



UNSAAC

Universidad Nacional de
San Antonio Abad del Cusco



Edición 1 / Julio, 2023 (28- 44)

**Niveles de Síndrome de burnout en los
teleoperadores de Essalud en línea-Cusco 2022**

*Levels of Burnout Syndrome in telephone
operators of Essalud en Linea-Cusco 2022*

Recibido: 10/07/2023

Aceptado: 12/08/2023

Oscar Lizandro Zavala Delgadillo¹

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú

<https://0009-0004-7407-3074>

jzdrip@gmail.com

¹ Maestro en Administración con experiencia en el sector público y privado

Niveles de Síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en línea-Cusco 2022

Levels of Burnout Syndrome in telephone operators of Essalud en Línea-Cusco 2022

Resumen

El presente estudio pertenece al campo de la gestión estratégica y administrativa, en el área de la gestión del talento humano o la administración de los recursos humanos. La presente investigación tuvo como objetivo: determinar cuáles fueron los niveles síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022. La investigación fue descriptiva, diseño mixto y transversal. La población se ha constituido por 20 teleoperadores que atienden al público usuario que a diario hacen uso de los servicios de Essalud en Línea y, por consiguiente, ser el nexo entre el Hospital Adolfo Guevara Velasco y la población de toda la región del Cusco. Se utilizaron instrumentos para la recolección de los datos y así poder realizar el estudio, motivo por el cual se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach del año 1986. Los hallazgos más relevantes en cuanto a la prevalencia del síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022 fueron que presentaron niveles medios de síndrome de burnout, cuya cifra es del 60%. Por otro lado, la prevalencia del síndrome de burnout en cuanto a sus dimensiones, se encontró que el 55 por ciento de los teleoperadores presentan una baja realización personal, también que el 50% presentó una despersonalización que medianamente afectó a los trabajadores y por último el cansancio emocional afectó altamente al 35% de los teleoperadores.

Palabras clave: Síndrome de Burnout. realización personal, despersonalización, cansancio emocional, teleoperadores.

Abstract

This study belongs to the field of strategic and administrative management, in the area of human talent management or human resources administration. The present investigation had as objective: to determine: what were the levels of burnout syndrome in telephone operators of the Essalud en Línea of the hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco in the year 2022. The research was descriptive, mixed and cross-sectional design. The population has been made up of 20 telephone operators who serve the public user who daily use the services of Essalud en Línea, being the link between the hospital and the population of the entire region of Cusco. Instruments were used to collect the data and thus be able to carry out the study, which is why the survey technique was applied and as an instrument the Maslach Burnout Inventory questionnaire of the year 1986. The most relevant findings regarding the prevalence of burnout in telephone operators of Essalud en Línea of the hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco in the year 2022 were that they presented average levels of burnout whose figure is 60 percent. On the other hand, the prevalence of burnout in terms of its dimensions, it was found that 55 percent of the telephone operators present a low personal fulfillment, also that 50 percent presented a depersonalization that moderately and finally the emotional exhaustion affected highly to 35 percent of the telephone operators.

Keywords: Burnout syndrome. personal fulfillment, depersonalization, emotional exhaustion, telephone operators.

Introducción

El término burnout fue acuñado por Cristina Maslach en el año 1976, aplicado solamente para trabajadores que están en contacto directo con personas en el ámbito de las organizaciones (Martinez, 2010). Es definido como un síndrome psicológico que surge como respuesta al estrés laboral, con falencias emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo de la persona que lo padece (Aguilar, 2009). Por otro lado el síndrome de burnout se caracteriza por la presencia de tres componentes: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de la persona (Lopez, 2017). Los componentes del síndrome de burnout pueden ser susceptibles a ser medidos mediante el Inventario de Burnout de Maslach o “Maslach Burnout Inventory”, instrumento que diagnostica los niveles de síndrome de burnout de los trabajadores (Arnold, 2012). En la actualidad, el síndrome de burnout es tratado como una enfermedad que afecta a los recursos humanos en la actualidad (Organización Mundial del Trabajo, 2020).

