a las cuales en trabajador atiende (Uribe, 2016). Se mencionan los indicadores como el entusiasmo referido al ánimo que uno posee por desarrollar alguna actividad. La empatía referida como el análisis al observar las situaciones de otras personas y entender sus sentimientos y emociones.

2.2.2 Satisfacción laboral.

Gil-Monte (2019) define a la satisfacción laboral como una respuesta afectiva hacia el trabajo o

como un estado emocional positivo y placentero resultante de las experiencias laborales del trabajador. Implicar el gusto por su trabajo, influido por las relaciones profesionales y sociales en el lugar donde se trabaja.

Palma (1999) hace referencia a las dimensiones de la satisfacción laboral en su escala de satisfacción laboral SL-SPC elaborada por dicha autora, menciona que la satisfacción laboral está conformada por los beneficios laborales o remunerativos, las condiciones físicas materiales, las relaciones sociales, las políticas administrativas, el desarrollo de tareas, la relación con la autoridad y el desarrollo personal.

Escalante (2017) hace referencia a la conceptualización de las dimensiones de la satisfacción laboral realizado por Rosa Palma Carrillo, Escala de satisfacción laboral (SL-SPC), en el año 1999. A continuación, se hace referencia a cada una de las dimensiones desarrollada por la autora. A continuación, se dan a conocer las definiciones de las dimensiones la satisfacción laboral.

- **Condiciones físicas y/o materiales.**

Son los elementos materiales o de infraestructura, las condiciones físicas y la comodidad en el trabajo, que influyen en el ambiente laboral como los medios que facilitan desarrollar las labores, ejemplo: la iluminación, el aseo, el ruido, la temperatura del ambiente, ventilación, los malos olores además de usar materiales deficientes y equipos.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos.**

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico, salario y beneficios laborales,

por la labor que se realiza como las prestaciones, los salarios, los sueldos , entre otros (Escalante, 2017).

- **Políticas administrativas.**

Es el nivel de aceptación frente a los lineamientos o normas de la institución que regulan la relación laboral como por ejemplo el reconocimiento laboral como las políticas de promoción, políticas de ascensos, políticas de productividad y bonificaciones, los horarios de trabajo entre otros (Escalante, 2017).

- **Relaciones interpersonales.**

Es el nivel de complacencia en la interrelación con miembros de la organización donde se comparten las actividades laborales. Como el ambiente laboral y el trabajo en equip, relacionados con compañeros, la identificación con el grupo, subordinados, amigos profesionales (Escalante, 2017).

- **Realización personal.**

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Es el caso de la realización profesional, las satisfacción con el trabajo mismo y la realización personal. (Escalante, 2017).

- **Desempeño de tareas.**

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas. Por ejemplo, que el trabajador haga un buen trabajo en el menor tiempo posible, hacer bien el trabajo encargado, cumplir con las metas establecidas por la institución, entre otros (Escalante, 2017).

- **Relación con la autoridad.**

Es la apreciación realiza el trabajador con el jefe directo, respecto a sus actividades cotidianas. una buena relación con la autoridad propicia satisfacción laboral en el trabajador, caso contrario genera insatisfacción y un ambiente laboral desfavorable (Escalante, 2017).

2.3 Antecedentes de la investigación.

2.3.1 Antecedentes a nivel internacional.

Flores (2021) realizó la investigación denominada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca-Azuay, periodo 2021”. Para obtener el título de licenciatura en Psicología Clínica de la Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. El objetivo general de la investigación fue determinaren los niveles de síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo, para lo cual se trabajó con una población de 88 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI GS) para evaluar el síndrome de burnout, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 para medir la satisfacción laboral y una ficha sociodemográfica para determinar variables sociodemográficas.

El problema que aborda la investigación es que el síndrome de burnout puede tener efectos en la satisfacción laboral. Las conclusiones a la que llego dicho estudio fueron:

- La investigación encontró que existen niveles bajos de burnout en las dimensiones

agotamiento y cinismo llegando a ser el 9.09 y 3.4 por ciento respectivamente. Además, que el 12.5 por ciento presento niveles bajos en su eficacia profesional.

- Respecto a la satisfacción laboral, se encontró que hay personal que se encuentra satisfecho con su trabajo como el 50 por ciento, el 52.27 por ciento y el 44.31 por ciento en los factores supervisión, ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas, respectivamente.
- En cuanto a las variables sociodemográficas, encontró que la edad de los teleoperadores oscila entre los 41 y 60 años, todos son mujeres en soltería, el nivel de educación es primario o secundario. El tiempo de servicio es de 0 a 5 años trabajando 48 horas semanales en horarios rotativos.

Fecorotti (2015) realizó la tesis denominada “Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operadores de dos call centers del área metropolitana” para obtener la licenciatura en relaciones industriales de la Universidad Católica Andrés, en la ciudad de Caracas Venezuela. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en operadores de dos Call Center del Área Metropolitana. Fue un estudio de tipo correlacional, buscó determinar la relación entre ambas variables. El diseño fue no experimental de campo. La población de estudio fueron dos empresas del Área Metropolitana que funcionan con Call Centers. Se realizó un muestreo no probabilístico intencional de los 70 operadores que trabajaban en los Call Centers de ambas empresas. Para llevar a cabo esta investigación se aplicaron dos encuestas diferentes para poder medir las dos variables del estudio. Para determinar el nivel de Satisfacción Laboral, se aplicó la escala general de satisfacción publicado por el Ministerio de Trabajo y

Asuntos Sociales de España y para medir el grado de Síndrome de Burnout, se utilizó la versión española del MBI Maslach Burnout Inventory General Survey recuperado. La problemática que aborda la investigación es que la Satisfacción Laboral y Síndrome de burnout suelen estar muy influenciados en profesionales que trabajan en contacto directo con usuarios como los que realizan la atención al cliente, en este caso operadores de Call Centers.

El presente trabajo se basa en un estudio descriptivo correlacional, no experimental de campo, transversal. Las conclusiones a las cuales se llegaron con dicho estudio son las siguientes:

- Para la empresa Sodexo, se concluyó que presenta altos niveles de satisfacción laboral; con niveles más altos en la dimensión de factores extrínsecos, como las condiciones físicas de trabajo, las relaciones con compañeros, líderes-dirección, el salario recibido, el horario de trabajo y el modo en que la empresa está gestionada.
- Por otro lado, se encontró una satisfacción laboral moderada en los factores intrínsecos, como la variedad de tareas, la posibilidad de utilizar sus capacidades y elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento y responsabilidad y las promociones.
- En la empresa Banco Activo, se pudo observar que los teleoperadores presentan niveles altos de satisfacción laboral; como es el caso de los factores extrínsecos o higiénicos y un nivel de satisfacción laboral menor en los factores intrínsecos relacionados con el trabajo.
- En cuanto al Síndrome de Burnout, para la empresa Sodexo casi la totalidad de la muestra no presentó el síndrome; ya que, sus puntajes en las dimensiones de agotamiento y cinismo fueron bajas; mientras que los puntajes en la dimensión de eficacia profesional fueron altos.

- En el caso de Banco Activo, presentó niveles altos de estrés laboral en los períodos de tiempo prolongados, generando el síndrome de burnout alto en las dimensiones de agotamiento y cinismo, pero puntuaciones bajas en la dimensión de eficacia profesional
- La correlación que obtuvo entre la satisfacción Laboral y el síndrome de burnout fue negativa e inversa, cuyo valor es -0,418.

2.3.2 Antecedentes a nivel nacional.

Salcedo (2021) Hizo el estudio denominado “Satisfacción Laboral y Síndrome Burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima”. Para obtener la licenciatura en psicología de la Universidad Ricardo Palma en la ciudad de Lima. La problemática que aborda dicha investigación es que el personal asistencial como el administrativo presentan niveles de insatisfacción laboral en cuanto a sus remuneraciones, los horarios, la política de la administración, etc. Y probablemente podrían presentar síndrome de burnout. El objetivo general fue ver la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

Este estudio tiene un diseño descriptivo correlacional. En los objetivos específicos, se propuso identificar la relación entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del burnout. También la relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y nivel correlacional. La población de estudio fueron 67 trabajadores entre hombres y mujeres distribuidos las áreas de administración, de ambulancia y de call center. En el área de call center, son 25 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de

Sonia Palma Carrillo.

Las conclusiones a las que llego dicha investigación son las siguientes:

- Existe relación entre la satisfacción laboral y del síndrome de burnout, cuyo valor es -0.286 en los colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima.
- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional, cuyo valor es -0.635 en los colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.
- No Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión despersonalización cuyo valor es -0.287 en los colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.
- No Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión de realización personal cuyo valor es -0.31 en los colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima en el área de Call Center.

Alegre (2017) hizo el estudio denominado “satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana”. Para optar el título profesional de Licenciatura en Psicología de la Universidad San Ignacio de Loyola de la Facultad de Humanidades en la ciudad de Lima. Estudio que aborda la problemática del estado de salud mental cuando está en estados críticos provocan ausentismo, disminución de la productividad y calidad de atención, posiblemente por la presencia del Síndrome de Burnout y una baja satisfacción laboral.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana y entre los objetivos secundarios fue determinar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal) en los capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

El tipo de investigación fue no experimental y el diseño fue descriptivo correlacional. La población del estudio está conformada por 81 capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma del año 2005 y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson en 1986.

Las conclusiones a las que llegó dicha investigación son las siguientes:

- Existió relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Existió relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento emocional, cuyo valor es +0.242.
- Existió relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización, cuyo valor es +0.358, en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana. Cuya interpretación es que, a mayor despersonalización, mayor es la satisfacción laboral.

- Existió relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal, cuyo valor es -0.268.

2.3.3 Antecedentes a nivel local.

Torre (2019) realizó el estudio denominado “Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de Essalud del Sur del Perú, 2018”. Para optar el título profesional de Licenciatura en Psicología de la Universidad Andina del Cusco en la ciudad del Cusco, Perú. Aborda la problemática acerca de las teleoperadoras que laboran en los call centers, observó que presentan problemas de carga laboral y en el ambiente de trabajo. El autor afirma que podrían ser generadores del síndrome de Burnout.”.

El objetivo del estudio fue identificar el síndrome de burnout en trabajadoras de Call Center de hospitales de EsSalud en el sur del Perú, en las ciudades de Arequipa, Cusco, Puerto Maldonado, Puno y Abancay en el periodo del 2018 al 2019.

El estudio fue descriptivo de enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental. La población fue de 78 mujeres las cuales se distribuyen de la siguiente manera: El 25,64 por ciento son de Cusco; el 10.26 por ciento son de Puerto Maldonado; el 37,18 por ciento son de Arequipa; el 17,95 por ciento son de Puno, y el 8,97 por ciento son de Abancay. El instrumento que utilizó fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Las conclusiones a las que llegó la investigación son las siguientes:

- Las trabajadoras de Call Center de Essalud de los hospitales del sur del Perú presentan síndrome de Burnout.

- En las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional, presentan niveles altos y en la dimensión de realización personal presentan niveles bajos de burnout.
- La edad influye en la predisposición de tener síndrome de burnout porque están ocupadas en su desarrollo profesional y presentan responsabilidades como el estudio o la familia.
- Los pocos años de experiencia influencia al síndrome de burnout, ya que es menor el dominio del trabajo, lo cual afecta a los niveles de cansancio y adaptación.
- El síndrome de Burnout se da con mayor frecuencia en el turno de la mañana, por la mayor demanda de atenciones a los asegurados aumentando la carga laboral.

Galiano (2021) realizó el estudio denominado Estrés laboral y síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por covid-19. Cusco, 2021. Para optar el título profesional de médico cirujano de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad de Cusco. Cuya problemática refiere a que el personal de la salud siente agotamiento por las labores realizadas durante la pandemia, sobrecarga de pacientes. Por lo que podrían tener estrés laboral, cuya consecuencia es el síndrome de burnout. El objetivo de la investigación es ver la relación que existe entre el estrés laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid-19 en la ciudad del Cusco en el año 2021.

El tipo de estudio es de tipo transversal, correlacional-analítico, de diseño observacional y prospectivo. La población fue de 693 trabajadores entre médicos, enfermeras y técnicos en enfermería. La muestra fue probabilística de 159 personas. Los instrumentos utilizados para la

fueron el inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang para medir la variable “estrés laboral” y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Las conclusiones a las que llegó la investigación fueron las siguientes:

- Se pudo determinar que existe relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid-19. Cusco, 2021.
- Al relacionar las dimensiones del estrés laboral con el síndrome de Burnout se determinó que existe relación con tres dimensiones del estrés laboral: responsabilidad por el cuidado de los pacientes, conflictos en el trabajo e incertidumbre profesional.
- En cuanto al estrés laboral, según sus características sociodemográficas, se llegó a la conclusión de que el área covid es donde hay mayor nivel de estrés laboral.
- El personal de salud que trabajó menos de un año y los que laboraron entre uno y diez años son los que presentaron mayor nivel de estrés laboral.
- Al identificar la presencia de síndrome de Burnout según sus características sociodemográficas, se llegó a la conclusión de que en el género femenino existe mayor presencia de síndrome de Burnout. En cuanto a la profesión, los técnicos en enfermería presentaron mayor nivel de síndrome de burnout.
- El personal de salud que labora en el área covid tuvo una mayor propensión de presentar síndrome de burnout respecto a los que laboran en otros servicios.
- Los que laboran menos de un año tuvieron mayor propensión de presentar síndrome de

Burnout en contraposición a los que laboran más tiempo.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

3.1 Variables.

3.1.1 Variables sociodemográficas.

Se toman como variables sociodemográficas a la situación en cuanto a la edad que poseen, el estado civil actual, su cantidad de hijos, su situación laboral, el horario de trabajo, las horas de trabajo, el tiempo de trabajo que labora en la empresa, el nivel de estudios y la profesión actual de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, en el año 2022.

3.1.2 Variable síndrome de burnout.

La variable que se estudiará es el síndrome de burnout la cual consta de tres dimensiones. Según Neffa (2015) son las siguientes:

- Dimensión agotamiento emocional.
- Dimensión despersonalización.
- Dimensión baja realización de la persona.

3.1.3 Variable satisfacción laboral.

Una de las variables de estudio es la Satisfacción laboral que será estudiada en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, distrito de Wanchaq en el año 2022. Palma (1999) establece las dimensiones de dicha variable:

- Beneficios laborales y remunerativos.
- Condiciones físicas y de confort.

- Desarrollo personal.
- Desempeño de las tareas.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Relación con la autoridad.

3.2 Hipótesis.

3.2.1 Hipótesis general.

Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

3.2.2 Hipótesis específicas.

- Las dimensiones los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones físicas y de confort; se relacionan significativamente con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.
- La dimensión despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

3.3 Identificación de variables e indicadores.

3.3.1 Síndrome de burnout.

López (2017) quien hace mención la conceptualización del burnout de los autores de Maslach y Jackson del año 1981 como la presencia de tres dimensiones que la componen como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de la persona.

3.3.1.1 Dimensión agotamiento emocional.

Mommens (2016) refiere que el agotamiento emocional lo sufre la persona que presenta desgaste al hacer labores profesionales, siente con mucha frecuencia presión psicológica como física al estar laborando. A continuación, se mencionan los indicadores de esta dimensión.

Irritabilidad:

Bedoya (2018) Menciona que la irritabilidad suele ser una reacción de una persona a la cual al estimularle se conmueve intensamente o llega a sentir mucha ira por cuestiones que no necesariamente son muy significativas.

Desánimo:

Vargas (2022) Quien describe el concepto de desánimo como las personas a las que les faltan energía, además de presentar poco entusiasmo e indiferencia por las actividades que está realizando.

Fatiga:

Vargas (2022) quien da la referencia al concepto respecto a la fatiga por Maslach y Jackson como el estar agotado emocionalmente y corporalmente como el resultado de alguna actividad. Lo cual

implica la pérdida de energía en realizar las mismas actividades cotidianas, además de presentar dificultad y lentitud al realizar el proceso lógico-cognitivo de alguna actividad.

3.3.1.2 Dimensión despersonalización.

La despersonalización también es conocida como deshumanización o cinismo. Hace referencia a la insensibilidad ante otras personas, las cuales son consideradas como objetos y no como seres humanos, además de que el trabajo y los colegas son vistos de forma negativa (Mommens, 2016). A continuación, se mencionan los indicadores de esta dimensión.

Culpabilidad.

Bedoya (2018) refiere que la culpabilidad es una situación interna de la persona en la que existe la sensación de tener remordimientos por alguna labor realizada. Por otro lado Vargas (2022) hace referencia que la culpabilidad es aquel sentimiento en el cual siente uno mismo al hacer una actividad que posiblemente impacte a otra persona de forma negativa, ocasionándole daño.

Apatía.

Vargas (2022) hace referencia que la apatía se presenta en personas que tienen indicios o presentan depresión, lo cual provoca indiferencia en las situaciones cotidianas o actividades que uno realiza en situaciones normales.

3.3.1.3 Dimensión de baja realización de la persona.

Se refiere a la dejadez de la persona que padece desgaste profesional en el éxito personal y de no tener control en los acontecimientos. Expresados como el fracaso de los objetivos autoplanteados para su futuro acompañado con frustración, desánimo y el sentimiento de no valer nada. A

continuación, se mencionan los indicadores de esta dimensión (Mommens, 2016).

Entusiasmo.

Bedoya (2018) refiere que el entusiasmo es el ánimo que uno posee en demasía por desarrollar alguna actividad y que suele producir admiración por otras personas. Por otro lado Vargas (2022) menciona que la pérdida del mismo cuando se está en el centro laboral puede conllevar a que los trabajadores pierdan interés en sus labores, lo cual genera la sensación de estar estancado y genera la impotencia de no salir de ahí.

Empatía.

Bedoya (2018) refiere que la empatía es el análisis de uno mismo al observar las situaciones de otras personas y entender sus sentimientos y emociones. Además Vargas (2022) señala que al no presentarla, puede generar rechazo a las relaciones sociales con otras personas, lo cual puede causar inconvenientes en el centro laboral y deteriorar la autoestima de uno mismo.

3.3.1.4 Satisfacción laboral.

Arnold (2012) hace referencia que en 1976 Locke definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”. Lo cual hace referencia a aspectos del trabajo que influyen la satisfacción laboral que un individuo obtiene de sí mismo.

Escobar (2018) hace referencia a Rosa Palma Carrillo, quien conceptualiza las dimensiones de la satisfacción laboral que a continuación se mencionan:

3.3.1.4.1 Condiciones físicas y/o materiales:

Son todos aquellos elementos materiales y de la infraestructura donde se realizan las labores diarias cuando se labora, las mismas que ayudan a facilitar la realización del trabajo (Escobar, 2018).

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Condiciones físicas.
- Comodidad en el trabajo.

3.3.1.4.2 Beneficios laborales y/o remunerativos:

Es el grado de satisfacción con relación al aspecto económico que brinda la institución por la labor realizada. Escobar (2018) toma en consideración los siguientes indicadores:

- Salario.
- Beneficios laborales.

3.3.1.4.3 Políticas administrativas:

Es el nivel de estar de acuerdo por parte del trabajador ante las políticas referidos en base a los lineamientos, además de las normas que da la institución a los trabajadores que regulan el comportamiento de los trabajadores (Escobar, 2018). Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Reconocimiento laboral.
- Horario.

3.3.1.4.4 Relaciones sociales:

Es el nivel tener proximidad y complacencia en la interrelación con otros trabajadores de la

institución, con los cuales a diario se suele compartir las labores y las actividades (Escobar, 2018).

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Ambiente laboral.
- Trabajo en equipo.

3.3.1.4.5 Desarrollo personal:

Es el aumento de capacidades mediante las oportunidades de superación y adiestramiento de los trabajadores para que realice su trabajo con éxito que lleva a su autorrealización (Escobar, 2018).

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Realización profesional.
- Satisfacción en el trabajo.
- Realización personal.

3.3.1.4.6 Desempeño de tareas:

Es el valor que da el trabajador a su trabajo diario en la institución donde está laborando. Además de la buena disposición del trabajador respecto a sus tareas (Escobar, 2018). Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Valor de la tarea.
- Significado de la tarea.
- Importancia de la tarea.

3.3.1.4.7 Relación con la autoridad:

Es el nivel de percepción que posee el trabajador en relación a la interacción con los jefes directos

en sus actividades diarias (Escobar, 2018). Los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

- Relación con el jefe inmediato.
- Valoración del trabajo.

3.4 Operacionalización de las variables

Mejía (2013) define la operacionalización de variables como un procedimiento lógico que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias, luego éstas en variables empíricas o indicadores y finalmente elaborar los índices.

A continuación, se muestra, en tabla número 3, la operacionalización de variables del estudio Síndrome de burnout Y Satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, distrito de Wanchaq 2022.

Tabla 1
Matriz de operacionalización de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Instrumento
Síndrome de burnout Y Satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco,	Síndrome de burnout	Cansancio emocional.	desanimo	1.1, 1.6, 1.7	Likert valores: 1, 2, 3, 4, 5.	Inventario de Burnout de Maslach y Jackson por Llaja (2007)
			fatiga	1.2, 1.3, 1.5		
			irritabilidad	1.4, 1.8, 1.9		
		Despersonalización.	apatía	1.10, 1.11, 1.13		
			culpabilidad	1.12, 1.14		
			Realización personal.	empatía		
	entusiasmo	1.18, 1.20, 1.21, 1.22				
	Satisfacción laboral	Beneficios laborales y remunerativos		Salario	2.1, 2.2, 2.3.	Likert valores: 1, 2,
			beneficios laborales	2.4.		

distrito de Wanchaq 2022	Condiciones físicas y de confort.	condiciones físicas	2.5, y 2.6.	3, 4, 5.
		comodidad en el trabajo	2.7, 2.8, 2.9.	
	Desarrollo personal	realización profesional	2.14	
		satisfacción en el trabajo	2.12, 2.13.	
		realización personal	2.10, 2.11, 2.15.	
	Desempeño de las tareas	valor de la tarea	2.16, 2.17.	
		significado de la tarea	2.19, 2.21.	
		importancia de la tarea	2.20, 2.21	
	Políticas administrativas	reconocimiento laboral	2.22, 2.23, 2.26.	
		horario	2.24, 2.25,	
	Relaciones sociales	ambiente laboral	2.27, 2.28	
		trabajo en equipo	2.29, 2.30.	
	Relación con la autoridad	relación con el jefe inmediato	2.31, 2.32, 2.33, 2.34,	
		valoración del trabajo	2.35, 2.36	

Nota: Elaboración propia.

En tabla número 1, La variable síndrome de burnout está compuesta por tres dimensiones: El cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

El cansancio emocional a su vez se compone de tres indicadores: El desánimo (ítems del cuestionario 1.1, 1.6 y 1.7), la fatiga (ítems del cuestionario 1.2, 1.3 y 1.5), y la irritabilidad (ítems del cuestionario 1.4, 1.8 y 1.9) medidos en la escala de Likert.

Para el caso de la dimensión despersonalización, se compone de dos indicadores: La apatía (ítems del cuestionario 1.10, 1.11 y 1.13), y la culpabilidad (ítems del cuestionario 1.12 y 1.14) medidos

en la escala de Likert.

En el caso de la dimensión realización personal, está compuesto por los indicadores de empatía (ítems del cuestionario 1.15, 1.16, 1.17 y 1.19), y entusiasmo (ítems del cuestionario 1.18, 1.20, 1.21 y 1.22) medidos en la escala de Likert.

En tabla número 1, La variable satisfacción laboral está compuesta por siete dimensiones: Los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones físicas y de confort, el desarrollo personal, el desempeño de las tareas, las políticas administrativas, las relaciones sociales y la relación con la autoridad.

Los beneficios laborales y remunerativos están compuesta por dos indicadores: Salario (ítems del cuestionario 2.1, 2.2, 2.3) y los beneficios laborales (ítems del cuestionario 2.4) medidos en la escala de Likert.

Las condiciones físicas y de confort están compuesta por dos indicadores: condiciones físicas (ítems del cuestionario 2.5, y 2.6) y la comodidad en el trabajo (ítems del cuestionario 2.7, 2.8, 2.9), medidos en la escala de Likert.

El desarrollo personal está compuesto por tres indicadores: realización profesional (ítem del cuestionario 2.14), la satisfacción en el trabajo (ítems del cuestionario 2.12, 2.13) y la realización personal (ítems del cuestionario 2.10, 2.11 y 2.15) medidos en la escala de Likert.

El desempeño de las tareas está compuesto por tres indicadores: el valor de la tarea (ítems del cuestionario 2.16, 2.17), el significado de la tarea (ítems del cuestionario 2.18 y 2.20) e importancia de la tarea (ítems del cuestionario 2.19 y 2.21) medidos en la escala de Likert.

Las políticas administrativas están compuestas por dos indicadores: el reconocimiento laboral (ítems del cuestionario 2.22, 2.23, 2.26) y el horario (ítems del cuestionario 2.24, 2.25, 2.26) medidos en la escala de Likert.

Las relaciones sociales están compuestas por dos indicadores: el ambiente laboral (ítems del cuestionario 2.27, 2.28) y el trabajo en equipo (ítems del cuestionario 2.29, 2.30) medidos en la escala de Likert.

La relación con la autoridad está compuesta por dos indicadores: la relación con el jefe inmediato (ítems del cuestionario 2.31, 2.32, 2.33, 2.34) y la valoración del trabajo (ítems del cuestionario 2.35, 2.36) medidos en la escala de Likert.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El estudio se realizó en la oficina de Essalud en Línea de la empresa Talentum SAC del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud en el año 2022. Está ubicado en la región del Cusco en la ciudad del Cusco en el distrito de Wanchaq dentro del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Essalud Cusco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, de corte transversal de nivel correlacional y enfoque mixto. Los términos descritos anteriormente son definidos a continuación:

4.2.1 Estudio de corte transversal.

Según Hernández (2014) define al estudio de corte transversal como las “Investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Lo que el autor da a entender es que los datos son recopilados mediante los instrumentos aplicados a la muestra o población en un intervalo de tiempo determinado, por ejemplo, tomar datos de una muestra o población durante semana, un mes, etc.

4.2.2 Estudio descriptivo.

Según Mejía (2013) define al estudio descriptivo como “una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales”. El autor da a entender que al observar a la población o

muestra y anotar sus características se estaría haciendo un estudio de tipo descriptivo, ya que se toman los datos de la realidad.

4.2.3 Estudio cuantitativo.

Según Mejía (2013) un estudio cuantitativo “se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico”. Lo cual implica la medición de la muestra, tratamiento de instrumentos, pruebas estadísticas para la aceptación o rechazo de hipótesis de investigación, el conteo mediante tablas estadísticas o gráficos, entre otros.

4.2.4 Estudio no experimental.

Según Hernández (2014) define al estudio no experimental como “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Lo que el autor trata de explicar es que en estudios no experimentales no se estimula de alguna manera a la población o muestra, se toman los datos tal cual están en la realidad sin hacer ninguna manipulación en la población o muestra.

4.2.5 Estudio correlacional.

Hernández (2014) menciona que los estudios correlacionales “tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. En otras palabras, los estudios correlacionales tratan de ver si existe asociación entre variables, las cuales pueden estar asociadas de forma directa, inversa o puede darse el caso de que no estén asociadas.

4.2.6 Estudio de enfoque mixto.

Según Hernández (2014), se refiere a los estudios con enfoques de diseño mixtos, a aquellos en los cuales se recolectan y usan datos cualitativos (niveles de escala Likert, sexo, edad, etc.) para después de ello procesarlos y llegar a tener datos cuantitativos. Por lo que la presente investigación es un estudio de enfoque mixto.

4.3 Unidad de Análisis

Essalud en Línea es un servicio que brinda la empresa Talentum S.A.C. que está tercerizada por el Seguro Social de Salud, Essalud, que funciona en el Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud de Cusco. Cuenta con toda una oficina implementada con computadoras y mobiliario para la realización de las labores de los teleoperadores.

4.3.1 Essalud en Línea.

Essalud en Línea es un servicio que lo brinda la empresa Talentum S.A.C., en apoyo al área de admisión y registros médicos del Seguro Social de Salud, Essalud. Es un servicio orientado a facilitar el acceso a los asegurados a los servicios que brinda el Seguro Social de Salud, EsSalud, vía llamada telefónica o a través de correo electrónico a través de la página WEB de Essalud. Los servicios que brinda Essalud en Línea son diversos como se mencionan a continuación:

- Citas Médicas. Es el servicio que le permite obtener una cita médica desde la comodidad de su hogar, cabinas telefónicas o de Internet.
- Confirmación y Seguimiento de Citas por Referencia. Por medio de este servicio usted se informará del estado de su cita de referencia, tramitada por su centro asistencial de origen

hacia un centro de mayor nivel de especialización.

- Información Administrativa y de Seguros. Es el servicio que despejará sus dudas con respecto a los trámites y procedimientos que debe realizar para obtener las prestaciones económicas y sociales que brinda EsSalud; así como, enterarse de nuestros planes de aseguramiento, beneficios que estos ofrecen y otros requerimientos y solicitudes de su interés.
- Consejería en salud. Es un servicio dedicado exclusivamente a brindarle orientación y consejería en temas de salud. Si usted se siente mal o decaído, un profesional de la salud lo orientará adecuadamente, debemos recordar que la automedicación no es buena.
- Quejas y Reclamos. Es un servicio exclusivo para la atención de las quejas y reclamos de los asegurados, vinculadas a situaciones que podrían implicar vulneración de sus derechos.
- Servicio de la Unidad de Comunicaciones, que se encarga de gestionar y/o confirmar las citas de aquellos asegurados que ingresaron su solicitud de cita a la lista de espera.

En resumen, los servicios que brindan son tomar citas médicas, información citas por referencia, información de prestaciones sociales, económicas y de seguros, requerimientos y solicitudes de atención y consejería en temas de salud.

4.4 Población de estudio.

Los teleoperadores que laboran en Essalud en Línea en el Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud de Cusco son en total 20 trabajadores, se pudo hacer un muestreo probabilístico al azar, pero la cantidad de muestra a estudiar es casi similar a la población, por lo

que se optó en hacer un censo y estudiar a la totalidad del personal que labora en Essalud en Línea.

4.5 Tamaño de muestra.

Se considera al total de la población, motivo por el cual, se optó por hacer un censo de todos los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud de Cusco.

4.6 Técnicas de selección de muestra.

No se utilizó una técnica de selección de la muestra, porque la muestra no es probabilística y porque la población es pequeña, para este estudio. Cabe aclarar que se realizó un censo que incluye a la totalidad de teleoperadores que laboran en Essalud en Línea en el Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud de Cusco.

4.7 Técnicas de recolección de información.

Se utilizó la entrevista a cada teleoperador que labora en Essalud en Línea en el Hospital Nacional Nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud de Cusco como el método para extraer su opinión respecto al síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Y el medio para recopilar la información fue el instrumento tipo cuestionario (anexos 1 y 2), cuya escala de medición para medir las opiniones de los participantes fue la de Likert.

Los instrumentos fueron aplicados en la oficina de Essalud en Línea, ubicada dentro de las instalaciones del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Essalud Cusco, desde el día 10 de noviembre del 2022 al 17 de noviembre del 2022, cuyo tiempo de entrevista fue alrededor de 30 minutos por teleoperador, al terminar su jornada laboral. El consentimiento para la aplicación de los

instrumentos por parte de la empresa Talentum S.A.C se muestra en el anexo 24.

4.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información.

El análisis de datos se realizó mediante el software de base de datos Excel y el software estadístico SPSS versión 22. La finalidad es procesar la información para luego ser interpretada mediante gráficos y cuadros estadísticos. El procedimiento que se realizó fue llenar bases de datos y obtener los resultados de la información brindada por los teleoperadores de Essalud en Línea.

4.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

4.9.1 Confiabilidad por medio del coeficiente alpha (cronbach).

Galindo (2020) hace referencia que el concepto de fiabilidad expresa el grado de precisión de la medida de las opiniones de la muestra o población. Por lo que la fiabilidad es una característica propia de una muestra específica, lo cual refleja a la precisión de los instrumentos. Osea que cuando la fiabilidad es óptima, se refiere a que los datos obtenidos son precisos en la muestra en la que se aplicó un instrumento. Menciona que un método de consistencia interna de fiabilidad para los instrumentos utilizados en la recolección de información de la población es el estadístico alfa de Cronbach. Por consiguiente, para este estudio se utilizó el coeficiente alpha de Cronbach para saber la consistencia interna de los instrumentos que se aplicaron a la población.

4.9.2 Prueba de correlación Rho de Spearman para la hipótesis general e hipótesis específicas.

Bologna (2011) hace referencia a la definición de la correlación Rho de Spearman, la cual es una medida de relación entre variables y es aplicable en escalas ordinales que presentan valoraciones

de grados, como es el caso de la escala de Likert. Por otro lado Ortiz (2021) hace mención a que se usa el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuando las observaciones no provienen de distribuciones normales y cuando el tamaño de la muestra es inferior a 30 individuos. Galindo (2020) hace referencia acerca del valor que podría obtener cuando se tiene el resultado de la correlación de Rho de Spearman. El valor r oscila entre 1 y -1, en consecuencia si el resultado es +1 ó -1, la correlación es perfecta, no obstante, si los valores de r van entre los intervalos de (+1:+0.8); (+0.8:+0.6); (+0.6:+0.4), (+0.4:+0.2) ó (+0.2:0) la relación es muy alta, alta, media, baja o muy baja respectivamente, siendo la relación directamente proporcional. Por otro lado si la relación se encuentra entre los intervalos (-1:-0.8); (-0.8:-0.6); (-0.6:-0.4) (-0.4:-0.2) ó (-0.2:0) la relación es muy alta, alta, media, baja o muy baja respectivamente, siendo la relación inversamente proporcional.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

En el presente capítulo, se explica el procesamiento de los datos obtenidos al aplicar las herramientas para medir los niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, para después analizarlos, interpretarlos, obtener los resultados y luego hacer la discusión de los mismos. A continuación, se procede a presentar los instrumentos utilizados y aplicados a la población en estudio.

5.1.1 Instrumentos de medición y fiabilidad de los instrumentos.

5.1.1.1 Instrumentos de medición.

5.1.1.1.1 Ficha sociodemográfica.

La ficha sociodemográfica (anexo 1) Permite medir las características de los teleoperadores en cuanto a su sexo, edad, estado civil, situación laboral, niveles de estudios, cargo en la empresa, horarios de trabajo, cantidad de hijos, horas de trabajo, el tiempo de servicio, entre otros.

5.1.1.1.2 Cuestionario Inventario de Burnout de Maslach.

Publicado en el año 1986 por de Maslach y Jackson (anexo 1), mide el burnout de los trabajadores, donde se hacen preguntas a los trabajadores acerca de sus sentimientos y lo que piensan de su trabajo. El instrumento consta de 22 preguntas cuya escala de medición es de tipo Likert. Las preguntas están distribuidas según las dimensiones que conforman al burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) que se muestra en la tabla número 2.

Tabla 2

Descripción del instrumento del inventario de burnout de Maslach.

Dimensión	Numero de preguntas	Ítems	Escala de Likert
Cansancio emocional	9 preguntas	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9	Nunca (1) Algunas veces al año (2)
Despersonalización	5 preguntas	1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14,	Algunas veces al mes (3) Algunas veces a la semana (4)
Realización personal	8 preguntas	1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, 1.20, 1.21, 1.22,	Diariamente (5)

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N° 2, las preguntas están distribuidas en tres dimensiones. Para la dimensión cansancio emocional son 9 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 y 1.7. Para la dimensión despersonalización son 5 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 1.10, 1.11, 1.12, 1.13 y 1.14. Para la dimensión Realización personal son 8 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, 1.20, 1.21 y 1.22.

Todos los ítems de las diferentes dimensiones de la variable síndrome de burnout están en base a la escala Likert, cuya medición es para el valor de 1 significa nunca, el valor de 2 significa algunas veces al año o menos, el valor de 3 significa algunas veces al mes, el valor de 4 significa algunas veces a la semana y para el valor de 5 significa diariamente.

5.1.1.1.3 Cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Elaborado por Rosa Palma Carrillo en el año 1999 (anexo 2) que mide la satisfacción laboral de

los trabajadores. El cual consta de 36 preguntas divididas en siete dimensiones que conforman a la satisfacción labora como los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones físicas y de confort, el desarrollo personal, el desempeño de las tareas, las políticas administrativas, las relaciones sociales, y la relación con la autoridad. La tabla número 3 muestra la distribución de las preguntas por dimensiones:

Tabla 3
Descripción del instrumento Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Dimensión	Numero de preguntas	Ítems	Escala de Likert
Beneficios laborales y remunerativos	4 preguntas	2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.	
Condiciones físicas y de confort	5 preguntas	2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9.	
Desarrollo personal	6 preguntas	2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14 y 2.15.	totalmente en desacuerdo (1)
Desempeño de las tareas	6 preguntas	2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20 y 2.21	en desacuerdo (2)
Políticas administrativas	5 preguntas	2.22, 2.23, 2.24, 2.25 y 2.26	indeciso (3)
Relaciones sociales	4 preguntas	2.27, 2.28, 2.29 y 2.30	de acuerdo (4)
Relación con la autoridad	6 preguntas	2.31, 2.32, 2.33, 2.34, 2.35 y 2.36	totalmente de acuerdo (5)

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N°3, las preguntas están distribuidas en 7 dimensiones. Para la dimensión Beneficios laborales y remunerativo son 4 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4. Para la dimensión Condiciones físicas y de confort son 5 preguntas cuyos ítems del

cuestionario son 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9. Para la dimensión desarrollo personal son 6 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14 y 2.15. Para la dimensión Desempeño de las tareas son 6 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20 y 2.21. Para la dimensión Políticas administrativas son 5 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.22, 2.23, 2.24, 2.25 y 2.26. Para la dimensión relaciones sociales son 4 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.27, 2.28, 2.29 y 2.30. Para la dimensión Relación con la autoridad son 6 preguntas cuyos ítems del cuestionario son 2.31, 2.32, 2.33, 2.34, 2.35 y 2.36.

Todos los ítems de las diferentes dimensiones de la variable satisfacción laboral están en base a la escala Likert, cuya medición es para el valor 1 significa total mente en desacuerdo, para el valor 2 significa en desacuerdo, para el valor 3 significa indeciso, para el valor 4 significa de acuerdo y para el valor 5 significa totalmente de acuerdo.

5.1.1.2 Fiabilidad del instrumento.

Se aplicó el coeficiente alpha de Cronbach para saber la consistencia interna de los instrumentos que se aplicaron a la población. Según Galindo (2020), hace referencia que los valores de los resultados pueden oscilar cuando se aplica la prueba de alfa de cronbach. Por lo que valores menores a 0.5 resultan inaceptables, valores entre 0.5 y 0.6 resulta un instrumento pobremente confiable, valores entre 0.6 y 0.7 resulta que un instrumento cuestionable, valores entre 0.7 y 0.8 resultan ser aceptables, ya se puede hablar de fiabilidad, valores entre 0.8 y 0.9 resulta ser que un instrumento fiable y valores entre 0.9 y 1.0 resulta ser que el instrumento es altamente fiable. Por lo tanto, un instrumento es fiable con valores iguales o superiores a 0.8, lo cual demuestra

estabilidad y consistencia en las mediciones.

5.1.1.2.1 Fiabilidad del instrumento para la variable síndrome de burnout.

En el caso de la variable síndrome de burnout, para el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach y Jackson aplicado a los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 se muestran los valores del alfa de Cronbach en la tabla número 4:

Tabla 4

Valor del alfa de Cronbach para el instrumento del inventario de burnout de Maslach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	22

Nota: Elaboración propia.

El resultado del alfa de Cronbach es 0.858 en 22 ítems del cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, lo cual demuestra estabilidad y consistencia en el instrumento aplicado a los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Por lo que se concluye que el instrumento es fiable.

5.1.1.2.2 Fiabilidad del instrumento para las dimensiones de la variable síndrome de burnout.

Para las dimensiones de la variable síndrome de burnout, se muestran los resultados en la tabla número 5:

Tabla 5

Valores del alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable síndrome de burnout para el instrumento inventario de burnout de Maslach

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cansancio emocional	0.887	9
Despersonalización	0.703	5
Realización personal	0.900	8

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 5, se muestran los resultados del alfa de cronbach para las distintas dimensiones de la variable síndrome de brunout. Se aprecia que los resultados son mayores al valor de referencia 0.7, se concluye que el instrumento es fiable, demuestra estabilidad y consistencia del instrumento en cada una de las dimensiones de la variable síndrome de burnout.

5.1.1.2.3 Fiabilidad del instrumento para la variable satisfacción laboral.

En el caso de la variable satisfacción laboral, para el cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC aplicado a los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 se muestran los valores del alfa de cronbach en la tabla número 6:

Tabla 6

Valor del alfa de Cronbach para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.740	36

Nota: Elaboración propia.

El resultado del alfa de Cronbach es 0.740 en 36 ítems del cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC, lo cual demuestra estabilidad y consistencia en el instrumento aplicado. Por lo que se concluye que el instrumento es fiable.

5.1.1.2.4 Fiabilidad del instrumento para las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Para las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se muestran los resultados en la tabla número 7:

Tabla 7
Valores del alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable satisfacción laboral para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Estadísticos de fiabilidad		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
beneficios laborales y remunerativos	0.713	4
condiciones físicas y de confort	0.821	5
desarrollo personal	0.887	6
desarrollo de las tareas	0.791	6
políticas administrativas	0.745	5
relaciones sociales	0.727	4
relación con la autoridad	0.828	6

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 7, se muestran los resultados del alfa de cronbach para las distintas dimensiones de la variable satisfacción laboral. Se aprecia que los resultados son mayores al valor de referencia 0.7, se concluye que el instrumento es fiable, demuestra estabilidad y consistencia del instrumento en cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

5.1.2 Procesamiento de los datos.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los teleoperadores de Essalud en Línea, a través de los instrumentos (anexos 1 y 2), se procesó la información con el software SPSS, con el objetivo de ver la situación sociodemográfica, medir los niveles de burnout y los niveles de satisfacción laboral, se elaboró una matriz de datos para las variables sociodemográficas, síndrome de burnout y satisfacción laboral (anexos 7, 8, 9 y 10), donde los datos son ordenados para obtener la información y luego analizarla e interpretarla.