Estudios realizados para medir la prevalencia a nivel mundial del síndrome de burnout dan a conocer que se encuentra alrededor de 42 por ciento para el año 2022. En Australia y Estados Unidos, la prevalencia es de 50 y 41 por ciento. En Francia, Reino Unido y Alemania la

prevalencia fue 48, 48 y 37 por ciento respectivamente. En Japón alcanzó el 48 por ciento de los trabajadores (Future Forum, 2023). Por otro lado, a nivel de Latinoamérica, los países que más presentan síndrome de burnout son Argentina, Chile, Panamá, Ecuador y Perú. Siendo las cifras 86, 82, 78, 74 y 66 por ciento respectivamente. Cabe recalcar que Perú está en el quinto lugar (Guarino, 2022).

A nivel nacional, estudios realizados referidos a la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. Se encontró que casi el 30 por ciento estuvo con altos niveles de síndrome de burnout, sin embargo, sólo el 28.33 por ciento presentó síndrome de burnout bajo, la mayor parte de los trabajadores presentaron síndrome de burnout moderado, cerca del 48.33 por ciento (Hurtado, 2022).

En cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout, Pinco (2022) realizó un estudio en colaboradores de un call center de Surquillo de la ciudad de Lima el año 2022 donde se encontró que la dimensión de realización personal fue lo que más afectó a los teleoperadores, seguido de la despersonalización y el cansancio emocional con cifras del 78, 42.1 y 40.7 por ciento respectivamente.

El estudio realizado por Torre (2019) en trabajadoras de un call center de los

hospitales de Essalud del Sur del Perú, encontró que predominó altos niveles de despersonalización, seguido de bajos niveles de cansancio emocional y niveles altos de realización personal, siendo sus cifras 50, 44.8 y 38.46 por ciento respectivamente. Hurtado (2022) encontró que los niveles de síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional cerca del 45 por ciento presentan altos niveles, cifra inferior que se encuentra en la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, cerca del 36.67 por ciento presentan altos niveles de despersonalización.

En cuanto a la realización personal, cerca del 66.67 por ciento presentó niveles bajos. Por último, en un estudio realizado en teleoperadores seccionando las atenciones al público en turnos nocturnos y diurnos, se encontró que el agotamiento emocional es bajo en el turno diurno llegando a ser el 61 por ciento en promedio para ambos turnos. En segundo lugar, hubo niveles medios de despersonalización alcanzado la cifra de 54 por ciento de los teleoperadores. Por otro lado, encontró que el 36.4 por ciento presentó niveles altos de realización personal (Gutierrez, 2021). Entiéndase que el termino prevalencia es frecuencia de ocurrencia de casos nuevos de una enfermedad dentro de una población definida durante un período específico de tiempo según la Organización Mundial de la Salud (Fajardo, 2017).

Uno de los nexos para el flujo de la atención son los teleoperadores, pertenecen al proceso de atención de los clientes. En el contexto de la pandemia, fue intensivo el uso de dicho personal, lo cual, posiblemente, generó estrés laboral y por consiguiente síntomas del síndrome de burnout. Es el caso de los teleoperadores que atienden en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Cusco, Essalud en Línea. Motivo por el cual, se puede investigar los niveles de síndrome de burnout de dicho personal y plantear el problema de investigación: ¿Cuáles 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?

Por lo expuesto anteriormente, resulta ser pertinente realizar el presente estudio para poder tomar decisiones que ayuden a mitigar los síntomas del síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022. Se plantea el objetivo para el presente estudio: determinar cuáles son los niveles síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

Fundamento Teórico

Síndrome de Burnout.

Maslach en 1982 describe el proceso de adquirir síndrome de burnout como la presencia de estar agotado emocionalmente producto de estar expuesto al estrés laboral constante, cabe resaltar que es el síntoma más notorio. Después de ello, el individuo empieza tener rechazo a las personas, no atenderlas o rehuir de los compañeros de trabajo o clientes, en otras palabras, estar despersonalizado en el ámbito laboral. Por último, el individuo desarrolla una baja realización personal entendido como la sensación de ser incompetente y tener desilusión del trabajo (Uribe, 2016).

El Síndrome de Burnout es la consecuencia del estrés laboral. Según Sahili (2015), el estrés laboral no siempre se convierte en síndrome de burnout. Esto sucede cuando el estrés laboral afecta de forma prolongada y no es tratado por la organización. La palabra burnout proviene del inglés que quiere decir quemarse en el trabajo. Se refiere a quien es afectado mentalmente como respuesta al estrés laboral excesivo, cuyo reflejo es tener sentimientos y actitudes negativas en el ámbito del trabajo, ya sea con los compañeros o clientes, aparte de tener la sensación de estar agotado emocionalmente. Algunos de los síntomas de la persona que padece el síndrome de burnout es tener apatía, motivación baja, poco compromiso con el trabajo y la organización,

irritabilidad con cualquier persona dentro del ámbito laboral (Rivera, 2019).

En la actualidad, el síndrome de burnout está considerada por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad, según la Clasificación Internacional de Enfermedades, CIE-11, llevada a cabo el año 2022 (Juarez, 2022). Por otro lado Aranda (2011) menciona que es una enfermedad moderna que reúne signos y síntomas patológicos que afectan a los trabajadores de forma silenciosa. Existen ciertas características de personalidad que pueden predisponer el síndrome de burnout a los trabajadores, como ejemplo se tiene a las personas perfeccionistas, quienes suprimen sus sentimientos, personas irresponsables, personas con baja autoestima, aquellas que son obsesivos compulsivos o los que son incapaces de poder manifestar sus problemas personales, todos esos tipos de personas son más proclives a adquirir síndrome de burnout según Vásquez (2014). A continuación, se describen las dimensiones del síndrome de burnout:

Agotamiento emocional.

Es la pérdida de emociones dirigidas hacia las personas con las que se tiene contacto en cuanto al ámbito del trabajo. Entendido también como el empobrecimiento de las emociones y de la energía (Rivera, 2019). Aguilar (2009)

Refiere que es la parte central entre todos los factores del síndrome de burnout y es la manifestación más recurrente y obvia. La cual se manifiesta como un distanciamiento emocional entre la persona con su trabajo, la cual es una reacción a la sobrecarga laboral. Por otro lado, Bruno (2021) da a conocer que el cansancio emocional o agotamiento emocional se refiere que es la disminución de la mayoría de recursos emocionales y físicos de los trabajadores que se encuentran en el ámbito laboral, lo cual produce extenuación al trabajar, sin poder aliviar su cansancio, lo cual les produce repulsión al trabajo o atender mal a las personas.

Falta de realización personal.

Rivera (2019) define a la falta de realización personal como el sentimiento propio de la persona en cuanto al escaso logro de realización profesional, como resultado de la sobre exigencia en el trabajo y el incumplimiento de las mismas, generando una baja autoestima en el ámbito laboral, insatisfacción laboral, fracaso profesional y dejadez de la misma, cuyos resultados son actitudes y respuestas negativas hacia las personas con las que interactúa. Aguilar (2009) menciona que este elemento del síndrome de burnout desgasta los elementos aptitudinales y cognitivos, referente al trabajo y a la persona. Por otro lado Bruno (2021) hace referencia que la realización personal es un menoscabo en los

sentimientos en cuanto a la competencia y la productividad en el trabajo, lo cual genera la sensación de no tener la suficiente capacidad para poder hacer un buen trabajo, lo cual provoca la sensación de tener fracaso en el trabajo. Es la dimensión de autoevaluación de los trabajadores que padecen síndrome de burnout.

Despersonalización.

Definido como la falta de sensibilidad y aumento de cinismo con los compañeros de trabajo, consecuencia de sentimientos y actitudes negativas, cuyo comportamiento de la persona que padece síndrome de burnout es alejarse del círculo laboral y culpabilizando todo del contexto laboral, acerca de su escaso rendimiento laboral y frustraciones en el trabajo (Rivera, 2019). El cinismo es definido como la respuesta negativa, apática e insensible de la persona que padece síndrome de burnout frente a los compañeros de trabajo, el trabajo en sí mismo y los diferentes aspectos que son partes del contexto laboral (De Lange, 2012). Por otro lado, Aguilar (2009) hace referencia que se refleja como una actitud de comportamiento manifestándose como la indiferencia y conductas distantes hacia objetivos, asuntos, conductas, personas etc.

Saborio (2015) menciona que la persona que padece de síndrome de burnout puede seguir un tratamiento cuando la

enfermedad es diagnosticada. El tratamiento consiste en abordar la despersonalización, la baja realización personal y el agotamiento emocional con procesos de adaptación de las expectativas de la realidad diaria del trabajo; buscar el equilibrio entre la familia, el descanso, las aficiones, los amigos y el trabajo; fomentar de un ambiente agradable en el trabajo que conlleve a la buena convivencia en los espacios comunes y los objetivos del trabajo; que las organizaciones limiten o den más flexibilidad en temas de la agenda laboral y la formación o capacitación dentro de la jornada de trabajo. Por otro lado Ortiz (2019) menciona que la edad y los años de experiencia profesional aminoran el síndrome de burnout porque se le hace más sencillo a la persona realizar las labores que ya conoce, además que si la persona presenta tolerancia a la frustración, tendrá poco impacto en su trabajo el estrés laboral evitando el síndrome de burnout.