Para poder medir los niveles de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se asignaron puntajes a las preguntas que están en el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986 como se muestra en la tabla número 8:

Tabla 8

Puntajes para las preguntas del cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach.

Escala de medición	Valor numérico
Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces al mes	3
Algunas veces a la semana	4
Diariamente	5

Nota: Elaboración propia.

En la tabla número 8, las respuestas de cómo se siente el personal entrevistado se codifican mediante valores numéricos. Para la respuesta “nunca” se codifica el número 1, que representa el valor más bajo, para la respuesta “algunas veces al año” se codifica con el número 2, para la

respuesta “algunas veces al mes” se codifica con el número 3, para la respuesta “Algunas veces a la semana” se codifica con el número 4 y para la respuesta “Diariamente” se codifica con el número 5.

Por otro lado, para medir los niveles de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se asignaron puntajes a las preguntas que están en el cuestionario de satisfacción laboral como se muestra en la tabla número 9:

Tabla 9
Puntajes para las preguntas del cuestionario de la escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Escala de medición	Valor numérico
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Nota: Elaboración propia.

En la tabla número 9, las respuestas numéricas, como el valor uno, el cual es el valor más bajo de la tabla, representa que el entrevistado está “totalmente en desacuerdo” según el ítem respondido del instrumento que mide los niveles de satisfacción laboral. En contraste a ello, el valor cinco representa que está “totalmente de acuerdo” según el ítem respondido en el cuestionario que mide los niveles de satisfacción laboral. En consecuencia, en valor número dos representa que está en “desacuerdo”, el número tres representa que está “indeciso” y el número cuatro representa que está “de acuerdo” con los ítems del cuestionario de satisfacción laboral.

Después de haber codificado las respuestas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en una matriz de datos (anexos 7, 8 y 9), se procedió medir los niveles de burnout o satisfacción laboral. Para tal fin, se realizó el baremo (anexo 13 y 14) de la escala de Likert en una agrupación visual (anexos 19 y 20), que permite calificar a cada teleoperador, según la puntuación obtenida de cada uno, en niveles de burnout como “alto”, “medio” o “bajo”. En consecuencia, se aplica la misma metodología para medir los niveles satisfacción laboral como “alto”, “medio” o “bajo” de cada uno de los teleoperadores. En la tabla número 10, se muestran los puntos de corte para ubicar a cada teleoperador si presenta un burnout alto, medio o bajo según la variable síndrome de burnout:

Tabla 10
Puntos de corte para la variable síndrome de burnout.

Variable	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
síndrome de burnout	39 - 55	56 - 72	73 - 88

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 10, para la variable síndrome de burnout, si el total de puntaje obtenido por cada teleoperador, cuando se le aplicó el instrumento, está entre los valores de 39-55, se considera que tiene burnout bajo, en consecuencia, si dicho valor se encuentra entre los intervalos 56-72 ó 73-88, se considerara que presenta burnout medio o alto, respectivamente.

En la tabla número 11, se muestran los puntos de corte para ubicar a cada teleoperador si presenta un burnout alto, medio o bajo según las dimensiones de la variable síndrome de burnout:

Tabla 11

Puntos de corte para las dimensiones de la variable síndrome de burnout.

Dimensiones	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	10-18	19-25	26-33
Despersonalización	5-10	11-16	17-21
Realización personal	12-21	22-31	32-40

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla 11, en el caso de la dimensión cansancio emocional, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 10-18, 19-25 ó 26-33, el teleoperador presentara niveles de cansancio emocional bajo, medio o alto, respectivamente.

Según la tabla 11, en el caso de la dimensión despersonalización, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 5-10, 11-16 ó 17-21, el teleoperador presentara niveles de despersonalización bajo, medio o alto, respectivamente.

Según la tabla 11, en el caso de la dimensión realización personal, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 12-21, 22-31 ó 32-40, el teleoperador presentara niveles de realización personal bajo, medio o alto, respectivamente.

En la tabla número 12, se muestran los puntos de corte para clasificar a cada teleoperador si posee una satisfacción laboral alta, media o baja para variable satisfacción laboral.

Tabla 12

Puntos de corte para la variable satisfacción laboral.

Variable	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción laboral	91 - 108	109 - 126	127 - 143

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 12, para la variable satisfacción laboral, si el total de puntaje obtenido por cada teleoperador cuando se aplicó el instrumento está entre los valores de 91 - 108, se considera que tiene una satisfacción laboral baja, en consecuencia, si dicho valor alcanzado se encuentra entre los intervalos 109 – 126 ó 127 - 143, se considerara que presenta una satisfacción laboral media o alta, respectivamente.

En la tabla número 13, se muestran los puntos de corte para clasificar a cada teleoperador si posee una satisfacción laboral alta, media o baja en las distintas dimensiones de la satisfacción laboral:

Tabla 13

Puntos de corte para las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Dimensión	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
Beneficios laborales y remunerativos	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Condiciones físicas y de confort	7 - 12	13 - 18	19 - 23
Desarrollo personal	13 - 18	19 - 24	25 - 29
Desarrollo de las tareas	12 - 18	19 - 24	25 - 30
Políticas administrativas	8 - 13	14 - 17	18 - 22
Relaciones sociales	7 - 11	12 - 16	17 - 20
Relación con la autoridad	10 - 17	18 - 24	25 - 30

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión beneficios laborales y remunerativos, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 4 – 9, 10 – 15 ó 16 - 20, el teleoperador presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión condiciones físicas y de confort, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 7 – 12, 13 – 18 ó 19 - 23, el

teleoperador presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión desarrollo personal, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 13 – 18, 19 – 24 ó 25 - 29, el teleoperador presentara presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión desarrollo de las tareas, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 12 – 18, 19 – 24 ó 25 - 30, el teleoperador presentara presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión políticas administrativas, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 8 – 13, 14 – 17 ó 18 - 22, el teleoperador presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión relaciones sociales, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 7 – 11, 12 – 16 ó 17 - 20, el teleoperador presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales es baja, media o alta, respectivamente.

Según la tabla número 13, en el caso de la dimensión relación con la autoridad, si la suma del puntaje obtenido para dicha dimensión cae entre los intervalos 10 – 17, 18 – 24 ó 25 - 30, el

teleoperador presenta una percepción de que sus niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad es baja, media o alta, respectivamente.

Después de haber establecido los puntos de corte según los niveles de satisfacción laboral y de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se procede a medir los niveles de satisfacción laboral o de burnout como bajo, medio o alto a cada teleoperador según los puntajes obtenidos en cada instrumento de medición, para después de ello clasificarlos según sus niveles de satisfacción laboral o síndrome de burnout.

5.1.3 Análisis e interpretación.

5.1.3.1 Resultados y descripción de resultados de las variables sociodemográficas.

Según la ficha sociodemográfica contestadas por los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 se encontraron los siguientes resultados:

Se muestra en la tabla número 14, los resultados según la variable sexo de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022

Resultado sociodemográfico según la variable sexo de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 14

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable sexo de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Genero	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	0	0	0
	Femenino	20	100.0	100.0

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla número 14, el resultado acerca de la variable sexo es que el cien por ciento, veinte teleoperadores, es del género femenino.

Se muestra en la tabla número 15 los resultados según la variable edad de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 15

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable edad de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	25	1	5.0	5.0
	26	4	20.0	25.0
	27	1	5.0	30.0
	28	1	5.0	35.0
	29	2	10.0	45.0
	30	1	5.0	50.0
	33	1	5.0	55.0
	34	1	5.0	60.0
	35	1	5.0	65.0
	36	1	5.0	70.0
	39	1	5.0	75.0
	41	1	5.0	80.0
	42	1	5.0	85.0
	48	1	5.0	90.0
	59	2	10.0	100.0
Total		20	100.0	
Media:34.9		Máximo 59	Mínimo 25	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 15 de la variable edad e los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se encontró que el promedio de edad es de 34.9 años. La edad máxima es de 59 años y la edad mínima es de 25 años.

Se muestra en la tabla número 16, los resultados según la variable estado civil de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022

Tabla 16

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable estado civil de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Situación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Estado civil	Casado	7	35.0	35.0
	Soltero	9	45.0	80.0
	Divorciado	4	20.0	100.0
	total	20	100.0	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 16 de la variable estado civil, se encontró que los teleoperadores que están casados son el 35 por ciento, siete teleoperadores, en contraste a ello, hay cuatro teleoperadores divorciados, el veinte por ciento del total. Los teleoperadores solteros son nueve, que es la mayor cantidad, el cuarenta y cinco por ciento del total

Se muestra en la tabla número 17 los resultados según la variable cantidad de hijos de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 17

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable cantidad de hijos de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Cantidad	Número de operadores	Total de hijos	Promedio
Cantidad de hijos	0	7	0	0
	1	7	7	1
	2	4	8	2
	3	2	6	3
	total	20	21	1.5

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 17 de la variable Cantidad de hijos, se encontró que tienen veintiún hijos en total entre todos los teleoperadores, siendo el promedio 1.5 hijos por teleoperador. Se encontró que siete teleoperadores que están solteros, siete teleoperadores tienen en promedio un hijo, cuatro teleoperadores tienen en promedio dos hijos y dos teleoperadores tienen en promedio tres hijos

Se muestra en la tabla número 18 los resultados según la variable situación laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022

Tabla 18

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable situación laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Situación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Situación laboral	Terceros empresa	20	100.0	100.0
	Planilla	20	100.0	100.0

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 18 de la variable situación laboral, se encontró que los veinte teleoperadores, cien por ciento, prestan su servicio a Essalud mediante una empresa tercerizada y que el cien por ciento, veinte teleoperadores, están en la planilla de la empresa

Se muestra, en la tabla número 19, los resultados según la variable horario de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 19

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable turno de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Turno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Turno de trabajo	Turno mañana	13	65.0	65.0
	Coordinador	1		
	Teleoperador	12		
	Turno tarde	7	35.0	100.0
	Coordinador	1		
	Teleoperador	6		
Total		20	100.0	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla en la tabla número 19 de la variable turno de trabajo, se encontró que el sesenta y cinco por ciento, trece trabajadores, de los teleoperadores prestan sus servicios en el turno mañana, un coordinador y doce teleoperadores. Mientras tanto en el turno tarde, son el treinta y cinco por ciento, siete teleoperadores, con un coordinador y seis teleoperadores.

Se muestra en la tabla número 20 los resultados según la variable horas de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 20

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable horas de trabajo de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Horas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Horas de trabajo	4 horas laborables	0	0	0
	8 horas laborables	20	100.0	100.0
	12 horas laborables	0	0.0	100.0
	total	20	100.0	100.0

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 20 de la variable horas de trabajo, ningún teleoperador labora a tiempo partido de cuatro horas u horarios de doce horas. Las horas de trabajo de todos los teleoperadores son ocho horas diarias durante seis días. Con un día de descanso que usualmente son los domingos. En cuanto al horario de trabajo (anexo 23), en el turno mañana hay trece teleoperadores que asisten desde las 6 de la mañana hasta las 2 de la tarde. Los teleoperadores que asisten en el turno tarde son seis, desde las 2 de la tarde hasta las 10 de la noche.

Se muestra en la tabla número 21 los resultados según la variable tiempo que labora en la empresa de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 21

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable tiempo de servicio de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Meses laborados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tiempo de servicio	1	1	5.0	5.0
	2	1	5.0	10.0
	4	1	5.0	15.0
	6	1	5.0	20.0
	9	2	10.0	30.0
	10	1	5.0	35.0
	11	2	10.0	45.0
	12	1	5.0	50.0
	13	1	5.0	55.0
	14	2	10.0	65.0
	17	1	5.0	70.0
	29	1	5.0	75.0
	40	1	5.0	80.0
	53	1	5.0	85.0
	55	1	5.0	90.0
	59	1	5.0	95.0
	60	1	5.0	100.0
Total		20	100.0	
media:21.45			Máximo 60	Mínimo 1

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 21 de la variable tiempo de servicio. El promedio de meses que se encuentran laborando los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 es de veintiún puntos cuarenta y cinco meses. Se encontró que hay un teleoperador que recién tiene un mes de servicio prestado, siendo el valor mínimo, mientras que hay otro que está laborando cerca de sesenta meses, el tiempo más alto alcanzado, cerca de 5 años.

Se muestra en la tabla número 22 los resultados según la variable nivel de estudios de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 22

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable nivel de estudios de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel de estudios	Superior universitario no concluido	3	15.0	15.0
	Superior técnico no concluido	1	5.0	20.0
	Egresado técnico	5	25.0	45.0
	Bachiller	5	25.0	70.0
	Título técnico	6	30.0	100.0
Total		20	100.0	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla la tabla número 22 de la variable nivel de estudios, se encontró que los teleoperadores que poseen niveles de estudios superiores universitarios son ocho, el cuarenta por ciento del total. Quienes no los han concluido son tres, que representan el quince por ciento del total de teleoperadores. Mientras que cinco teleoperadores son bachilleres, que representa el veinticinco por ciento del total.

Por otro lado, los teleoperadores que siguieron estudios técnicos que son doce teleoperadores, el

sesenta por ciento del total. Los que no concluyeron sus estudios es un teleoperador que representa el cinco por ciento del total, los egresados técnicos son cinco teleoperadores que representan el veinticinco por ciento del total. Quienes poseen título técnico son seis teleoperadores que representan el treinta por ciento del total.

Se muestra en la tabla número 23 los resultados según la variable profesión actual de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Tabla 23

Resultado de la ficha sociodemográfica de la variable profesión actual de los teleoperadores de Essalud en Línea.

Variable	Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Profesión actual	Administración	4	20	0
	Contabilidad	3	15	20
	Docencia	1	5	35
	Enfermería	5	25	40
	Gastronomía	1	5	65
	Informática	6	30	70
	Psicología	1	5	100
	Total	20	100.0	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados que se muestran en la tabla número 23 de la variable nivel de estudios, se encontró que la mayor parte de teleoperadores siguió la carrera de informática, seis teleoperadores, treinta por ciento del total, en segundo lugar, están quienes estudiaron enfermería, veinticinco por ciento de los teleoperadores que llegarían a ser cinco. En el tercer lugar estarían quienes siguieron una carrera de administración, cuatro teleoperadores que representa el veinte por ciento.

Según el anexo N° 23 de la ficha sociodemográfica, el nivel de sueldos de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022 está entre el rango de 1025 y 1200 soles.

5.1.3.2 Resultados y descripción de resultados de la variable síndrome de burnout.

5.1.3.2.1 Resultados de la variable síndrome de burnout.

Para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones se muestra en la tabla número 24 la clasificación de cada teleoperador según los niveles de burnout, según el puntaje obtenido de cada teleoperador:

Tabla 24

Resultados de los niveles de síndrome de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

VARIABLE	NIVELES DE BURNOUT						
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Síndrome de burnout	3	15%	12	60%	5	25%	20

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N° 24, se muestran las clasificaciones de los teleoperadores distribuidos según los niveles burnout que presenta cada teleoperador de en general.

5.1.3.2.2 Resultados de las dimensiones de la variable síndrome de burnout.

Para las dimensiones de la variable síndrome de burnout, se muestra en la tabla número 25 la clasificación de cada teleoperador según los niveles de burnout, según el puntaje obtenido de cada teleoperador,

Tabla 25

Resultados de los niveles de burnout en las dimensiones de la variable síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

DIMENSIONES	NIVELES DE BURNOUT						TOTAL
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Cansancio emocional	7	35%	7	35%	6	30%	20
Despersonalización	6	30%	10	50%	4	20%	20
Realización personal	2	10%	7	35%	11	55%	20

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N° 25, se muestran las clasificaciones de los teleoperadores distribuidos según los niveles burnout que presenta cada teleoperador para las dimensiones que conforman el síndrome de burnout. A continuación, se describen los resultados para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.

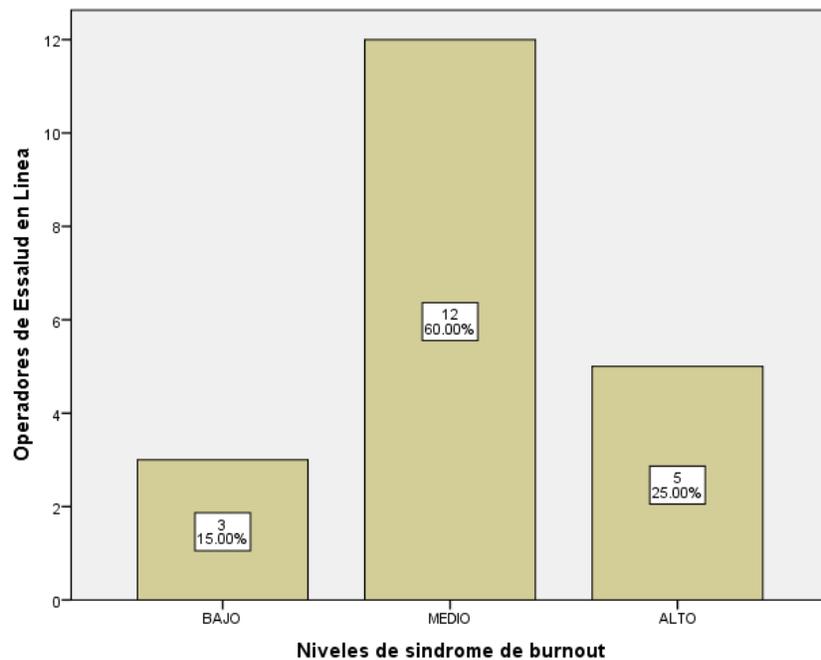
5.1.3.2.3 Descripción de resultados la variable síndrome de burnout.

a. Variable síndrome de burnout.

Después de clasificar a cada teleoperador en algún intervalo según el resultado de su puntaje total de las respuestas elegidas por el mismo teleoperador en el instrumento utilizado para medir los niveles de burnout como medio, bajo o alto, se obtienen resultados como se muestra en la figura N° 1:

Figura 1

Niveles de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



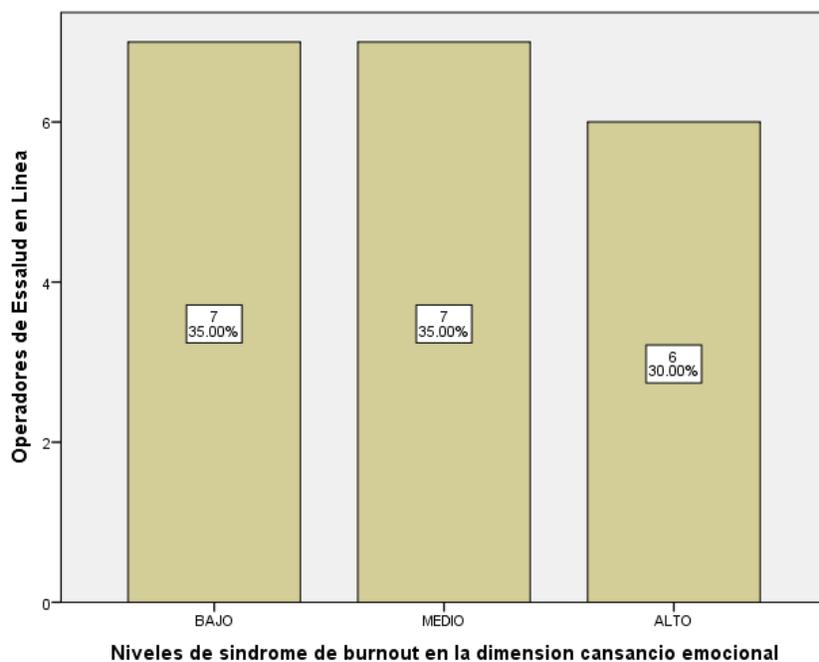
Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 1, se muestran al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de burnout. Se encontró que tres trabajadores, quince por ciento del total, presentan un burnout bajo, mientras que los niveles de burnout alto son el veinticinco por ciento, cinco teleoperadores. Los niveles de burnout predominantes es el medio, con doce teleoperadores que representa el sesenta por ciento del total.

b. Dimensión cansancio emocional.

En la figura N° 2, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de burnout según la dimensión cansancio emocional.

Figura 2
Niveles de síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 2, se muestran al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de burnout según la dimensión cansancio emocional. Se encontró que siete teleoperadores, treinta y cinco por ciento del total, presentan un burnout bajo en la dimensión cansancio emocional. Los teleoperadores que presentan un burnout alto en la dimensión cansancio

emocional son seis que representa el treinta por ciento. Los niveles medios de burnout en la dimensión cansancio emocional resulta ser que hay siete teleoperadores en esa condición, el treinta y cinco por ciento del total.

Indicador desanimo.

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión cansancio emocional en el indicador desanimo (anexo 21) se encontró que tres teleoperadores presentan niveles bajos de desánimo en su trabajo, el quince por ciento del total. Quienes presentan mayor desanimo son el cincuenta y cinco por ciento, once teleoperadores. Y los que presentan medio desanimo son seis, que representa el treinta por ciento del total.

Indicador fatiga.