Martinez (2010) hace referencia que cuando la persona padece síndrome de burnout, puede que sea un factor de riesgo de suicidio para los trabajadores, los varones son más vulnerables, además quienes presentan más tiempo ejerciendo la profesión y quienes desconocen técnicas en el manejo del estrés laboral y la ansiedad, con lo cual desajustan sus emociones. Como es el caso que sucede en Japón, según Gorvett (2016) la palabra utilizada para referirse a la muerte

por el trabajo excesivo la llaman “Karoshi”, palabra reconocida en Japón desde el año 1987, año en el que el ministerio de salud de Japón empezó a recopilar estadísticas referidas a la muerte por excesivo trabajo, lo cual condujo a nuevos hallazgos respecto al estrés laboral que se convierte en el síndrome de burnout con la finalidad de que el Estado Japonés pueda plantear políticas públicas respecto a esta enfermedad.

Método

Diseño de la investigación.

El diseño desarrollado en el presente estudio fue descriptivo, diseño mixto y transversal. Realizado en la oficina principal de Essalud en Línea, en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Essalud Cusco.

Población y muestra.

La población a considerar son 20 teleoperadores de Essalud en Línea. Se utilizó a toda la población, motivo por el cual se consideró hacer un censo.

Variables y escala de medición.

La variable estudiada es el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas como la profesión, el sexo del personal, años de servicio entre otros. Para el presente estudio se utilizaron herramientas para poder recabar la información. Para la variable síndrome de burnout se utilizó el inventario

de Maslach y Jackson adaptado por Llaja para muestras peruanas (Llaja, 2007).

El instrumento utilizado para el síndrome de burnout (MBI) está basado en la escala de Likert de cinco niveles de medición (el valor de 1 significa nunca, el valor de 2 significa algunas veces al año, 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). Cuenta con 22 preguntas distribuidas en 3 secciones que

conforman las dimensiones del síndrome de burnout. Entre ellas se encuentran el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de la persona (Llaja, 2007). Se validó la escala con la prueba estadística del alfa de Cronbach cuyo valor fue 0.858. Valor que demuestra estabilidad y consistencia en el instrumento aplicado (Galindo, 2020). Se realizó la transformación de las escalas Likert de 5 niveles a otra de tres niveles.

Tabla 1

Puntos de corte de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022.

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
Dimensión despersonalización	5-10	11-16	17-21
Dimensión realización personal	12-21	22-31	32-40

En el cuadro anterior, se hace lectura, entendiendo que si el valor total en el instrumento MBI obtenido por cada entrevistado cae en los rangos 39-55, 56-75 ó 73-88 tendría un síndrome de burnout bajo, medio o alto respectivamente. En el caso de la dimensión cansancio emocional, si el valor total en el instrumento MBI obtenido por cada entrevistado cae en los rangos 10-18, 19-25 ó 26-33, tendría un cansancio emocional bajo, medio o alto respectivamente. En el caso de la dimensión despersonalización, si el valor total en el

instrumento MBI obtenido por cada entrevistado cae en los rangos 5-10, 11-16 ó 17-21, tendría una despersonalización baja, media o alta respectivamente. En el caso de la dimensión realización personal, si el valor total en el instrumento MBI obtenido por cada entrevistado cae en los rangos 12-21, 22-31 ó 32-40 tendría una realización personal baja, media o alta respectivamente

Análisis Estadístico.

Los datos obtenidos fueron procesados en los softwares SPSS y Excel. Se

utilizó la estadística descriptiva para poder hacer la frecuencia de casos nuevos de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022. Por otro lado, se aplicó la prueba estadística del alfa

Resultados

La evaluación de la ficha sociodemográfica presentó que el 100 por ciento de los teleoperadores son mujeres, la edad media es de 34.9 años, siendo 25 años la menor edad y la mayor 60 años. El 45 por ciento del personal es soltero, el 100 por ciento trabaja para una empresa externa a Essalud y todos están en planilla. El 50 por ciento labora en la mañana y el otro 50 por ciento en la tarde. El tiempo de servicio promedio en la institución es de 21.45 meses. Las profesiones de los teleoperadores son: administración 20 por ciento, contabilidad 15 por ciento, enfermería 25 por ciento, informática 30 por ciento, docencia 5 por

de Cronbach para el MBI cuyo valor fue 0.858. Es un valor mayor a 0.05, motivo por el cual el instrumento utilizado demuestra estabilidad y consistencia en las mediciones (Galindo, 2020).