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión cansancio emocional, en el indicador fatiga (anexo 21) se encontró que ocho teleoperadores presentan niveles bajos de fatiga en su trabajo, que son el cuarenta por ciento del total. Quienes presentan mayor fatiga son el treinta por ciento, seis teleoperadores. Los que están medianamente fatigados son seis teleoperadores, que representa el treinta por ciento del total.

Indicador irritabilidad.

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión cansancio emocional, en el indicador irritabilidad (anexo 21), se encontró que catorce teleoperadores presentan niveles bajos de irritabilidad en su trabajo, que son el setenta por ciento del total. Quienes presentan mayor irritabilidad son el veinte por ciento, cuatro teleoperadores. Los que están medianamente irritados

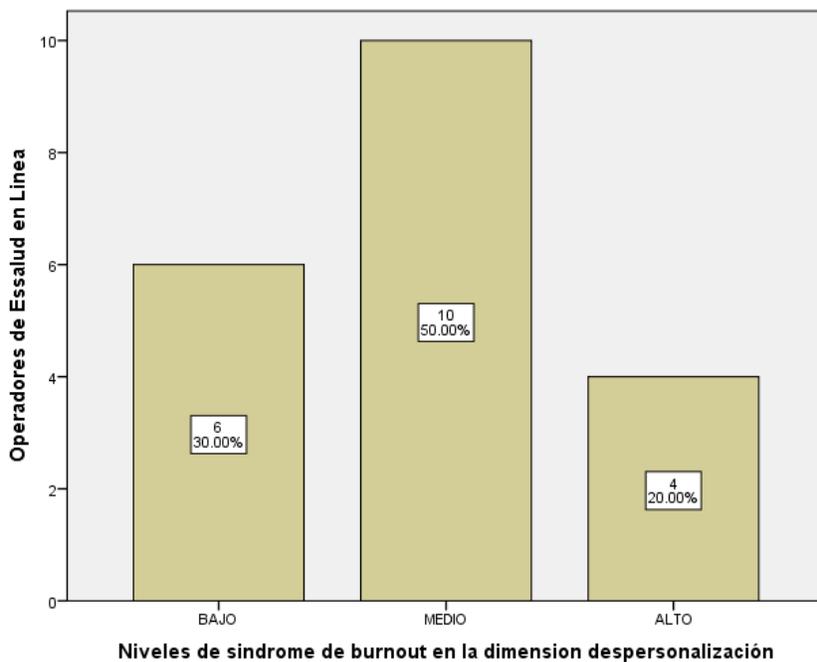
son dos teleoperadores, que representa el diez por ciento del total.

c. Dimensión despersonalización.

En la figura N° 3, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de burnout en la dimensión despersonalización.

Figura 3

Niveles de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 3, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de burnout según la dimensión despersonalización. Se encontró que seis teleoperadores, treinta por ciento del total, presentan un burnout bajo en la despersonalización. Los teleoperadores

que presentan un burnout alto en la dimensión despersonalización son cuatro que representa el veinte por ciento. Los niveles de burnout en la dimensión despersonalización predominante es el medio, con diez teleoperadores que representa el cincuenta por ciento del total.

Indicador apatía

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión despersonalización, en el indicador apatía (anexo 21), se encontró que doce teleoperadores presentan niveles bajos de apatía en su trabajo, que son el sesenta por ciento del total. Quienes presentan mayor apatía son el veinticinco por ciento, cinco teleoperadores. Los que presentan regulares niveles de apatía en sus labores son tres teleoperadores, que representa el quince por ciento del total.

Indicador culpabilidad

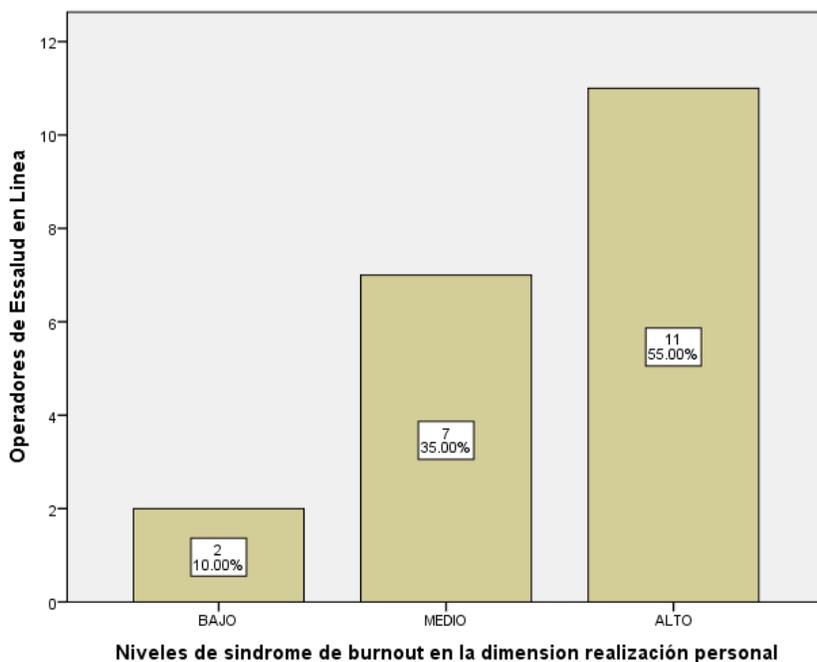
Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión despersonalización, en el indicador culpabilidad (anexo 21), se encontró que cinco teleoperadores presentan niveles bajos de culpabilidad en su trabajo, que son el veinticinco por ciento del total. Quienes presentan culpabilidad a medias son el setenta por ciento, catorce teleoperadores. Los que sienten mucha culpabilidad en sus labores es un solo teleoperador que representa el cinco por ciento del total.

d. Dimensión realización personal.

En la figura N° 4, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de burnout en la dimensión realización personal.

Figura 4

Niveles de síndrome de burnout en la dimensión realización personal en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 4, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de burnout según la dimensión realización personal. Se encontró que dos teleoperadores, diez por ciento del total, presentan un burnout bajo en la dimensión realización personal. Los teleoperadores que presentan un burnout alto en la dimensión realización personal son once que representa el cincuenta y cinco por ciento, nivel predominante. En el nivel medio de la dimensión realización personal del síndrome de burnout se encontró que siete teleoperadores se encuentran en ese nivel, el treinta y cinco por ciento del total.

Indicador empatía.

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión realización personal, en el indicador empatía (anexo 21), se encontró que dos teleoperadores presentan niveles bajos de empatía en su trabajo, que son el diez por ciento del total. Quienes presentan mayor empatía son once teleoperadores que representa el cincuenta y cinco por ciento. Los que sienten regulares niveles de empatía en sus labores son siete teleoperadores que representa el treinta y cinco por ciento del total.

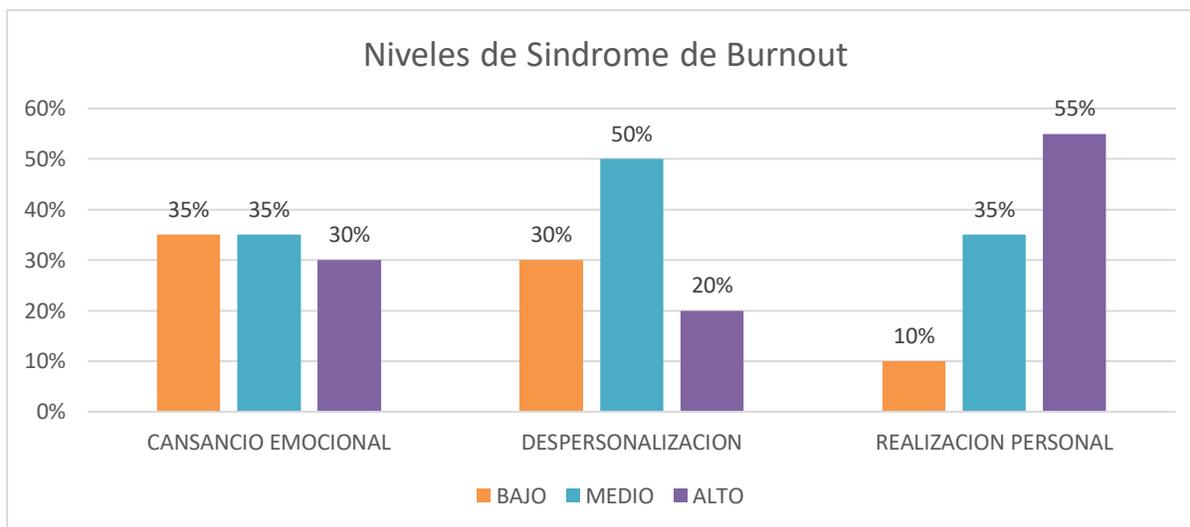
Indicador entusiasmo.

Según los resultados de la variable síndrome de burnout de la dimensión realización personal, en el indicador entusiasmo (anexo 21), se encontró que dos teleoperadores tienen bajo entusiasmo en su trabajo, que es el diez por ciento del total. Quienes presentan mayor entusiasmo en sus labores son siete teleoperadores que representa el treinta y cinco por ciento. Los que sienten regulares niveles de entusiasmo en sus labores son once teleoperadores, que representa el cincuenta y cinco por ciento del total.

Para tener un panorama general de los niveles de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022, se muestra en la figura N° 5 las dimensiones con los distintos niveles de burnout alcanzados:

Figura 5

Niveles de síndrome de burnout en la dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura número 5, se muestran los niveles de síndrome burnout según sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Entre los niveles de síndrome de burnout mas alto encontrado es el 55 por ciento de la dimensión realización personal, En contraste a ello, el valor más bajo entre niveles de síndrome burnout en sus dimensiones, es de 10 por ciento de la dimensión realización personal.

5.1.3.3 Resultados y descripción de resultados de la variable satisfacción laboral.

5.1.3.3.1 Resultados de la variable satisfacción laboral.

Se procede a presentar los resultados de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, según los resultados obtenidos para catalogar si presenta alta, media o baja satisfacción laboral. En la

tabla número 26, se presenta la clasificación de cada teleoperador según los niveles de satisfacción laboral que presentan, según su puntaje obtenido:

Tabla 26

Resultados de los niveles de satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022

VARIABLE O DIMENSIÓN	NIVELES DE SATISFACCION LABORAL					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	f	%	f	%	f	%
Variable satisfacción laboral	2	10%	9	45%	9	45%

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N°26, se muestran la clasificación de los teleoperadores distribuidos según los niveles satisfacción laboral en general.

5.1.3.3.2 Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Se procede a presentar los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, según los resultados obtenidos para catalogar si presenta alta, media o baja satisfacción laboral. En la tabla número 27, se presenta la clasificación de cada teleoperador según los niveles de satisfacción laboral que presentan, según su puntaje obtenido.

Tabla 27

Resultados de los niveles de satisfacción en las dimensiones de la variable satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022

DIMENSIONES	NIVELES DE SATISFACCION LABORAL					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	f	%	f	%	f	%
Beneficios laborales y remunerativos	12	60%	6	30%	2	35%
Condiciones físicas y de confort	5	25%	8	40%	7	30%
Desarrollo personal	7	35%	7	35%	6	20%
Desarrollo de las tareas	1	5%	15	75%	4	30%
Políticas administrativas	7	35%	7	35%	6	35%
Relaciones sociales	4	20%	9	45%	7	50%
Relación con la autoridad	1	5%	9	45%	10	45%

Nota: Elaboración propia.

Según la tabla N°27, se muestran las clasificaciones de los teleoperadores distribuidos según los niveles satisfacción laboral en cada una de las dimensiones que lo conforman. A continuación, se describen los resultados.

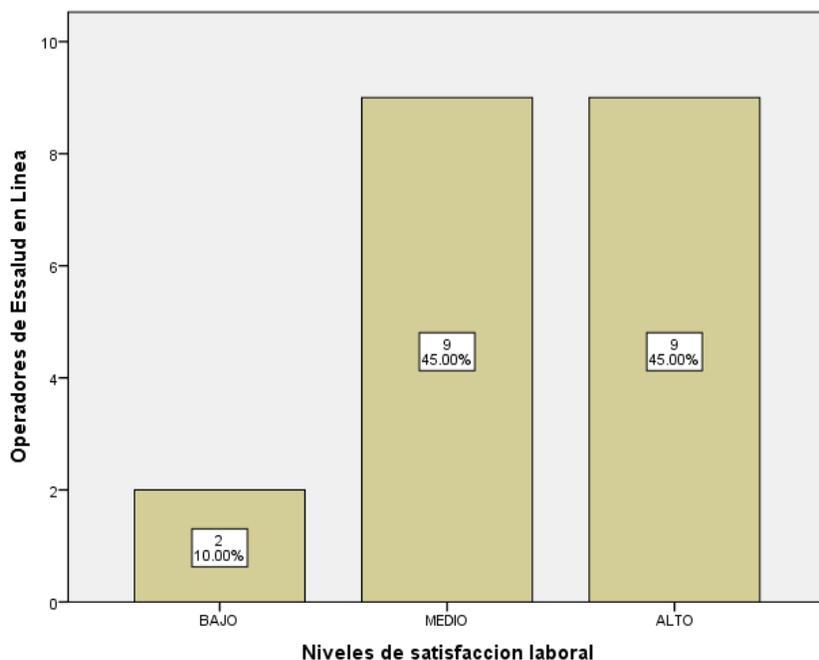
5.1.3.3.3 Descripción de resultados de la variable satisfacción laboral, dimensiones e indicadores.

a. Variable satisfacción laboral.

Después de clasificar a cada teleoperador en algún intervalo según el resultado de su puntaje total del instrumento utilizado para medir los niveles de burnout como medio, bajo o alto y los niveles de satisfacción laboral como bajo, medio o alto, se obtienen los siguientes resultados.

Figura 6

Niveles de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 6, se muestran al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral. Se encontró que dos trabajadores, diez por ciento del total, presentan una satisfacción laboral baja, en contraposición, son nueve teleoperadores que presentan niveles de satisfacción laboral alto, el cuarenta y cinco por ciento. En los niveles de satisfacción laboral medio, están nueve teleoperadores que representa el cuarenta y cinco por ciento del total.

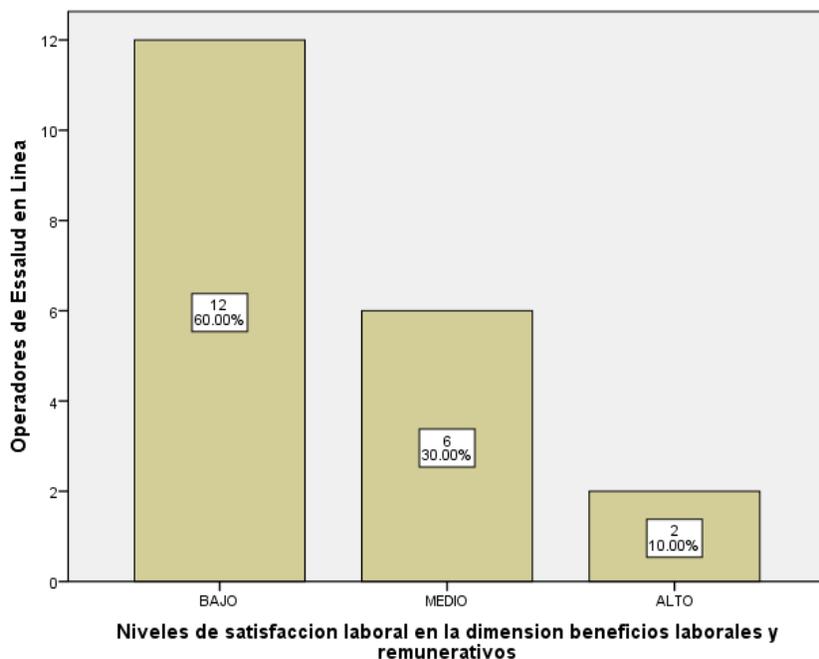
b. Dimensión beneficios laborales y remunerativos.

En la figura N° 7, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en

la dimensión beneficios laborales y remunerativos.

Figura 7

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 7, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos. Se encontró que doce teleoperadores, sesenta por ciento del total, presentan satisfacción laboral baja en la dimensión beneficios laborales y remunerativos. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión beneficios laborales y remunerativos son dos que representa el diez por ciento. En el nivel medio de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos se encontró que seis teleoperadores lo presentan, el treinta por ciento del total.

Indicador salario

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y remunerativos (anexo 22), en el indicador salario, se encontró que catorce teleoperadores, el setenta por ciento del total, sienten que sus salarios son bajos. Las personas que no se sienten disconformes ni conformes en su salario son cuatro teleoperadores que representa el veinte por ciento. A quienes les parece que su salario es alto son dos teleoperadores que representa el diez por ciento.

Indicador beneficios laborales.

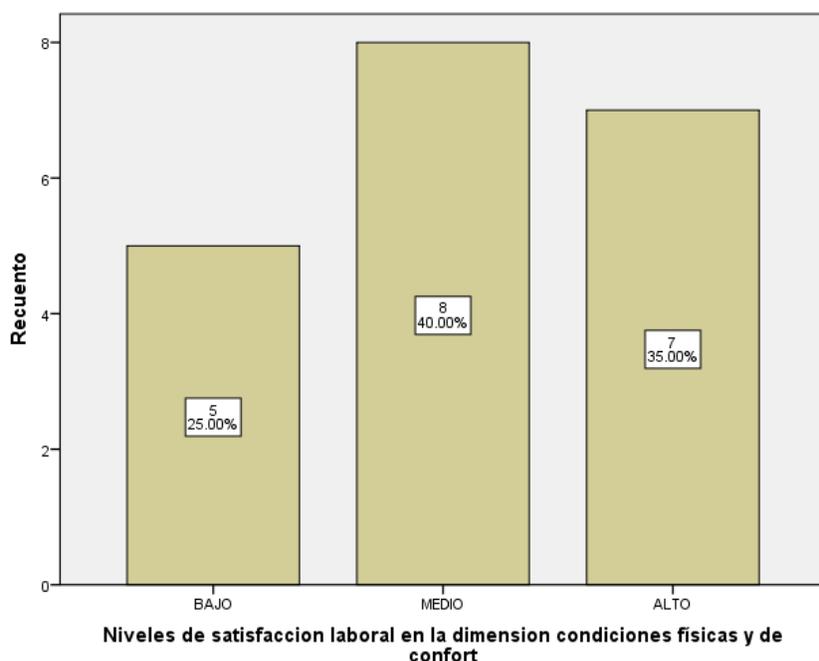
Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y remunerativos, en el indicador beneficios laborales (anexo 22), se encontró que once teleoperadores sienten que sus beneficios laborales son bajos, que es el cincuenta y cinco por ciento del total. Las personas que no se sienten disconformes ni conformes en sus beneficios laborales son siete teleoperadores que representa el treinta y cinco por ciento. A quienes les parece que sus beneficios laborales son altos son dos teleoperadores que representa el diez por ciento.

c. Dimensión condiciones físicas y de confort.

En la figura N° 8 se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort.

Figura 8

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 8, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort. Se encontró que cinco teleoperadores, veinticinco por ciento del total, presentan satisfacción laboral baja en la dimensión condiciones físicas y de confort. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión condiciones físicas y de confort son siete que representa el treinta y cinco por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y de confort cuenta con ocho teleoperadores que representa el cuarenta por ciento del total.

Indicador condiciones físicas.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión Condiciones físicas y de confort, en el indicador condiciones físicas (anexo 22), se encontró que cinco teleoperadores están disconformes con las condiciones físicas del lugar donde trabaja. Quienes están conformes con las condiciones físicas del lugar donde trabajan son once teleoperadores que representa el cincuenta y cinco por ciento. Los que piensan que las condiciones físicas son regulares son cuatro teleoperadores, el veinte por ciento del total

Comodidad del trabajo.

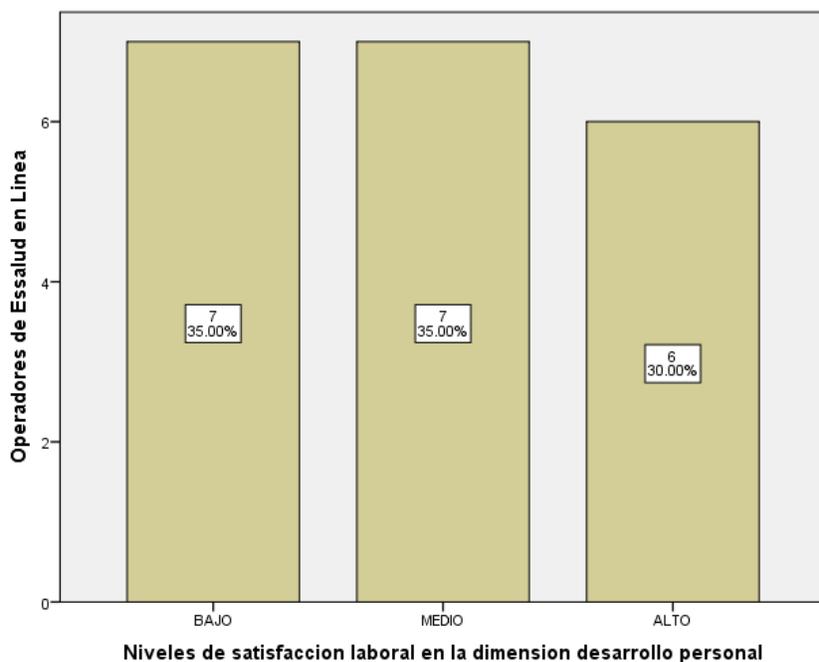
Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión Condiciones físicas y de confort, en el indicador comodidad del trabajo (anexo 22), se encontró que ocho teleoperadores sienten que el lugar donde trabajan no hay comodidad, el cuarenta por ciento del total. Mientras los que sienten que el lugar es medianamente cómodo son ocho teleoperadores que representa el cuarenta por ciento. Los teleoperadores que sienten que el lugar de trabajo es comodo son cuatro, el veinte por ciento del total.

d. Dimensión desarrollo personal.

En la figura N° 9, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal.

Figura 9

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 9, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal. Se encontró que siete teleoperadores, treinta y cinco por ciento del total, presentan satisfacción laboral baja en la dimensión desarrollo personal. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión desarrollo personal son seis que representa el treinta por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal cuenta con seis teleoperadores que representa el treinta por ciento del total.

Indicador realización profesional.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal, en el indicador realización profesional (anexo 22), se encontró que siete teleoperadores sienten que no han logrado tener una realización profesional o presentan realización profesional baja en el trabajo, el treinta por ciento del total. Mientras los que sienten una realización profesional a medias en su trabajo son seis teleoperadores, que representa el treinta por ciento. Los que presentan mayor realización profesional en el trabajo son siete teleoperadores que representan el treinta y cinco por ciento.

Indicador satisfacción en el trabajo.

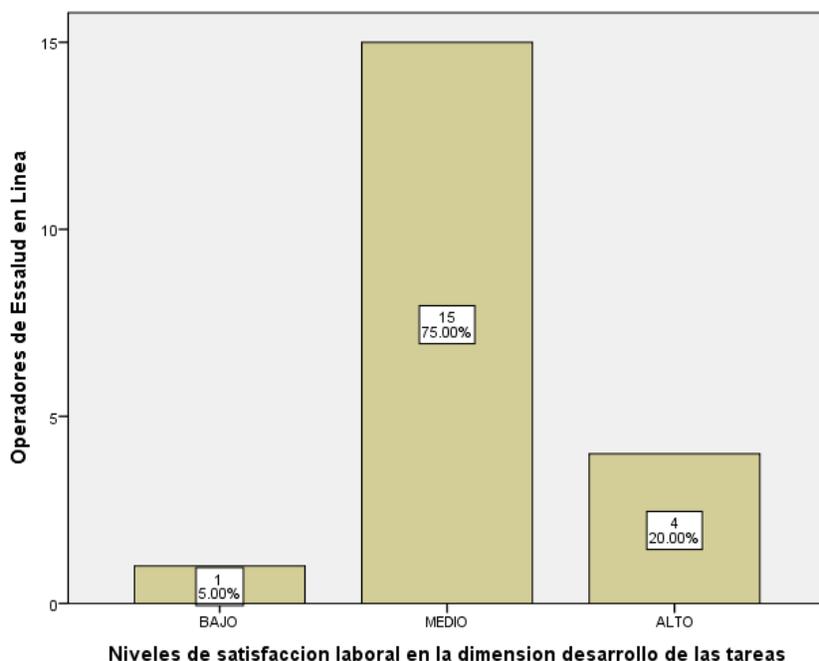
Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal, en el indicador satisfacción en el trabajo (anexo 22), se encontró que cinco teleoperadores sienten que no han logrado tener satisfacción en el trabajo, representan el veinticinco por ciento del total. Mientras los que sienten que tienen una satisfacción en el trabajo a medias son diez teleoperadores que representan el cincuenta por ciento. Quienes presentan mayor satisfacción en el trabajo son cinco teleoperadores que representa el veinticinco por ciento del total.

e. Dimensión desarrollo de las tareas.

En la figura N° 10, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas.

Figura 10

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 10, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas. Se encontró que un teleoperador, cinco por ciento del total, presenta satisfacción laboral baja en la dimensión desarrollo de las tareas. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión desarrollo de las tareas son cuatro que representa el veinte por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de las tareas cuenta con quince teleoperadores que representa el setenta y cinco por ciento del total.

Indicador valor de la tarea.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador valor de la tarea (anexo 22), se encontró que un teleoperador siente el trabajo que realiza no tiene valor o no es importante, representan cinco por ciento del total. Mientras los que sienten que el valor de la tarea en cuanto que tiene más o menos valor o es más o menos importante son dieciséis teleoperadores que representan el ochenta por ciento. Quienes perciben que su trabajo es valioso importante son tres teleoperadores que representa el quince por ciento del total.

significado de la tarea.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador significado de la tarea (anexo 22), se encontró que cuatro teleoperadores sienten el trabajo que realiza no tiene significancia, representan veinte por ciento del total. Mientras los que sienten que la significancia de la tarea en cuanto que tiene más o menos significado son once teleoperadores que representan el cincuenta y cinco por ciento. Quienes perciben que su trabajo es significativo son cinco teleoperadores que representa el veinticinco por ciento del total.

importancia de la tarea.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador importancia de la tarea (anexo 22), se encontró que cinco teleoperadores sienten que no es importante las tareas que realizan, representan el veinticinco por ciento del total. Mientras los que sienten que es más o menos importante la tarea son once teleoperadores que representan el cincuenta y cinco por ciento. Quienes perciben que sus tareas son importantes son cuatro

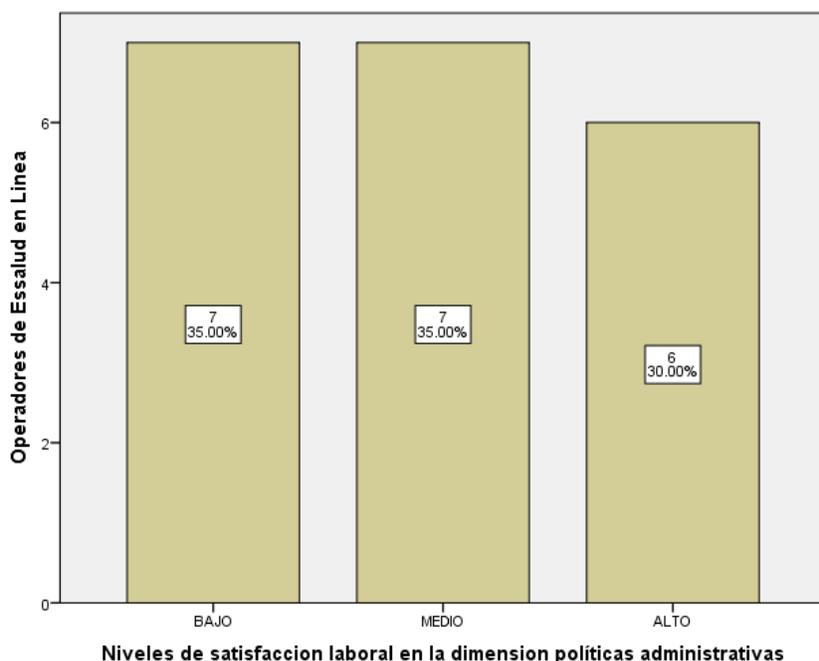
teleoperadores que representa el veinte por ciento del total.

f. Dimensión políticas administrativas.

En la figura N° 11, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas.

Figura 11

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 11, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas. Se encontró que siete teleoperadores, treinta y cinco por ciento del total, presentan satisfacción laboral baja en la

dimensión políticas administrativas. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión políticas administrativas son seis que representa el treinta por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas cuenta con siete teleoperadores que representa el treinta y cinco por ciento del total.

Indicador reconocimiento laboral.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador reconocimiento laboral (anexo 22), se encontró que doce teleoperadores sienten que no tienen reconocimiento laboral, el sesenta por ciento del total. Mientras los que sienten que tienen más o menos reconocimiento laboral son tres que representan el quince por ciento. Quienes perciben que su reconocimiento laboral es alto son cinco teleoperadores que representa el veinticinco por ciento del total.

Indicador horario

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador horario (anexo 22), se encontró que tres teleoperadores no están conformes con su horario, representan el quince por ciento del total. Mientras los que sienten que el horario es más o menos son siete teleoperadores que representan el treinta y cinco por ciento. Quienes perciben que el horario es bueno son diez teleoperadores que representa el cincuenta por ciento del total.

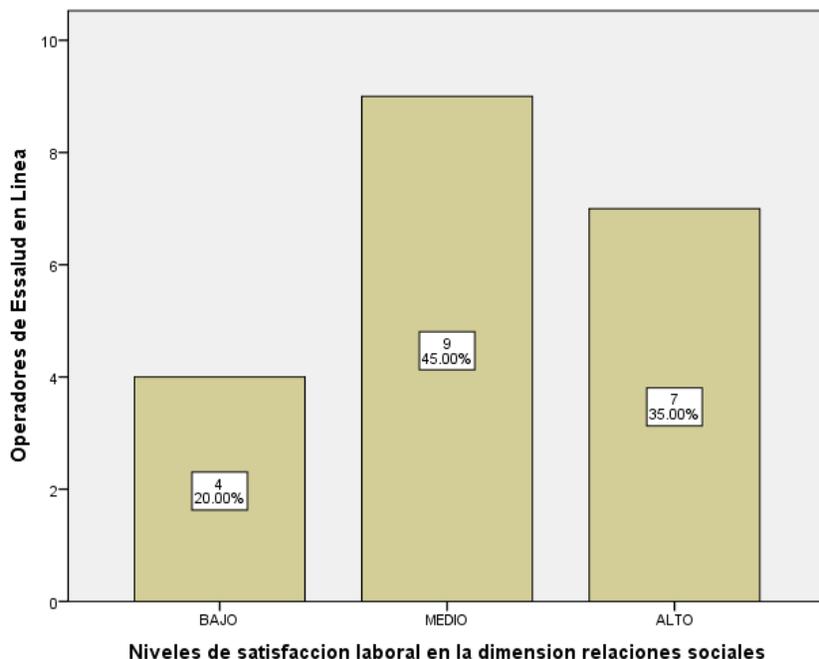
g. Dimensión relaciones sociales.

En la figura N° 12, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción

laboral en la dimensión relaciones sociales.

Figura 12

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 12, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales. Se encontró que cuatro teleoperadores, veinte por ciento del total, presentan satisfacción laboral baja en la dimensión relaciones sociales. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión relaciones sociales son siete que representa el treinta y cinco por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales cuenta con nueve teleoperadores que representa el cuarenta y cinco por ciento del total.

Indicador ambiente laboral.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador ambiente laboral (anexo 22), se encontró que cuatro teleoperadores no están conformes con el ambiente laboral, representan el veinte por ciento del total. Mientras los que sienten que el ambiente laboral es más o menos favorable son ocho teleoperadores que representan el cuarenta por ciento. Quienes perciben que el ambiente laboral es bueno son ocho teleoperadores que representa el cuarenta por ciento del total.

Indicador trabajo en equipo.

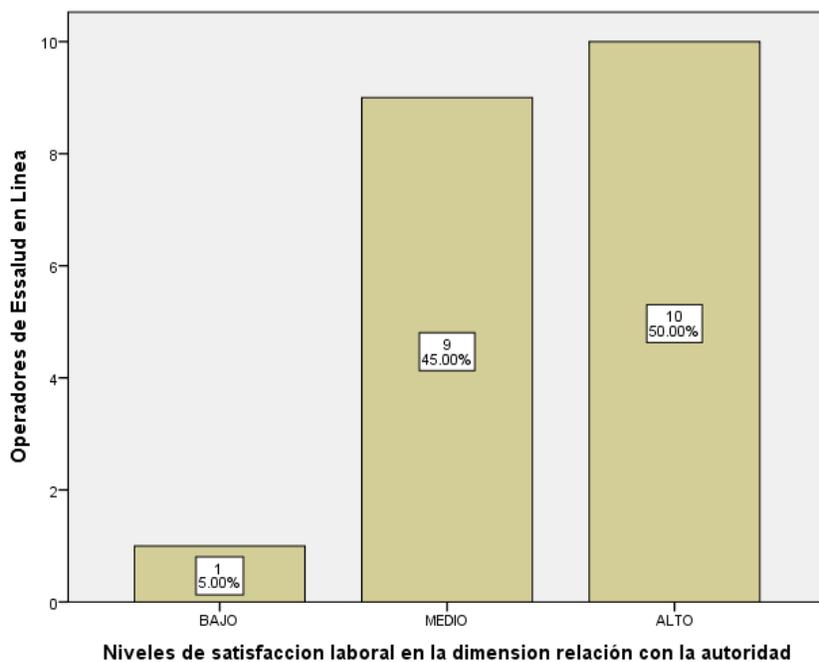
Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador trabajo en equipo (anexo 22), se encontró que un teleoperador piensa que no hay trabajo en equipo, representa el cinco por ciento del total. Mientras los que sienten que el trabajo en equipo es más o menos favorable son quince teleoperadores que representan el setenta y cinco por ciento. Quienes perciben que el trabajo en equipo es bueno son cuatro teleoperadores que representa el veinte por ciento del total.

h. Dimensión relación con la autoridad.

En la figura N° 13, se muestra la distribución de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco clasificados según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad.

Figura 13

Niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.



Nota: Elaboración propia.

En la figura N° 13, se muestra al total de teleoperadores, veinte trabajadores, distribuidos según los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad (anexo 20). Se encontró que un teleoperadores, cinco por ciento del total, presenta satisfacción laboral baja en la dimensión relación con la autoridad. Los teleoperadores que presentan satisfacción laboral alta en la dimensión relación con la autoridad son diez que representa el cincuenta por ciento. Los niveles medios de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad cuenta con nueve teleoperadores que representa el cuarenta y cinco por ciento del total.

Indicador relación con el jefe inmediato.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador relación con el jefe inmediato (anexo 22), se encontró que un teleoperador piensa que no hay buena relación con el jefe inmediato, representa el cinco por ciento del total. Mientras los que sienten que la relación con el jefe inmediato es más o menos favorable son dos teleoperadores que representan el diez por ciento. Quienes perciben que la relación con el jefe inmediato es buena son diecisiete teleoperadores que representa el ochenta y cinco por ciento del total.

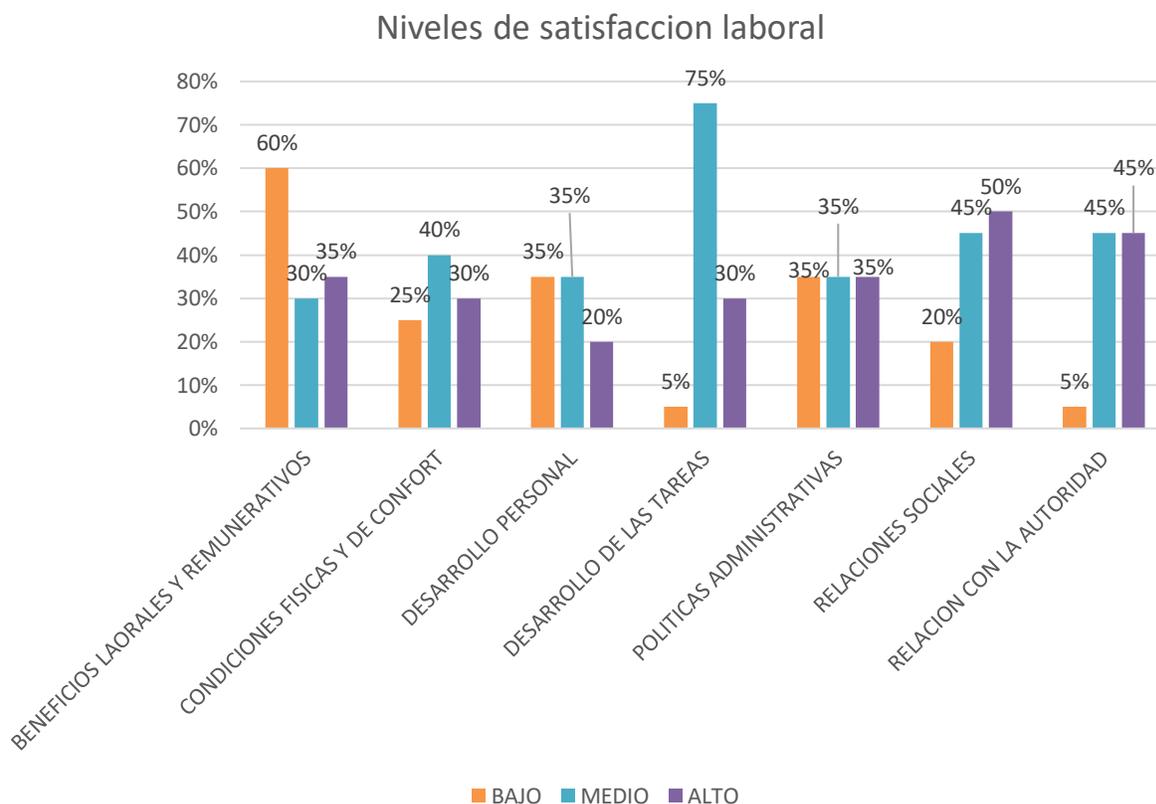
Indicador valoración del trabajo.

Según los resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo de las tareas, en el indicador valoración del trabajo (anexo 22), se encontró que ocho teleoperadores piensan que no hay valoración de su trabajo, el cuarenta por ciento del total. Mientras los que sienten que el trabajo es valorado más o menos favorable son diez teleoperadores que representan el cincuenta por ciento. Quienes perciben que su trabajo es valorado son dos teleoperadores que representa el diez por ciento del total.

Para tener un panorama general de los niveles de satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022, se muestra en la figura N° 14 las dimensiones con los distintos niveles de burnout alcanzados:

Figura 14

Niveles de satisfacción laboral en las dimensiones benéficos laborales y remunerativos, condiciones físicas y de confort, desarrollo personal, desarrollo de las tareas, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad



Nota: Elaboración propia.

En la figura número 14, se muestran los niveles de satisfacción laboral, según sus dimensiones, de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Entre los niveles de satisfacción laboral más alto encontrado es el 75 por ciento de la dimensión desarrollo de las tareas, En contraste a ello, el valor más bajo entre niveles de satisfacción laboral en sus dimensiones, es de 5 por ciento para las dimensiones desarrollo de las

tareas y relación con la autoridad.

5.2 Pruebas de hipótesis.

Según (Galindo, 2020) si el resultado obtenido de la significancia está entre el intervalo de 0.05 - 1.00, la relación tiene significancia estadística y aceptamos la hipótesis nula, no obstante si resultado obtenido de la significancia está en el intervalo 0.00 - 0.049 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que la relación tiene significancia estadística.

5.2.1 Prueba de la hipótesis general.

Se utilizó la estadística no paramétrica, ya que la población es menor a 30 individuos para lo cual se aplicó la correlación de rangos Rho de Spearman (anexo 15). Se prosigue con la prueba de hipótesis para las variables e indicadores planteadas anteriormente:

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el nivel de significancia 0.009 está entre el intervalo 0.000-0.049. Resultando la correlación Rho de Spearman igual a -0.390 (anexo 15). Esto quiere decir que mientras haya mayor satisfacción laboral, el síndrome de burnout disminuye en 0.390.

5.2.2 Prueba de hipótesis específicas.

El resultado de las correlaciones para las hipótesis específicas se encuentran en los anexos 17 y 18, resultados que permiten aceptar o rechazarlas. A continuación, se plantean las hipótesis específicas para ser aceptadas o rechazadas:

Prueba de hipótesis entre la variable síndrome de burnout y las dimensiones beneficios laborales y remunerativos, dimensión condiciones físicas y de confort.

H₀: La dimensiones beneficios laborales y remunerativos, condiciones físicas y de confort no se relaciona significativamente en el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

H₁: La dimensiones beneficios laborales y remunerativos, condiciones físicas y de confort se relaciona significativamente en el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el nivel de significancia 0.037 y 0.032 están entre el intervalo 0.000-0.049 para la correlación entre la variable síndrome de burnout y las dimensiones beneficios laborales y remunerativos, condiciones físicas y de confort de la variable satisfacción laboral. Cuyas la correlaciones Rho de Spearman son -0.469 y -0.481 respectivamente (anexo 17).

Prueba de hipótesis entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización.

H₀: La dimensión despersonalización no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en

el año 2022.

H₁: La dimensión despersonalización se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el nivel de significancia 0.007 está entre el intervalo 0.000-0.049. Resultando la correlación de Rho de Spearman -0.581 (anexo 18).

5.3 Discusión de resultados.

En el presente estudio, en el transcurso de su desarrollo, se pudo medir los niveles del síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Por medio de los instrumentos utilizados, el inventario de burnout de Maslach-Jackson y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los instrumentos de utilizados en la investigación tuvieron validez y confiabilidad.

Después de procesar los datos brindados por teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se pudo elaborar el constructo estadístico para tener evidencia estadística, razón por la cual se pudo responder la hipótesis general planteada: Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. La cual es aceptada, ya que se pudo comprobar que si hay relación y que dicha relación es inversa entre la

satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, cuyo valor es -0.390.