ciento, gastronomía 5 por ciento y psicología 5 por ciento. La mayoría tiene estudios técnicos, cerca del 55 por ciento, y universitarios, cerca del 45 por ciento. Los que tienen estudios en informática representan el 30 por ciento del total, enfermería el 25 por ciento y administración el 20 por ciento, siendo los valores más resaltantes en cuanto a las profesiones de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022. En el cuadro que se presenta a continuación, esta detallada la información en cuanto a las variables sociodemográficas descritas anteriormente para el presente estudio.

Tabla 2

Datos de las variables sociodemográficas de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022.

Variable	Genero	Frecuencia	porcentaje
Sexo	Masculino	0	0
	Femenino	20	100.0
Edad	Años	Frecuencia	Porcentaje
	25	1	5.0
	26	4	20.0
	27	1	5.0
	28	1	5.0
	29	2	10.0
	30	1	5.0
	33	1	5.0
	34	1	5.0
	35	1	5.0
	36	1	5.0
	39	1	5.0
	41	1	5.0
	42	1	5.0
	48	1	5.0
	59	2	10.0
	Total	20	100.0
		MAXIMO 59 años	
	media:34.9 años	MINIMO 25 años	
Estado civil	Situación	Frecuencia	Porcentaje
	Casado	7	35.0
	Soltero	9	45.0
	Divorciado	4	20.0
	total	20	100.0
Cantidad de hijos	Hijos	Frecuencia	Porcentaje
	total	20	100.0
Situación laboral	SITUACION	Frecuencia	Porcentaje
	Terceros empresa	20	100.0
	Planilla	20	100.0
Horario De trabajo	TURNO	Frecuencia	Porcentaje
	Turno Mañana	13	65.0
	coordinador teleoperador	1 12	
	Turno Tarde	7	35.0

	coordinador	1	
	teleoperador	6	
	Total	20	100.0
	Horas	Frecuencia	Porcentaje
Horas De trabajo	4 horas laborables	0	0
	8 horas laborables	20	100.0
	12 horas laborables	0	0.0
	total	20	100.0
	Meses	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio en la institución	1	1	5.0
	2	1	5.0
	4	1	5.0
	6	1	5.0
	9	2	10.0
	10	1	5.0
	11	2	10.0
	12	1	5.0
	13	1	5.0
	14	2	10.0
	17	1	5.0
	29	1	5.0
	40	1	5.0
	53	1	5.0
	55	1	5.0
	59	1	5.0
		Total	20
	media:21.45 meses		áx 60 meses ín 1 mes
	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de estudios	Superior universitario concluido	no 3	15.0
	Superior técnico no concluido	1	5.0
	Egresado técnico	5	25.0
	Bachiller	5	25.0
	Titulo técnico	6	30.0
	Total	20	100.0
	Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Profesión Actual	Administración	4	20
	Contabilidad	3	15

Docente	1	5
Enfermería	5	25
Gastronomía	1	5
Informática	6	30
Psicología	1	5
Total	20	100.0

Nota: Elaboración propia.