El resultado de Fecorotti (2015), en cuanto a la comprobación de su hipótesis general, de que si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operadores de dos call centers del área metropolitana, concluyó que si existe relación inversa entre las variables, cuyo valor es -0,418. En el caso del estudio que realizó Salcedo (2021), en cuanto a su hipótesis general, donde plantea que si existe relación entre la satisfacción laboral y síndrome burnout en colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima, concluyó que si existe relación inversa entre las variables, el valor de la correlación que obtuvo fue -0.286. En el caso de la presente investigación, el valor que se encontró para la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 fue -0.390, valor que se asemeja y se aproxima más a lo que encontró Salcedo (2021). En el caso del autor Fecorotti (2015), el valor que se encontró en su investigación, concuerdan en el sentido inverso, pero presentan mayor valor en la correlación de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.

En cuanto a las dimensiones que más influyen en la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se encontró para el presente estudio que la despersonalización fue la que más se relacionó con la satisfacción laboral, cuyo valor es -0.581. En el caso del estudio que realizó Salcedo (2021), encontró que las dimensiones que más se relacionaron en la satisfacción laboral fueron el agotamiento

emocional y la despersonalización, cuyos valores fueron -0.635 y -0.287 respectivamente. En el caso de Alegre (2017), encontró que las dimensiones que más se relacionaron en la satisfacción laboral fueron el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, cuyos valores fueron +0.378,+0.378 y +0.268 respectivamente.

En cuanto a las dimensiones que más influyen en el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, no se encontraron estudios que abordaron ese tema específicamente de teleoperadores.

VI. PROPUESTA

6.1 Introducción.

El Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco es la sede central de la región del Cusco del seguro social de salud, Essalud. Es así que la labor del hospital es atender a los asegurados en los diferentes servicios de salud que ofrece en las diferentes especialidades, además de dar prestaciones sociales y económicas. Uno de los nexos entre la atención de los servicios de salud y los asegurados es el call center del hospital, denominado Essalud en Línea. Que brinda soporte al área de Admisión del Hospital. Essalud en Línea opera gracias a la labor de los teleoperadores que atienden a diario a los asegurados afiliados a Essalud. Dicha labor, al ser repetitiva y cotidiana, puede generar estrés laboral, lo cual podría conllevar que el personal que labora en dicha área presente síntomas del síndrome de burnout. Lo que afectaría en la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea. Motivo por el cual se puede preguntar si ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022? Además de ello, preguntar ¿Cuáles son las dimensiones que más influyen en el síndrome de burnout y en la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022? Por lo que se plantearon los objetivos de medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022; además de determinar cuáles son las dimensiones que más influyen en el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara

Velasco Essalud Cusco en el año 2022 y determinar cuáles son las dimensiones que más influyen en la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

6.2 Diagnostico.

En cuanto a la relación entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral, se encontró que las variables están correlacionadas inversamente. Seguidamente se encontró que las dimensiones que más influyen en el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 son el cansancio emocional, la despersonalización y los beneficios laborales y remunerativos. Seguidamente, se encontró que las dimensiones que más influyen en la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 son la despersonalización, los beneficios laborales y remunerativos, el desarrollo personal y las relaciones sociales.

Según los resultados obtenidos, al medir los niveles de Burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se encontró que en la dimensión cansancio emocional cerca del 65 por ciento de los teleoperadores presentan de altos niveles de desánimo a estar medianamente animados. También que el 70 por ciento de los teleoperadores presentan altos niveles fatiga a estar medianamente fatigados en el trabajo.

En cuanto a la dimensión realización personal, cerca del 70 por ciento presentan niveles bajos a medios de entusiasmo. En cuanto a la dimensión despersonalización, cerca del 80 por ciento sienten

estar con niveles medios o altos de culpabilidad.

Según los resultados obtenidos al medir los niveles de satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, se encontró que en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, el 90 por ciento de los teleoperadores perciben que sus salarios son muy bajos o que están en el término medio, de la misma forma sienten alrededor de un 90 por ciento de los teleoperadores que sus beneficios laborales son muy bajos o que están medianamente satisfechos con ellos. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y de confort, cerca del 80 por ciento siente mediana satisfacción y baja satisfacción en cuanto a la comodidad del trabajo. De similar manera ocurre con la dimensión desarrollo personal, cerca del 90 por ciento siente mediana satisfacción e insatisfacción en cuanto a su realización profesional. En cuanto a la dimensión desarrollo de las tareas, cerca del 80 por ciento siente mediana satisfacción e insatisfacción respecto a la importancia que le da a sus tareas. De forma similar ocurre con la dimensión políticas administrativas, cerca del 75 por ciento percibe no tener reconocimiento laboral. En cuanto a la dimensión relación con la autoridad, cerca del 90 por ciento de los teleoperadores percibe que su trabajo no es valorado o es valorado a medias por sus jefes inmediatos.

6.3 propuesta de mejora del síndrome burnout y satisfacción laboral.

En base a la información anteriormente detallada, se realizó una reunión con la coordinadora de Essalud en Línea, dándole a conocer la situación de los teleoperadores que presentan altos niveles de poco entusiasmo, desánimo, fatiga y culpabilidad. También se dio a conocer que sienten que

sus salarios son muy bajos, además de los beneficios laborales. Se dio a conocer, que no tienen comodidad para realizar sus labores diarias. Los teleoperadores sienten que no tienen una buena realización profesional. Se informó que el valor sus tareas y la importancia que perciben de sus tareas no tiene mayor relevancia para los teleoperadores. En su mayoría, los teleoperadores de Essalud en Línea sienten que no les dan reconocimientos laborales, lo cual posiblemente puede conllevar a que vean que sus tareas no tengan importancia. Por otro lado, en cuanto a sus jefes inmediatos, los teleoperadores sienten que su trabajo no es bien valorado.

La propuesta que se dio, con la participación de la coordinadora, en cuanto al desánimo que sienten los teleoperadores, es que se pueda dar un programa de recompensas que impacte en sus salarios y beneficios laborales ya que son muy bajos, además de elegir un líder semanalmente al azar que sea responsable de su grupo de trabajo y de esa forma elevar el entusiasmo de los teleoperadores.

Lo que se propone para aminorar la fatiga de los teleoperadores es que se dé mayor comodidad en el trabajo, en cuanto a los asientos, que se cambien por sillas ergonómicas, también los audífonos que utilizan, adquirir unos de mayor calidad. Respecto a la altura de la pantalla de la computadora, la coordinadora mencionó que genera posturas incómodas en los teleoperadores. Se propone que se instalen racks para los monitores de las computadoras para nivelar la altura y sea más cómodo trabajar.

En cuanto al desarrollo personal, se planteó que la empresa haga convenios con las instituciones educativas. Institutos o universidades para desarrollar profesionalmente y tengan satisfacción por su trabajo los teleoperadores de Essalud en Línea.

En cuanto al desarrollo de las tareas de los teleoperadores de Essalud en Línea, se propuso que se den charlas de sensibilización con un especialista en motivación y un psicólogo, conjuntamente con la División de Recursos Humanos de Essalud para que puedan tener bien claro que sus tareas poseen mucho significado e importancia, además de aminorar la culpabilidad que sienten respecto a sus actividades que son valiosas porque impacta en la atención a los asegurados.

En cuanto a la relación con la autoridad, se propuso que se den charlas a los coordinadores para que den a conocer a los teleoperadores que la labor que ellos hacen es importante y valiosa. Para el caso de los teleoperadores sientan reconocimiento en el trabajo, se propuso que se hagan actividades como colgar un panel donde se publique el nombre del mejor trabajador, celebrar cuando algún teleoperador cumpla años, organizar competencias deportivas.

6.1 Cronograma de actividades.

Se propone un cronograma de actividades para poder aumentar la satisfacción laboral de los teleoperadores y de esa manera disminuir el burnout. En la tabla cuadro N°30 se muestra el cronograma de actividades propuesta a Essalud en Línea:

Tabla 28 Cronograma de actividades propuesta a Essalud en Línea.

ITEM	DESCRIPCION	ACTIVIDAD	SEMANA				
			1	2	3	4	5
1	Disminuir desanimo	Programa de recompensas					
2	Aumentar entusiasmo	Eleccion de lider semanal					
3	Disminuir fatiga	Implementacion con mobiliario de calidad					
4	Aumentar el desarrollo profesional	convenios con instituciones educativas					
5	Atumentar el significado de las tareas	Charlas de sencibilizacion					
6	Aumentar el reconocimiento laboral	Charlas a coordinadores					

Nota: Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, se puede realizar un programa de recompensas, estableciéndolo en la primera semana de implementación del plan de mejora, conjuntamente con la implementación de mobiliario e instrumentos de calidad. En la segunda semana, se propone elegir al azar a un líder, que sea responsable del grupo durante una semana. En la tercera semana, se buscará establecer convenios con instituciones educativas que puedan ofrecer a los teleoperadores educación para su desarrollo profesional. En la cuarta semana, se invitará a un capacitador que dé charlas de sensibilización para que tomen conciencia acerca del significado de las tareas los teleoperadores de Essalud en Línea. En la quinta semana se dará charlas a los coordinadores para que tomen estrategias para reconocer el esfuerzo y trabajo de los teleoperadores.

6.2 Presupuesto.

El presupuesto para mejorar la satisfacción laboral y disminuir el burnout de la situación actual de los teleoperadores de Essalud en Línea se muestra en el cuadro N°31.

Tabla 29 Presupuesto para mejorar la satisfacción laboral y disminuir el burnout de la situación actual de los teleoperadores de Essalud en Línea

ITEM	DESCRIPCION	ACTIVIDAD	CONCEPTO	PRESUPUESTO		
				cantidad	costo unitario	total anual
1	Disminuir desanimo	Programa de recompensas	tarjetas de compras por buen desempeño	12	80	960
2	Aumentar entusiasmo	Elección de líder semanal	Pago por asumir mayor responsabilidad	12	30	360
3	Disminuir fatiga	Implementación con mobiliario de calidad	Sillas ergonómicas	20	209	4180
			Racks	20	80	1600
			Audífonos	20	40	800
4	Aumentar el desarrollo profesional	convenios con instituciones educativas	costo por curso Institución educativa Innova Perú	20	40	800
5	Aumentar la importancia de las tareas	Charlas de sensibilización	Costo contratar Expositor	1	400	400
6	Aumentar el reconocimiento laboral y la valoración del trabajo	Charlas a coordinadores	Costo contratar a especialista en motivación	1	400	400
7	Disminuir la culpabilidad	tratamiento psicológico	Costo contratar los servicios de un psicologo	1	1200	1200
				TOTAL POR AÑO		9380 soles

Nota: Elaboración propia.

En el cuadro N° 31, se muestra el presupuesto propuesto para aumentar la satisfacción laboral y disminuir el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea, Se propone dar tarjetas de compras por un valor de 80 soles como un programa de recompensas. En el caso de

elegir a un líder semanal, se propone dar un bono simbólico de 30 soles a quien asuma la responsabilidad durante una semana ya que asume funciones extra temporalmente. Para disminuir la fatiga de los teleoperadores, se propone comprar sillas ergonómicas, racks para monitores de computadoras y audífonos de buena calidad, monto que asciende a 5780 soles. Para aumentar el desarrollo profesional, se hará un convenio con la empresa educativa Innova Perú que brinda cursos virtuales, cuyo costo de capacitación con certificación virtual por persona es de 40 soles. En cuanto a la propuesta para aumentar el significado de las tareas y aumentar el reconocimiento laboral, se contrataría a un experto en motivación y sensibilización laboral, cuyo costo ascendería a 800 soles por la capacitación a todo el personal de Essalud en Línea. Por otro lado para disminuir el sentimiento de culpabilidad, se contrataría a un psicólogo para que entreviste y trate los a cada uno de los teleoperadores de Essalud en Línea. El costo anual llegaría a ser 9380 soles para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout.

CONCLUSIONES

- Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, cuyo valor fue -0.390. Relación inversa que establece que, a mayores niveles de satisfacción laboral, menores son los niveles de síndrome de burnout.
- Se determinó que las dimensiones de la satisfacción laboral que más se relacionaron con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones físicas y de confort, cuyas correlaciones Rho de Spearman fueron -0.469 y -0.481, respectivamente.
- Se determinó que la dimensión del síndrome de burnout que más se relacionó con la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 fue la despersonalización cuya correlación Rho de Spearman fue -0.581.
- Se desarrolló una propuesta de mejora para disminuir el síndrome de burnout y mejorara la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

RECOMENDACIONES

- Debido a la relación inversa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout, a mayores niveles de satisfacción laboral, menores son los niveles de síndrome de burnout, en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. Se recomienda que la institución pueda tomar en cuenta las estrategias desarrolladas en el presente trabajo de investigación para elevar la satisfacción laboral y disminuir al mínimo el burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea.
- Se recomienda que Essalud en Línea equipe mejor las instalaciones de sus locales, en cuanto a los mobiliarios, equipos, entre otros. Además de contratar a profesionales motivadores y psicólogos, con la finalidad de que los teleoperadores de Essalud en Línea tengan menores niveles cansancio emocional y la despersonalización.
- Se recomienda que Essalud en Línea realice convenios con instituciones educativas para aumentar el desarrollo personal. También que contrate los servicios de profesionales que puedan dar capacitación con la finalidad de que los teleoperadores adquieran habilidades con el objetivo de que el desarrollo de las tareas sea más productivo. Además, que realice actividades Essalud en Línea para la confraternización entre los compañeros para mejorar los niveles de relaciones sociales. Y por último que se capacite mejor a los coordinadores para que haya mejores relaciones entre los teleoperadores y sus autoridades.
- Frente a la gran cantidad de llamadas por parte de los usuarios durante el transcurso del año 2022, se recomienda continuar con este estudio para poder evaluar los tiempos de

atención y, por consiguiente, evaluar si se podría aumentar la cantidad de teleoperadores o en defecto implementar un box con inteligencia artificial para que mejore la atención a los usuarios y apoye la labor de los teleoperadores de Essalud en Línea.

- Que tome en cuenta Essalud en Línea la propuesta de mejora para disminuir el síndrome de burnout y mejorara la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.
- Que esta tesis sirva de referencia para posteriores investigaciones en diferentes circunstancias, condiciones y contextos que rodean a los teleoperadores en general.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, M. (2009). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, Reflexiones y experiencias de investigación* (1 ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Santo Tomas.
- Alegre, R. (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. *Tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Psicología*. Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Humanidades, Lima, Perú. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/8129330d-1a94-42f6-bca6-e19324063d90>
- Arnold, J. (2012). *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el ámbito laboral* (5 ed.). Mexico D.F., Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Arriaza, M. (2006). *Guía práctica de análisis de datos* (1 ed.). Andalucía, España: Editorial Ideagonal Diseño Gráfico. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=401903>
- Asociación Estadounidense de Psicología. (04 de octubre de 2021). *apa.org*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://www.apa.org/news/press/releases/2021/10/compounding-stressors-change-jobs>
- Bedoya, F. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho 2018. *Tesis para obtener el grado académico de*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el enero de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26931>

Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Editoria Brujas.

Bruno, E. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Terapia ocupacional*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16817#:~:text=Asimismo%2C%20se%20encontr%C3%B3%20una%20relaci%C3%B3n,s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20teleoperadores>.

Escalante, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/983>

Escobar, V. (2018). Satisfacción laboral y síndrome burnout en los tabajadores del Banco de la Nación agencia 2, juliaca 2017. *Investigacion para obtener el tutilo de Licenciada en Psicologia*. Universidad Privada Telesup, Lima, Perú.

Fecorotti, A. (2015). Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operadores de dos call centers del área metropolitana. *Tesis para obtener la licenciatura*

en relaciones industriales. Universidad Católica Andrés, Caracas, Venezuela.

Recuperado el 15 de setiembre de 2022, de

http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/Fecorotiy%20Mendes.pdf

Flores, H. (2021). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021. *Tesis para obtener el título de licenciatura en Psicología Clínica*. Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado el 29 de setiembre de 2022, de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/37136>

Future Forum. (febrero de 2023). *futureforum.com*. Obtenido de

https://futureforum.com/research/future-forum-pulse-winter-2022-2023-snapshot/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=pulse

Galiano, Z. (2021). Estrés laboral y síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por covid-19. Cusco, 2021. . *Tesis para optar el*

título profesional de médico cirujano. Universidad Nacional San Antonio Abad del

Cusco, Facultad de Ciencias de la Salud, Cusco, Perú. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2690710#:~:text=Resultados%3A%20Participaron%20159%20profesionales%20de,tuvo%20ausencia%20de%20dicho%20s%C3%ADndrome.>

- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos, una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (1 ed.). Alicante, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Recuperado el 30 de setiembre de 2022, de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estad%C3%ADstica-para-no-estad%C3%ADsticos-Una-gu%C3%ADa-b%C3%A1sica-sobre-la-metodolog%C3%ADa-cuantitativa-de-trabajos-acad%C3%A9micos-2.pdf>
- Gallup Inc. (2022). *State of the Global Workplace: 2022 Report* (1 ed.). Washington, Estados Unidos: [gallup.com](https://www.gallup.com). Recuperado el 03 de octubre de 2022, de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022-report.aspx>
- Gil-Monte, P. (2019). *Prevención y Tratamiento del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)* (1 ed.). Madrid, España: Editorial ediciones Pirámide.
- Gómez, J. (2021). *Work Engagement y Satisfacción Laboral, y su correlación con la Intención de Rotación Laboral de Teleoperadores. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 19 de setiembre de 2022, de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20512>
- Guarino, L. (octubre de 2022). *bloomberglínea*. Obtenido de <https://www.bloomberglínea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>

- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico D.F., Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Llaja, V. e. (2007). *Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana, Síndrome Del Quemado Por Estrés Laboral Asistencial* (1 ed.). Lima, Perú: Llaja Rojas, Victoria Hermila.
- Lopez, A. (2017). *El síndrome de burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (1 ed.). Vigo, España: Universidad de Vigo Editorial.
- Martinez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolucion conceptual y estado actual de la cuestion. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 42.
doi:<https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192>
- Mejía, E. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Ediciones de la U. Recuperado el 27 de setiembre de 2022, de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Mommens, P. (2016). *Aprende a prevenir el burnout, las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional* (1 ed.). MADrid, España: Editorial Titivillus.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio* (1 ed.). La Plata, Argentina: Editorial CEIL-CONICET. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de

<https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (1 ed.). Italia, Turin: Editorial Centro Internacional de Formación. Recuperado el 2 de octubre de 2022, de https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
- Ortiz, J. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Revista comunicaciones en estadística*. doi:<https://doi.org/10.15332/23393076.6769>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. (U. N. Marcos, Ed.) *Revista Teoría e Investigación en Psicología Vol. IX-1, IX(I)*, 20. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/contenido.htm
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Pearson Educación de México.
- Sahili, L. (2015). *Burnout, Consecuencias y soluciones* (1 ed.). Mexico D.F., Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- Salcedo, M. (2020). El trabajo en equipo y la satisfacción laboral en las universidades privadas de la provincia de Huacho-Perú, propuesta actual. *Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Salcedo, R. (2021). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de una Red Privada de Salud de Lima. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología*. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Psicología, Lima, Perú. Recuperado

- el 22 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4464>
- Toribio Garcia, P. (2022). *Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un contact center en el año 2020*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado el 02 de 12 de 2022, de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10132#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20los%20teleoperadores%20presentan,implementar%20un%20plan%20de%20acci%C3%B3n>.
- Toribio, C. (2016). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú – 2015. *Tesis para optar el grado de Magíster*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado el 25 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10940>
- Torre, L. (2019). Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018. *Tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Psicología*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2876#:~:text=Las%20conclusiones%20son%3A%20Las%20trabajadoras,Pa%C3%ADs%20a%20presentar%20este%20s%C3%ADndrome>.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* (1 ed.). México, D.F, Mexico: Editorial Mexicana.

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad* (1 ed.). Barranquilla, Colombia: Editorial Universitaria de la Costa Educosta.

Vargas, R. (2022). *Estrategias de afrontamiento para la disminución del burnout en los docentes de una institución educativa privada de Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado el enero de 2022

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento cuestionario Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986.