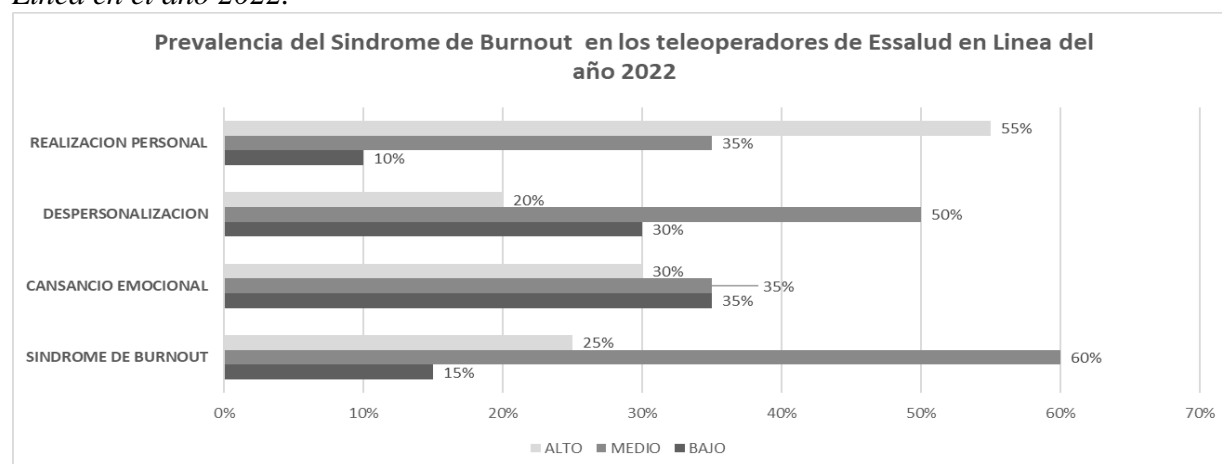
En cuanto a los resultados de niveles de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022, se encontró que el 25 por ciento presentan altos niveles de síndrome de burnout, el 15 presenta bajos niveles de síndrome de burnout y el 60 por ciento presentan niveles medios de síndrome de burnout.

La prevalencia del burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022 según las dimensiones se encontró que cerca del 55 por ciento de los teleoperadores

presentan bajos niveles de realización personal. En cuanto a la despersonalización, cerca del 50 por ciento presentó unos medianos niveles de despersonalización de los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022. El cansancio emocional tuvo niveles medios llegado ser el 35 por ciento. En general los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022 presentan niveles medios de síndrome de burnout, cerca del 60 por ciento del total como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1

Frecuencias de la prevalencia del síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea en el año 2022.



Nota: Según la figura anterior, se muestran los niveles de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2022. Haciendo referencia a la variable principal y sus dimensiones.

Discusión

En cuanto a la prevalencia del síndrome de burnout, se encontró para el presente estudio que los niveles de síndrome de burnout que se manifiesta en la población de estudio es el nivel medio, ósea, los teleoperadores se encuentran afectados regularmente por el síndrome de burnout, siendo la cifra cerca del 60 por ciento de los teleoperadores, valor que contrasta con lo encontrado por Hurtado (2022), cuya cifra es del 48.33 por ciento. Por otro lado, Hurtado (2022) encontró que el personal presentó síndrome de burnout alto en los trabajadores, cuya cifra es el 30 por ciento, cifra que se aproxima al presente estudio, cuyo valor es del 25 por ciento, por último los teleoperadores que están afectados escasamente por el síndrome de burnout, para el presente estudio, son el 15 por ciento de los teleoperadores, valor que representa casi la mitad de lo que encontró Hurtado (2022), cuyo valor es del 28.33 por ciento de los trabajadores que atienden a los clientes.

Para el presente estudio, la prevalencia en la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout está en 35 por ciento para niveles medios y bajos. En estudios realizados, se encontró que la prevalencia del síndrome de burnout en su dimensión cansancio emocional fue alto, llegando a alcanzar el 40.7 por ciento para el personal de call center (Pinco, 2022). Valor

que contrasta con otro estudio donde predominó el nivel bajo de cansancio emocional cuyo valor fue 44.8 por ciento (Torre, 2019). Por otro lado, un estudio realizado en teleoperadores seccionado en turnos nocturnos y diurnos, se encontró que el agotamiento emocional es bajo en el turno diurno llegando a ser el 71 por ciento, en contraposición del turno nocturno que alcanzó el valor de 51 por ciento del total de teleoperadores (Gutierrez, 2021). Hurtado (2022) encontró que para personal de atención al cliente hubo en esta dimensión una prevalencia del síndrome de burnout alta del 45 por ciento del personal como cifra más representativa.

La prevalencia de la dimensión de despersonalización alcanza el 50 por ciento de los teleoperadores para el presente estudio. Pinco (2022) Encontró que la prevalencia para la dimensión despersonalización fue un nivel bajo en la mayoría de teleoperadores, cerca del 42.1 por ciento, cifra que contrasta a lo investigado por Torre (2019), llegando a ser la prevalencia de la despersonalización alta en el 50 por ciento de su población. Para Gutierrez (2021), el valor alcanzado es el 54 por ciento de nivel medio de prevalencia para la dimensión despersonalización (Gutierrez, 2021). Hurtado (2022) encontró que cerca del 26.67 por ciento presenta una despersonalización, cifra que representa casi

la mitad en cuanto al valor alcanzado al presente estudio.