FICHA SOCIODEMOGRAFICA	
La presente investigación tiene como finalidad medir los niveles de Burnout y satisfacción laboral los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Essalud Cusco en el año 2022. El estudio permitirá conocer la realidad de los trabajadores de Essalud en Línea y dar recomendaciones correspondientes. En este sentido, solicitamos su colaboración para responder a los diferentes componentes de este instrumento que es totalmente anónima. Muchas Gracias.	
MARQUE CON UNA X	
SEXO: M () F () EDAD _____ ESTADO CIVIL: Casado () Soltero () Divorciado () Viudo () OTRO _____ SI ESTA CASADO CUANTOS AÑOS LLEVA CON SU PAREJA _____ () NO TENGO HIJOS () TENGO HIJOS ¿Cuántos? _____	NIVEL DE ESTUDIOS: () SECUNDARIO () SUP UNIV NO CONCLUIDO () SUP TECNICO NO CONCLUIDO () EGRESADO UNIV () EGRESADO TECNICO () BACHILLER () TITULO TECNICO () TITULO UNIVERSITARIO
SITUACION LABORAL () CAS () 276 () 728 () TERCEROS ESSALUD () TERCEROS EMPRESA SERVIS HORARIO: () TURNO MAÑANANA () TURNO TARDE () TURNO NOCHE HORAS DE TRABAJO: () 4 HORAS () 8 HORAS () 12 HORAS CARGO: _____ TIEMPO DE SERVICIOS: AÑOS _____ MESES _____ DIAS _____	

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

DIMENSION CANSANCIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5 Siento que mi trabajo me está desgastando					
6 Me siento frustrado por el trabajo					
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
DIMENSION DESPERSONALIZACION					
10 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
11 Siento que me he hecho más duro con la gente					
12 Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
14 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					
DIMENSION REALIZACION PERSONAL					
15 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
16 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
17 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
18 Me siento muy enérgico en mi trabajo					
19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
20 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Nota: (Llaja, 2007). Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

TDA - TO TALMENTE DE ACUERDO **DA** - DE ACUERDO **I** = INDECISO **ED** - EN DESACUERDO
TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS					
2.1 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	<input type="checkbox"/>				
2.2 Me siento mal con lo que gano.	<input type="checkbox"/>				
2.3 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input type="checkbox"/>				
2.4 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input type="checkbox"/>				
CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT					
2.5 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="checkbox"/>				
2.6 El ambiente donde trabajo es confortable,(ventilación, iluminación etc).	<input type="checkbox"/>				
2.7 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<input type="checkbox"/>				
2.8 En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	<input type="checkbox"/>				
2.9 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, (materiales y/o inmuebles)	<input type="checkbox"/>				
DESARROLLO PERSONAL					
2.10 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input type="checkbox"/>				
2.11 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	<input type="checkbox"/>				
2.12 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>				
2.13 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>				
2.14 Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	<input type="checkbox"/>				
2.15 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	<input type="checkbox"/>				
DESARROLLO DE LAS TAREAS					
2.16 La tarea que realizo es tan valiosa oomo cualquier otra.	<input type="checkbox"/>				
2.17 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input type="checkbox"/>				
2.18 Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input type="checkbox"/>				
2.19 Mi trabajo me aburre.	<input type="checkbox"/>				
2.20 Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input type="checkbox"/>				
2.21 Me gusta el trabajo que realizo.	<input type="checkbox"/>				

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

TDA - TO TALMENTE DE ACUERDO DA - DE ACUERDO I = INDECISO ED - EN DESACUERDO

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
POLITICAS ADMINISTRATIVAS					
2.22 Siento que doy más de lo recibo de la institución.	<input type="checkbox"/>				
2.23 La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	<input type="checkbox"/>				
2.24 Me disgusta mi horario.	<input type="checkbox"/>				
2.25 El horario de trabap me resulta incomodo.	<input type="checkbox"/>				
2.26 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	<input type="checkbox"/>				
RELACIONES SOCIALES					
2.27 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input type="checkbox"/>				
2.28 Me agrada trabajar con mis compañeros.	<input type="checkbox"/>				
2.29 Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	<input type="checkbox"/>				
2.30 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input type="checkbox"/>				
RELACION CON LA AUTORIDAD					
2.31 El jefe (a) es comprensivo	<input type="checkbox"/>				
2.32 Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	<input type="checkbox"/>				
2.33 Llevarme bien El (la) Jefe(a) beneficia la calidad del trabajo	<input type="checkbox"/>				
2.34 La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input type="checkbox"/>				
2.35 No me siento a gusto mi jefe.	<input type="checkbox"/>				
2.36 El (La) jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input type="checkbox"/>				

Nota: (Palma, 1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana

Anexo 3

Alfa de Cronbach para el instrumento de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Estadísticos de fiabilidad		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable satisfacción laboral	0.740	36
Dimensión beneficios laborales y remunerativos	0.713	4
Dimensión condiciones físicas y de confort	0.821	5
Dimensión desarrollo personal	0.887	6
Dimensión desarrollo de las tareas	0.791	6
Dimensión políticas administrativas	0.745	5
Dimensión relaciones sociales	0.727	4
Dimensión relación con la autoridad	0.828	6

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4

Tabla de codificación de las variables de la ficha sociodemográfica

Sexo

1 masculino 2 femenino

Estado civil

1 casado 2 soltero 3 divorciado

Nivel de estudios

1 secundario 2 superior universitario no concluido 3 superior técnico no concluido
4 egresado universitario 5 bachiller 6 titulado técnico 7 titulado universitario

Profesión

1 Administración 2 Gastronomía 3 Informática 4 Enfermería
5 Contabilidad 6 Psicología 7 Docente

Situación laboral

1 CAS 2 DL276 3 DL728 4 Terceros Essalud 5 Terceros empresa servis

Sueldo

1 entre 1025-1200 2 entre 1201-1300

HORARIO

1 mañana 2 tarde

HORAS DE TRABAJO

1 4 horas 2 8 horas 3 12 horas

Anexo 5

Tabla de codificación del cuestionario de la variable síndrome de burnout

Ítem	Pregunta	Puntaje de calificación				
1.1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	1	2	3	4	5
1.2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	1	2	3	4	5
1.3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	1	2	3	4	5
1.4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	2	3	4	5
1.5	Siento que mi trabajo me está desgastando	1	2	3	4	5
1.6	Me siento frustrado por el trabajo	1	2	3	4	5
1.7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5
1.8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3	4	5
1.9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5
1.10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	1	2	3	4	5
1.11	Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	3	4	5
1.12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
1.13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	1	2	3	4	5
1.14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	1	2	3	4	5
1.15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	1	2	3	4	5
1.16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	1	2	3	4	5
1.17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	1	2	3	4	5
1.18	Me siento muy enérgico en mi trabajo	1	2	3	4	5
1.19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	1	2	3	4	5
1.20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	1	2	3	4	5
1.21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	3	4	5
1.22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma	1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Anexo 6

Tabla de codificación del cuestionario de la variable satisfacción laboral

Ítem	Pregunta	Puntaje de calificación				
2.1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4	5
2.2	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
2.3	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
2.4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
2.5	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis	5	4	3	2	1
2.6	El ambiente donde trabajo es comfortable.(ventilación, iluminación etc)	5	4	3	2	1
2.7	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
2.8	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
2.9	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
2.10	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
2.11	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1
2.12	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
2.13	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
2.14	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	5	4	3	2	1
2.15	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
2.16	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1
2.18	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
2.17	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
2.19	Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
2.21	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
2.20	Me siento complacido con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
2.22	Siento que doy más de lo recibo de la institución.	1	2	3	4	5
2.23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
2.24	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
2.25	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
2.26	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	1	2	3	4	5

2.27	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis	5	4	3	2	1
2.28	Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1
2.29	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
2.30	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
2.31	El jefe es comprensivo (a).	5	4	3	2	1
2.32	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre	5	4	3	2	1
2.33	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
2.34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
2.35	No me siento a gusto con mi jefe.	1	2	3	4	5
2.36	el jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1

Nota: Elaboración propia

Anexo 7
Matriz de datos de las variables sociodemográficas

Ítem	Sexo	Edad	Estado civil	Cantidad de hijos	Nivel de estudios	Profesión	Situación laboral	Sueldo	Días laborables por semana	Horario	Horas de trabajo	meses de servicio	Hora de ingreso	Hora de salida
1	2	26	3	2	2	1	5	1	6	1	2	9	6am	2 pm
2	2	25	3	1	6	2	5	1	6	1	2	12	6am	2 pm
3	2	59	1	2	2	3	5	1	6	1	2	14	6am	2 pm
4	2	27	2	0	6	1	5	1	6	1	2	11	6am	2 pm
5	2	36	3	1	6	3	5	1	6	1	2	10	6am	2 pm
6	2	59	1	1	5	4	5	1	6	1	2	55	6am	2 pm
7	2	41	2	0	7	4	5	1	6	1	2	60	6am	2 pm
8	2	28	2	1	3	4	5	1	6	1	2	9	6am	2 pm
9	2	29	2	0	5	1	5	1	6	1	2	13	6am	2 pm
10	2	26	1	1	5	3	5	1	6	2	2	1	2 pm	10 pm
11	2	34	2	0	7	3	5	1	6	1	2	4	6am	2 pm
12	2	26	2	0	6	7	5	1	6	2	2	11	2 pm	10 pm
13	2	39	1	3	7	4	5	1	6	2	2	17	2 pm	10 pm
14	2	26	2	1	2	5	5	1	6	2	2	59	2 pm	10 pm
15	2	48	1	2	6	6	5	1	6	1	2	53	6am	2 pm
16	2	42	1	2	7	5	5	1	6	2	2	40	2 pm	10 pm
17	2	30	3	1	5	5	5	1	6	2	2	2	2 pm	10 pm
18	2	35	1	3	5	4	5	1	6	2	2	14	2 pm	10 pm
19	2	33	2	0	7	3	5	1	6	1	2	6	6am	2 pm
20	2	29	2	0	7	1	5	1	6	1	2	29	6am	2 pm

Nota: Elaboración propia

Anexo 8
Matriz de datos de la variable síndrome de burnout.

	CANSANCIO EMOCIONAL												DESPERSONALIZACION				REALIZACION PERSONAL												Síndrome De Burnout				
	1.1	1.2	1.3	Σ	1.4	1.5	1.6	Σ	1.7	1.8	1.9	Σ	ΣΣ	1.1	1.1	Σ	1.1	1.1	1.4	Σ	ΣΣ	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	Σ		ΣΣ			
	1.1	1.2	1.3	Σ	1.4	1.5	1.6	Σ	1.7	1.8	1.9	Σ	ΣΣ	1.1	1.1	Σ	1.1	1.1	1.4	Σ	ΣΣ	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	Σ		ΣΣ			
1	3	5	2	10	2	2	3	7	2	2	3	7	24	3	5	8	2	2	1	5	13	4	3	4	4	1	15	26	63				
2	2	5	4	11	4	3	3	10	3	1	2	6	27	4	5	9	3	2	5	10	19	5	5	4	5	2	19	34	80				
3	2	4	1	7	2	3	1	6	2	1	2	5	18	1	2	3	3	1	1	5	8	2	3	2	2	3	12	19	45				
4	3	5	3	11	3	3	4	10	4	3	4	11	32	5	4	9	4	1	4	9	18	4	4	4	4	3	5	20	32	82			
5	3	3	1	7	3	1	1	5	3	1	1	5	17	1	1	2	3	1	3	7	9	5	5	4	4	5	5	23	38	64			
6	2	4	2	8	2	2	2	6	2	1	2	5	19	1	1	2	1	1	4	6	8	1	2	2	1	2	1	7	12	39			
7	3	3	2	8	1	2	2	5	2	1	2	5	18	2	2	4	5	2	3	10	14	4	4	4	4	3	5	4	3	19	31	63	
8	2	4	1	7	1	1	1	3	1	1	1	3	13	1	3	4	3	1	1	5	9	5	5	4	4	2	5	19	34	56			
9	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	10	1	1	2	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	25	40	55			
10	1	3	1	5	3	1	1	5	1	3	1	5	15	1	3	4	3	1	4	8	12	5	4	5	4	3	5	4	19	33	60		
11	4	4	3	11	2	3	4	9	1	4	3	8	28	3	4	7	4	1	4	9	16	5	4	4	4	3	5	4	3	19	32	76	
12	1	5	4	10	4	4	3	11	1	1	1	3	24	4	4	8	4	4	5	13	21	4	4	3	4	4	1	15	26	71			
13	3	4	3	10	4	2	2	8	2	2	2	6	24	1	3	4	3	1	4	8	12	5	4	4	3	3	2	16	29	65			
14	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	22	2	2	4	2	2	5	9	13	4	4	3	4	3	3	17	28	63			
15	2	5	4	11	4	4	4	12	3	4	3	10	33	4	4	8	3	3	4	10	18	5	5	4	4	5	23	37	88				
16	4	5	1	10	3	3	3	9	1	1	3	5	24	1	3	4	3	1	5	9	13	5	5	4	4	4	4	21	35	72			
17	1	3	1	5	2	1	1	4	1	1	2	4	13	1	1	2	1	1	5	7	9	5	4	4	5	4	4	22	35	57			
18	3	4	3	10	1	3	3	7	1	1	1	3	20	2	3	5	3	2	5	10	15	4	4	3	1	5	4	3	2	15	26	61	
19	3	4	3	10	4	3	4	11	5	3	4	12	33	3	2	5	3	3	2	8	13	3	4	4	1	3	5	3	1	3	15	26	72
20	4	4	3	11	4	3	3	10	5	3	3	11	32	2	2	4	3	3	4	10	14	4	5	5	3	4	20	34	80				

Nota: Elaboración propia

Anexo 9
Matriz de datos de la variable satisfacción laboral parte 1

items	BENEFICIOS LAORALES Y REMUNERATIVOS					CONDICIONES FISICAS Y DE CONFORT					DESARROLLO PERSONAL					DESARROLLO DE LAS TAREAS										
	2.1	2.2	2.3	Σ	ΣΣ	2.5	2.6	Σ	2.7	2.8	2.9	Σ	ΣΣ	###	###	###	Σ	ΣΣ	###	###	###	Σ	ΣΣ			
	2.1	2.2	2.3	Σ	ΣΣ	2.5	2.6	Σ	2.7	2.8	2.9	Σ	ΣΣ	###	###	###	Σ	ΣΣ	###	###	###	Σ	ΣΣ			
1	2	3	2	7	2	2	9	5	4	9	3	4	3	10	19	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	24
2	1	1	1	3	1	1	4	4	5	9	3	3	3	9	18	2	4	3	9	5	5	10	5	5	10	25
3	1	1	4	6	4	4	10	5	4	9	4	4	4	12	21	5	4	2	11	5	4	9	4	4	8	20
4	1	2	1	4	1	1	5	2	2	4	2	2	2	6	10	4	3	4	11	4	4	8	4	4	8	30
5	1	2	2	5	4	4	9	5	3	8	3	4	4	11	19	4	4	4	12	4	5	9	4	4	8	23
6	1	1	5	7	1	1	8	4	4	8	1	2	1	4	12	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	30
7	1	2	3	6	4	4	10	3	3	6	2	3	2	7	13	4	3	3	10	4	4	8	4	4	8	23
8	1	1	5	7	2	2	9	5	3	8	5	5	5	15	23	1	2	3	6	2	2	4	3	3	13	12
9	1	3	5	9	5	5	14	5	3	8	4	4	4	12	20	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	24
10	2	4	2	8	4	4	12	4	4	8	4	4	2	10	18	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10	23
11	1	5	2	8	1	1	9	1	1	2	1	2	2	5	7	2	3	1	6	3	3	6	4	4	8	24
12	5	5	5	15	5	5	20	2	2	4	2	4	4	10	14	3	2	2	7	3	4	7	2	2	4	20
13	1	2	3	6	4	4	10	5	5	10	4	4	2	10	20	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	25
14	1	2	2	5	3	3	8	2	4	6	3	4	2	9	15	4	5	4	13	4	4	8	5	5	10	22
15	1	2	1	4	2	2	6	2	2	4	2	2	3	7	11	2	2	2	6	3	3	6	4	3	7	19
16	4	4	1	9	2	2	11	5	5	10	2	2	1	5	15	4	4	5	13	4	5	9	5	5	10	22
17	4	4	4	12	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	20	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	22
18	1	1	2	4	1	1	5	2	2	4	2	2	1	5	9	3	3	2	8	2	3	5	3	3	6	20
19	1	1	1	3	1	1	4	4	3	7	3	3	4	10	17	4	2	2	8	3	3	6	4	4	8	20
20	1	1	1	3	1	1	4	3	4	7	3	3	2	8	15	2	2	1	5	4	4	8	4	4	8	21

Nota: Elaboración propia

Anexo 10
Matriz de datos de la variable satisfacción laboral parte 2

items	POLITICAS ADMINISTRATIVAS						RELACIONES SOCIALES						RELACION CON LA AUTORIDAD						SATISFACCION LABORAL $\Sigma\Sigma\Sigma$					
	2.22	2.23	2.26	Σ	2.24	2.25	Σ	2.27	2.28	Σ	2.29	2.30	Σ	2.31	2.32	2.33	2.34	Σ		2.35	2.36	Σ	$\Sigma\Sigma$	
1	1	2	1	4	1	3	4	8	4	4	8	3	4	7	15	4	4	4	16	2	4	6	22	137
2	2	4	3	9	4	4	8	17	3	4	7	5	3	8	15	1	3	4	12	3	4	7	19	134
3	2	3	1	6	5	4	9	15	4	5	9	5	5	10	19	5	5	5	20	5	5	10	30	159
4	2	3	1	6	5	5	10	16	4	5	9	4	4	8	17	5	5	2	17	4	5	9	26	144
5	1	2	1	4	3	4	7	11	5	5	10	3	5	8	18	5	5	5	20	5	4	9	29	154
6	1	3	1	5	5	4	9	14	5	5	10	4	4	8	18	5	5	5	20	5	1	6	26	154
7	2	2	1	5	3	3	6	11	4	4	8	4	4	8	16	3	4	4	15	4	4	8	23	133
8	2	3	1	6	4	5	9	15	2	1	3	1	5	6	9	1	1	1	4	5	1	6	10	95
9	1	1	2	4	2	2	4	8	4	5	9	4	5	9	18	5	5	4	18	4	4	8	26	153
10	5	5	2	12	5	5	10	22	4	4	8	4	4	8	16	4	4	4	16	4	3	7	23	159
11	5	5	1	11	5	5	10	21	3	1	4	5	1	6	10	5	5	5	20	2	4	6	26	133
12	3	3	2	8	5	5	10	18	4	4	8	2	4	6	14	4	4	4	16	4	3	7	23	141
13	2	2	1	5	4	4	8	13	4	4	8	4	4	8	16	4	4	4	16	4	3	7	23	146
14	4	4	2	10	4	4	8	18	2	2	4	2	4	6	10	5	4	5	18	4	4	8	26	143
15	4	4	2	10	4	4	8	18	5	5	10	5	5	10	20	5	5	5	20	5	4	9	29	138
16	1	1	1	3	4	5	9	12	4	4	8	4	4	8	16	4	4	4	16	4	4	8	24	143
17	2	3	1	6	2	5	7	13	4	4	8	4	4	8	14	4	4	4	16	4	4	8	24	148
18	2	4	2	8	4	5	9	17	2	2	4	2	1	3	7	4	4	4	16	4	4	8	24	114
19	1	1	4	6	4	4	8	14	5	5	10	5	5	10	20	5	5	5	20	5	4	9	29	140
20	4	5	1	10	5	5	10	20	5	5	10	1	5	6	16	5	5	5	20	5	5	10	30	143

Nota: Elaboración propia

Anexo 11

Cuadro de frecuencias de las respuestas obtenidas del cuestionario del inventario de burnout.

item	Enunciado	nunca		algunas veces al año		algunas veces al mes		algunas veces a la semana		diariamente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	4	20%	6	30%	7	0.35	3	15%	0	0%
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	0	0%	1	5%	5	0.25	8	40%	6	30%
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	7	35%	4	20%	6	0.3	3	15%	0	0%
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4	20%	5	25%	5	0.25	6	30%	0	0%
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	5	25%	4	20%	9	0.45	2	10%	0	0%
6	Me siento frustrado por el trabajo	6	30%	3	15%	7	0.35	4	20%	0	0%
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	8	40%	6	30%	3	0.15	1	5%	2	10%
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	11	55%	3	15%	4	0.2	2	10%	0	0%
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	6	30%	7	35%	5	0.25	2	10%	0	0%
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	9	45%	4	20%	3	0.15	3	15%	1	5%
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	4	20%	5	25%	5	0.25	4	20%	2	10%
12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	3	15%	2	10%	11	0.55	3	15%	1	5%

13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	11	55%	5	25%	3	0.15	1	5%	0	0%
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	4	20%	1	5%	2	0.1	7	35%	6	30%
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	1	5%	1	5%	1	0.05	7	35%	10	50%
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0	0%	1	5%	2	0.1	10	50%	7	35%
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	0	0%	2	10%	3	0.15	9	45%	6	30%
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo	2	10%	1	5%	8	0.4	5	25%	4	20%
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	0%	1	5%	4	0.2	4	20%	11	55%
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	1	5%	1	5%	5	0.25	10	50%	3	15%
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	5%	3	15%	5	0.25	7	35%	4	20%
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma	3	15%	3	15%	5	0.25	4	20%	5	25%

Nota: Elaboración propia

Anexo 12

Cuadro de frecuencias de las respuestas obtenidas del cuestionario de la escala de satisfacción laboral.

Ítem	Enunciado	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2.1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	15	75%	2	10%	0	0%	2	10%	1	5%
2.2	Me siento mal con lo que gano.	7	35%	6	30%	2	10%	3	15%	2	10%
2.3	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	6	30%	6	30%	2	10%	2	10%	4	20%
2.4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	7	35%	4	20%	1	5%	6	30%	2	10%
2.5	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis	1	5%	5	25%	2	10%	5	25%	7	35%
2.6	El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación etc)	1	5%	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%
2.7	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	2	10%	6	30%	6	30%	5	25%	1	5%
2.8	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	0	0%	6	30%	4	20%	9	45%	1	5%
2.9	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3	15%	7	35%	3	15%	6	30%	1	5%
2.10	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	5%	4	20%	2	10%	11	55%	2	10%
2.11	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	0	0%	5	25%	4	20%	7	35%	4	20%

2.12	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0	0%	2	10%	4	20%	11	55%	3	15%
2.13	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0%	2	10%	3	15%	11	55%	4	20%
2.14	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	2	10%	5	25%	5	25%	6	30%	2	10%
2.15	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	0%	1	5%	4	20%	11	55%	4	20%
2.16	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	5%	0	0%	0	0%	10	50%	9	45%
2.18	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	3	15%	13	65%	2	10%	0	0%	2	10%
2.17	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	5%	0	0%	0	0%	13	65%	6	30%
2.19	Mi trabajo me aburre.	0	0%	1	5%	3	15%	8	40%	8	40%
2.21	Me gusta el trabajo que realizo.	0	0%	3	15%	4	20%	10	50%	3	15%
2.20	Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0%	1	5%	4	20%	10	50%	5	25%
2.22	Siento que doy mas de lo recibo de la institución.	6	30%	8	40%	1	5%	3	15%	2	10%
2.23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3	15%	4	20%	6	30%	4	20%	3	15%
2.24	Me disgusta mi horario.	1	5%	2	10%	2	10%	8	40%	7	35%
2.25	El horario de trabajo me resulta incomodo.	0	0%	1	5%	2	10%	8	40%	9	45%
2.26	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	12	60%	6	30%	1	5%	1	5%	0	0%
2.27	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis	0	0%	3	15%	2	10%	10	50%	5	25%
2.28	Me agrada trabajar con mis compañeros.	2	10%	2	10%	0	0%	8	40%	8	40%
2.29	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	2	10%	3	15%	2	10%	8	40%	5	25%
2.30	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	2	10%	1	5%	1	5%	9	45%	7	35%

2.31	El jefe es comprensivo (a).	2	10%	0	0%	1	5%	7	35%	10	50%
2.32	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre	1	5%	0	0%	1	5%	9	45%	9	45%
2.33	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	5%	0	0%	0	0%	11	55%	8	40%
2.34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	5%	1	5%	0	0%	10	50%	8	40%
2.35	No me siento a gusto con mi jefe.	0	0%	2	10%	1	5%	10	50%	7	35%
2.36	el jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	2	10%	0	0%	3	15%	12	60%	3	15%

Nota: Elaboración propia.

Anexo 13

Baremo y puntos de corte para la variable síndrome de burnout, dimensiones e indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022

Baremo de la variable síndrome de burnout

Para proceder con la agrupación visual de los resultados obtenidos y seccionar los niveles de burnout como bajo, medio o alto y posteriormente medir los niveles de burnout de cada teleoperador se utilizó la siguiente fórmula:

$$a = \min + \frac{\max - \min}{3} \qquad b = a + \frac{\max - \min}{3}$$

a: Es el punto de corte que secciona al síndrome de burnout de bajo a medio

b: Es el punto de corte que secciona al síndrome de burnout de medio a alto

max: es el puntaje máximo que ha obtenido algún teleoperador después de aplicarle el instrumento del inventario de burnout de Maslach.

min: es el puntaje mínimo que ha obtenido algún teleoperador después de aplicarle el instrumento del inventario de burnout de Maslach.

Para poder hallar los puntos de corte se reemplaza en la fórmula:

$$a = 39 + \frac{88 - 39}{3}$$

$$a = 55$$

$$b = a + \frac{\max - \min}{3}$$

$$b = 55 + \frac{88 - 39}{3}$$

$$b = 72$$



El teleoperador que obtuvo un puntaje menor a o igual 55 presenta un burnout bajo, el que obtuvo un puntaje mayor a 55 y menor a 72 presenta un burnout medio, en consecuencia, el que obtuvo un puntaje mayor o igual a 72 presenta. A continuación, se muestran los puntos de corte para la variable síndrome de burnout, sus dimensiones e indicadores.

Variables, dimensiones e indicadores	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
Variable síndrome de burnout	39 - 55	56 - 72	73 - 88
Dimensión cansancio emocional	10-18	19-25	26-33
Indicador desanimo	3-6	7-9	10-12
Indicador fatiga	4-7	8-10	11-13
Indicador irritabilidad	3-6	7-8	9-11
Dimensión despersonalización	5-10	11-16	17-21
Indicador apatía	3-6	7-9	10-12
Indicador culpabilidad	2-4	5-7	8-9
Dimensión realización personal	12-21	22-31	32-40
Indicador empatía	7-11	12-16	17-20
Indicador entusiasmo	5-10	11-15	16-20

Nota: Elaboración propia.

Anexo 14

Baremo y puntos de corte para la variable satisfacción laboral, dimensiones e indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022

Baremo de la variable satisfacción laboral

Para proceder con la agrupación visual de los resultados obtenidos y seccionar los niveles de satisfacción laboral como bajo, medio o alto y posteriormente medir los niveles de satisfacción laboral de cada teleoperador se utilizó la siguiente fórmula:

$$a = \min + \frac{\max - \min}{3} \qquad b = a + \frac{\max - \min}{3}$$

a: Es el punto de corte que secciona a la satisfacción laboral de bajo a medio

b: Es el punto de corte que secciona la satisfacción laboral de medio a alto

max: es el puntaje máximo que ha obtenido algún teleoperador después de aplicarle el instrumento escala de satisfacción laboral.

min: es el puntaje mínimo que ha obtenido algún teleoperador después de aplicarle el instrumento escala de satisfacción laboral.

Para poder hallar los puntos de corte se reemplaza en la fórmula:

$$a = \min + \frac{\max - \min}{3}$$

$$a = 91 + \frac{143 - 91}{3}$$

$$a = 108$$

$$b = a + \frac{\max - \min}{3}$$

$$b = 108 + \frac{143 - 91}{3}$$

$$b = 126$$



El teleoperador que obtuvo un puntaje menor a o igual 108 presenta un burnout bajo, el que obtuvo un puntaje mayor a 108 y menor a 126 presenta un burnout medio, en consecuencia el que obtuvo un puntaje mayor o igual a 126 presenta un burnout alto. A continuación, se muestran los puntos de corte para la variable satisfacción laboral, sus dimensiones e indicadores:

Variables y dimensiones	Puntos de corte		
	Bajo	Medio	Alto
Variable satisfacción laboral	91 - 108	109 - 126	127 - 143
Dimensión beneficios laborales y remunerativos	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Indicador salario	3 - 7	8 - 11	12 - 15
Indicador beneficios laborales	1 - 2	3 - 4	5 - 6
Dimensión condiciones físicas y de confort	7 - 12	13 - 18	19 - 23
Indicador condiciones físicas	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Indicador comodidad del trabajo	4 - 8	9 - 11	12 - 15
Dimensión desarrollo personal	13 - 18	19 - 24	25 - 29
Indicador realización profesional	1 - 2	3 - 4	5 - 6
Indicador satisfacción en el trabajo	4 - 6	7 - 8	9 - 14
Dimensión desarrollo de las tareas	12 - 18	19 - 24	25 - 30
Indicador valor de la tarea	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Indicador significado de la tarea	3 - 5	6 - 8	9 - 10
Indicador importancia de la tarea	6 - 7	8 - 9	10 - 11
Dimensión políticas administrativas	8 - 13	14 - 17	18 - 22
Indicador reconocimiento laboral	3 - 6	7 - 9	10 - 12
Indicador horario	4 - 6	7 - 8	9 - 10
Dimensión relaciones sociales	7 - 11	12 - 16	17 - 20
Indicador ambiente laboral	3 - 5	6 - 8	9 - 10
Indicador trabajo en equipo	3 - 5	6 - 8	9 - 10
Dimensión relación con la autoridad	10 - 17	18 - 24	25 - 30
Indicador relación con el jefe inmediato	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Indicador valoración del trabajo	6 - 7	8 - 9	10-11

Nota: Elaboración propia.

Anexo 15

Resultado de la correlación Rho de Spearman entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Correlaciones Rho de Spearman	
Síndrome de burnout	
Satisfacción laboral	Rho= -0.390* Sig 0.009

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Anexo 16

Valor del alfa de Cronbach para el instrumento del inventario de burnout de Maslach.

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable Síndrome de burnout	0.858	22
Dimensión Cansancio emocional	0.887	9
Dimensión Despersonalización	0.703	5
Dimensión Realización personal	0.900	8

Nota: Elaboración propia.

Anexo 17

Resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la variable síndrome de burnout y las dimensiones de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.

Variable síndrome de burnout	Rho de Spearman	Sig
1. Dimensión cansancio emocional	.861**	0.000
2. Dimensión despersonalización	.801**	0.000
3. Dimensión realización personal	0.261	0.267
4. Dimensión beneficios laborales y remunerativos	-.469*	0.037
5. Dimensión condiciones físicas y de confort	-.481*	0.032
6. Dimensión desarrollo personal	-0.336	0.148
7. Dimensión desarrollo de las tareas	0.031	0.896
8. Dimensión políticas administrativas	0.349	0.132
9. Dimensión relaciones sociales	0.090	0.706
10. Dimensión relación con la autoridad	0.149	0.531

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Anexo 18

Resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.

Variable Satisfacción laboral	Rho de Spearman	Sig
1. Cansancio emocional	-0.421	0.065
2. Despersonalización	-.581**	0.007
3. Realización personal	0.081	0.735
4. Beneficios laborales y remunerativos	.468*	0.037
5. Condiciones físicas y de confort	0.401	0.080
6. Desarrollo personal	.763**	0.000
7. Desarrollo de las tareas	0.367	0.112
8. Políticas administrativas	-0.196	0.407
9. Relaciones sociales	.452*	0.046
10. Relación con la autoridad	0.244	0.300

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Anexo 19

Conteo de frecuencias de los niveles burnout en la variable síndrome de burnout y sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.

VARIABLE Y DIMENSIONES	NIVELES DE BURNOUT						TOTAL
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	f	%	f	%	f	%	
Variable Síndrome de burnout	3	15%	12	60%	5	25%	20
Dimensión Cansancio emocional	7	35%	7	35%	6	30%	20
Dimensión Despersonalización	6	30%	10	50%	4	20%	20
Dimensión Realización personal	2	10%	7	35%	11	55%	20

Nota: Elaboración propia.

Anexo 20

Conteo de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral en la variable satisfacción laboral y sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022

VARIABLE O DIMENSIÓN	NIVELES DE SATISFACCION LABORAL					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	f	%	f	%	f	%
Variable satisfacción laboral	2	10%	9	45%	9	45%
Dimensión Beneficios laborales y remunerativos	12	60%	6	30%	2	35%
Dimensión Condiciones físicas y de confort	5	25%	8	40%	7	30%
Dimensión Desarrollo personal	7	35%	7	35%	6	20%
Dimensión Desarrollo de las tareas	1	5%	15	75%	4	30%
Dimensión Políticas administrativas	7	35%	7	35%	6	35%
Dimensión Relaciones sociales	4	20%	9	45%	7	50%
Dimensión Relación con la autoridad	1	5%	9	45%	10	45%

Nota: Elaboración propia.

Anexo 21

Conteo de frecuencias de los niveles de los indicadores de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.

Dimensión	Indicador	Niveles de burnout					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Cansancio emocional	Desanimo	7	35%	10	50%	3	15%
	Fatiga	6	30%	10	50%	4	20%
	Irritabilidad	9	45%	6	30%	5	25%
Despersonalización	Apatía	11	55%	4	20%	5	25%
	Culpabilidad	4	20%	9	45%	7	35%
Realización personal	Empatía	2	10%	6	30%	12	60%
	Entusiasmo	4	20%	10	50%	6	30%

Nota: Elaboración propia.

Anexo 22

Conteo de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral de los indicadores de los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022

Dimensión	Indicador	Niveles de satisfacción laboral					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Beneficios laborales y remunerativos	Salario	14	70%	4	20%	2	10%
	Beneficios laborales	11	55%	7	35%	2	10%
Condiciones físicas y de confort	Condiciones físicas	5	25%	4	20%	11	55%
	Comodidad del trabajo	8	40%	8	40%	4	20%
Desarrollo personal	Realización profesional	7	35%	11	55%	2	10%
	Satisfacción en el trabajo	5	25%	10	50%	5	25%
Desarrollo de las tareas	Valor de la tarea	1	5%	16	80%	3	15%
	Significado de la tarea	1	5%	15	75%	4	20%
	Importancia de la tarea	7	35%	9	45%	4	20%
Políticas administrativas	Reconocimiento laboral	12	60%	3	15%	5	25%
	Horario	3	15%	7	35%	10	50%
Relaciones sociales	Ambiente laboral	4	20%	8	40%	8	40%
	Trabajo en equipo	1	5%	15	75%	4	20%
Relación con la autoridad	Relación con el jefe inmediato	1	5%	2	10%	17	85%
	Valoración del trabajo	8	40%	10	50%	2	10%

Nota: Elaboración propia.

Anexo 23

Resultados de la ficha sociodemográfica aplicada a los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022

Variable	Genero	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	0	0	0
	Femenino	20	100.0	100.0

	Años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	25	1	5.0	5.0
	26	4	20.0	25.0
	27	1	5.0	30.0
	28	1	5.0	35.0
	29	2	10.0	45.0
	30	1	5.0	50.0
	33	1	5.0	55.0
	34	1	5.0	60.0
	35	1	5.0	65.0
	36	1	5.0	70.0
	39	1	5.0	75.0
	41	1	5.0	80.0
	42	1	5.0	85.0
	48	1	5.0	90.0
	59	2	10.0	100.0
Total		20	100.0	
media:34.9 años		MAXIMO 59 años		MINIMO 25 años

	Situación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Estado civil	Casado	7	35.0	35.0
	Soltero	9	45.0	80.0
	Divorciado	4	20.0	100.0
	total	20	100.0	

	Hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cantidad de hijos	total	20	100.0	100.0

	SITUACION	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
--	-----------	------------	------------	----------------------

Situación laboral	Terceros empresa	20	100.0	100.0
	Planilla	20	100.0	100.0
TURNO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Horario De trabajo	Turno Mañana	13	65.0	65.0
	coordinador	1		
	teleoperador	12		
	Turno Tarde	7	35.0	100.0
	coordinador	1		
	teleoperador	6		
Total		20	100.0	
Horas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Horas De trabajo	4 horas laborables	0	0	0
	8 horas laborables	20	100.0	100.0
	12 horas laborables	0	0.0	100.0
	total	20	100.0	100.0
Meses		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tiempo de servicio en la institución	1	1	5.0	5.0
	2	1	5.0	10.0
	4	1	5.0	15.0
	6	1	5.0	20.0
	9	2	10.0	30.0
	10	1	5.0	35.0
	11	2	10.0	45.0
	12	1	5.0	50.0
	13	1	5.0	55.0
	14	2	10.0	65.0
	17	1	5.0	70.0
	29	1	5.0	75.0
	40	1	5.0	80.0
	53	1	5.0	85.0
	55	1	5.0	90.0
	59	1	5.0	95.0
	60	1	5.0	100.0
Total		20	100.0	

		media:21.45 meses	máx 60 meses	mín 1 mes	
		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel de estudios	Superior universitario no concluido	3	15.0	15.0	
	Superior técnico no concluido	1	5.0	20.0	
	Egresado técnico	5	25.0	45.0	
	Bachiller	5	25.0	70.0	
	Título técnico	6	30.0	100.0	
	Total	20	100.0		
		Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Profesión Actual	Administración	4	20	0	
	Contabilidad	3	15	20	
	Docente	1	5	35	
	Enfermería	5	25	40	
	Gastronomía	1	5	65	
	Informática	6	30	70	
	Psicología	1	5	100	
	Total	20	100.0		

Nota: Elaboración propia.

Anexo 24

Solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos de la empresa Talentum S.A.C.

Solicitud: Permiso para la aplicación de instrumentos “Cuestionario Inventario de Burnout de Maslach y Jackson” y el cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL-SPC ROSA PALMA” a los teleoperadores de Essalud en Línea de la empresa Talentum S.A.C. del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco.

Cusco, noviembre del 2022

Sr. José Luis Suarez Centeno
Gerente de la empresa Talentum S.A.c

Es grato dirigirme a Ud. Y expresarle lo siguiente:

Yo Oscar Lizandro Zavala Delgadillo egresado de La Maestría en Administración, mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, con código de alumno 191405, a fin de realizar el estudio titulado: “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022”. Solicito su permiso y apoyo en la aplicación de los instrumentos para realizar el estudio. El cual se realizará durante una semana, indico fecha de inicio, 10 de noviembre del 2022 y fecha de fin 17 de noviembre del 2022, mediante cuestionario físico y anónimo a los teleoperadores de Essalud en Línea de la empresa Talentum S.A.C.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente:



Talentum
SERVICE S.A.C.
José Luis Suarez Centeno
GERENTE GENERAL

OSCAR LIZANDRO ZAVALA DELGADILLO

Anexo 25 Matriz de consistencia

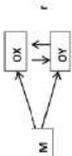
TEMA: SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TELEOPERADORES DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO EN EL AÑO 2022

JUSTIFICACIÓN: DETERMINAR LA RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TELEOPERADORES DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO EN EL 2022.

LIMITACIONES: ACCESO A LA BASE DE DATOS, TIEMPO.

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general. ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general: Medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>
<p>Problemas específicos 1. ¿Cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral que más se relacionan en el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?</p>	<p>Objetivos específicos 1. Determinar las dimensiones de la satisfacción laboral que más se relacionan con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas. 1. Las dimensiones beneficios laborales y remunerativos, las condiciones físicas y de confort se relacionan significativamente con el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.</p>

<p>2. ¿Cuáles son las dimensiones del síndrome de burnout que más se relacionan en la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?</p>	<p>2. Determinar las dimensiones del síndrome de burnout que más se relacionan con la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>	<p>2. La dimensión despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.</p>
<p>3. ¿Qué aspectos contribuyen a mejorar la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?</p>	<p>3. Proponer estrategias para disminuir el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>	
<p>4. ¿Qué aspectos contribuyen a evitar el síndrome de burnout de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022?</p>	<p>4. Proponer estrategias para aumentar la satisfacción laboral de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022</p>	

Variables y Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>VARIABLE 1</p> <p>SÍNDROME DE BURNOUT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agotamiento emocional 2. despersonalización 3. baja realización de la persona <p>VARIABLE 2</p> <p>SATISFACCION LABORAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas y de confort 2. Beneficios laborales y remunerativos 3. Políticas administrativas 4. Relaciones sociales 5. Desarrollo personal 6. Desempeño de las tareas 7. Relación con la autoridad 	<p>VARIABLE 1 SÍNDROME DE BURNOUT</p> <p>Dimensión Cansancio Emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desanimo Ítems: 1.1, 1.6, y 1.7 -Fatiga Ítems: 1.2, 1.3, y 1.5. -Irritabilidad Ítems: 1.4, 1.8, y 1.9 <p>Dimensión despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> -Apatía Ítems: 1.10, 1.11, y 1.13. -Culpabilidad Ítems: 1.12, 1.14, <p>Dimensión realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> -Empatía, Ítems: 1.15, 1.16, 1.17, 1.19, -Entusiasmo Ítems: 1.18, 1.20, 1.21, 1.22, <p>VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL</p> <p>Dimensión condiciones físicas y de confort</p> <ul style="list-style-type: none"> -Condiciones físicas. Ítems 2.5, y 2.6. -Comodidad en el trabajo Ítems 2.7, 2.8, 2.9. <p>Dimensión Beneficios laborales y remunerativos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Salario Ítems 2.1, 2.2, 2.3. -Beneficios laborales Ítems 2.4. <p>Dimensión Políticas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento laboral, Ítems 2.22, 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Estudio descriptivo. de nivel correlacional y enfoque mixto.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>Estudio no experimental, de corte transversal, cuantitativo.</p>  <p>M: muestra OX: Observaciones obtenidas de la variable independiente OY: Observaciones obtenidas de la variable dependiente. r: correlación entre las variables</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Son 20 trabajadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco.</p> <p>MUESTRA</p> <p>No se estima una muestra se realizó un censo, por lo cual a la totalidad de los teleoperadores.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Ficha sociodemográficas.</p> <p>Síndrome de burnout</p> <p>El Cuestionario Inventario de Burnout de Maslach y Jackson de 1986 adaptado por Llaja para muestra peruanas del año 2007</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Rosa Palma, elaborado el año 1999</p> <p>ESTADISTICA</p> <p>El análisis estadístico se analizará mediante las siguientes</p>

	<p>2.23, 2.26. -Horario, Ítems 2.24, 2.25, Relaciones sociales -Ambiente laboral, Ítems 2.27, 2.28 -Trabajo en equipo, Ítems 2.29, 2.30. Dimensión Desarrollo personal -Realización profesional, Ítems 2.14 -Satisfacción en el trabajo, Ítems 2.12, 2.13. -Realización personal, Ítems 2.10, 2.11, 2.15. Dimensión Desempeño de las tareas -Valor de la tarea, Ítems 2.16, 2.17. -Significado de la tarea, Ítems 2.19, 2.21. -Importancia de la tarea, Ítems 2.20, 2.21 Dimensión Relación con la autoridad -Relación con el jefe inmediato, Ítems 2.31, 2.32, 2.33, 2.34, -Valoración del trabajo, Ítems 2.35, 2.36</p>	<p>medidas estadísticas Confiabilidad de recolección de datos Prueba del Alfa De Cronbach Prueba de Hipótesis general: Prueba de la correlación de Rho Spearman Prueba de hipótesis específicas: Prueba de Correlación de Rho Spearman</p>
--	---	---

Nota: Elaboración propia.