En cuanto a la prevalencia de la dimensión realización personal, el valor para el presente trabajo es de 55 por ciento en niveles altos. Para Pinco (2022) la cifra asciende al 78 por ciento de su población en la dimensión de realización personal. En el caso de Torre (2019), la cifra bordea alrededor de 38.46 por ciento en niveles altos de realización personal. Cifra casi similar a lo que encontró Gutierrez (2021), el 36.4 por ciento de su muestra presento niveles altos de realización personal. Por otro lado Hurtado (2022) encontró que el 66.67 por ciento presentan síndrome de burnout bajo en la dimensión realización personal, valor casi similar al presente estudio.

Conclusiones

En nivel predominante de síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, llega a ser el medio. Llegado a alcanzar el 60% de la población estudiada. Esto quiere decir que

Referencias

- Aguilar, M. (2009). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, Reflexiones y experiencias de investigación* (1 ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Santo Tomas.
- Aranda, C. (2011). El síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales. (U. N. Marcos, Ed.) *Revista IIPS*.
doi:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>

están afectados de regularmente por el síndrome de síndrome de burnout.

Existe un nivel de bajo de síndrome de burnout en la dimensión realización personal, llegando a alcanzar al 55 por ciento de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022.

En cuanto a los niveles de síndrome de burnout de la dimensión despersonalización, llega a afectar al 50 por ciento de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, están siendo afectados moderadamente.

Respecto a los niveles de síndrome de burnout referidos a la dimensión cansancio emocional, llegando a alcanzar al 35 por ciento de los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco en el año 2022, están siendo afectados de moderadamente.

- Arnold, J. (2012). *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el ámbito laboral* (5 ed.). Mexico D.F., Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Bruno, W. (2021). Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Terapia ocupacional. *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center*. Lima, 2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Lange, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. (C. V. Universidad Metropolitana, Ed.) *Revista de Psicología (Lima)*. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v64i1.252>
doi:[pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005&lng=pt&nrm=iso](https://doi.org/10.29262/ram.v64i1.252)>
- Fajardo, A. (2017). Medición en epidemiología: prevalencia, incidencia, riesgo, medidas de impacto. *Revista alergia México*. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v64i1.252>
- 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
- 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 15 de marzo de 2023, 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>
- Gorvett, Z. (2016). Qué es el "karoshi", la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública. (B. d. Londres, Ed.) Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>
- Guarino, L. (octubre de 2022). *bloomberglinea*. Obtenido de <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>
- Gutierrez, F. (2021). Licenciatura en Psicología. *Síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado el 28 de abril de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8531/Guti%C3%A9rrez>

- %20Fern%C3%A1ndez%20%20Fiorella%20%26%20Ab%C3%A1solo%20Chiroque%20%20Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, W. (2022). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS*. doi:<https://doi.org/10.35626/casus.3.2020.315>
- Juarez, B. (2022). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
- Llaja, V. e. (2007). *Mbi Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana, Síndrome Del Quemado Por Estrés Laboral Asistencial*. (: C. Neuropsicología, Ed.) Lima: 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. Obtenido de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Martinez. (2010). El estrés laboral como factor de riesgo de suicidio (III). : *Gestión Práctica de Riesgos Laborales, n° 76, noviembre 2010*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3328520>
- 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>
- Organizacion Mundial del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang--es/index.htm
- Ortiz, R. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). (B. Lationamericana, Ed.) *Revista de investigacion científica y social*. Obtenido de http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_dp/article/view/16488/144814482984
- Pinco, J. (2022). Licenciado en Psicología . *Burnout y factores de riesgo psicosocial en colaboradores de un call center de Surquillo, Lima, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Recuperado el 28 de abril de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94794/Pinco_PJM-Rodriguez_SLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, A. E. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional

- (Burnout). (U. C. Venezuela, Ed.) *Revista Digital de Postgrado*, 8(2).
doi:<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Saborio, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sahili, L. (2015). *Burnout, Consecuencias y soluciones* (1 ed.). Mexico D.F., Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- 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*. . Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* (1 ed.). México, D.F, Mexico: Editorial Mexicana.
- Vásquez, J. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. (U. P. Heredia, Ed.) *Revista de Neuro-Psiquiatría*. doi:<https://doi.org/10.20453/rnp.v77i3.2031>