

10/20
Hernández
Lic. Marco Antonio García



[Handwritten signature]



Informe Final aprobado Iris Jazeth Nolasco Melillo, C.



[Handwritten signature]
21/10/2020

[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS EN JÓVENES DE UN
CALL CENTER DE GUATEMALA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

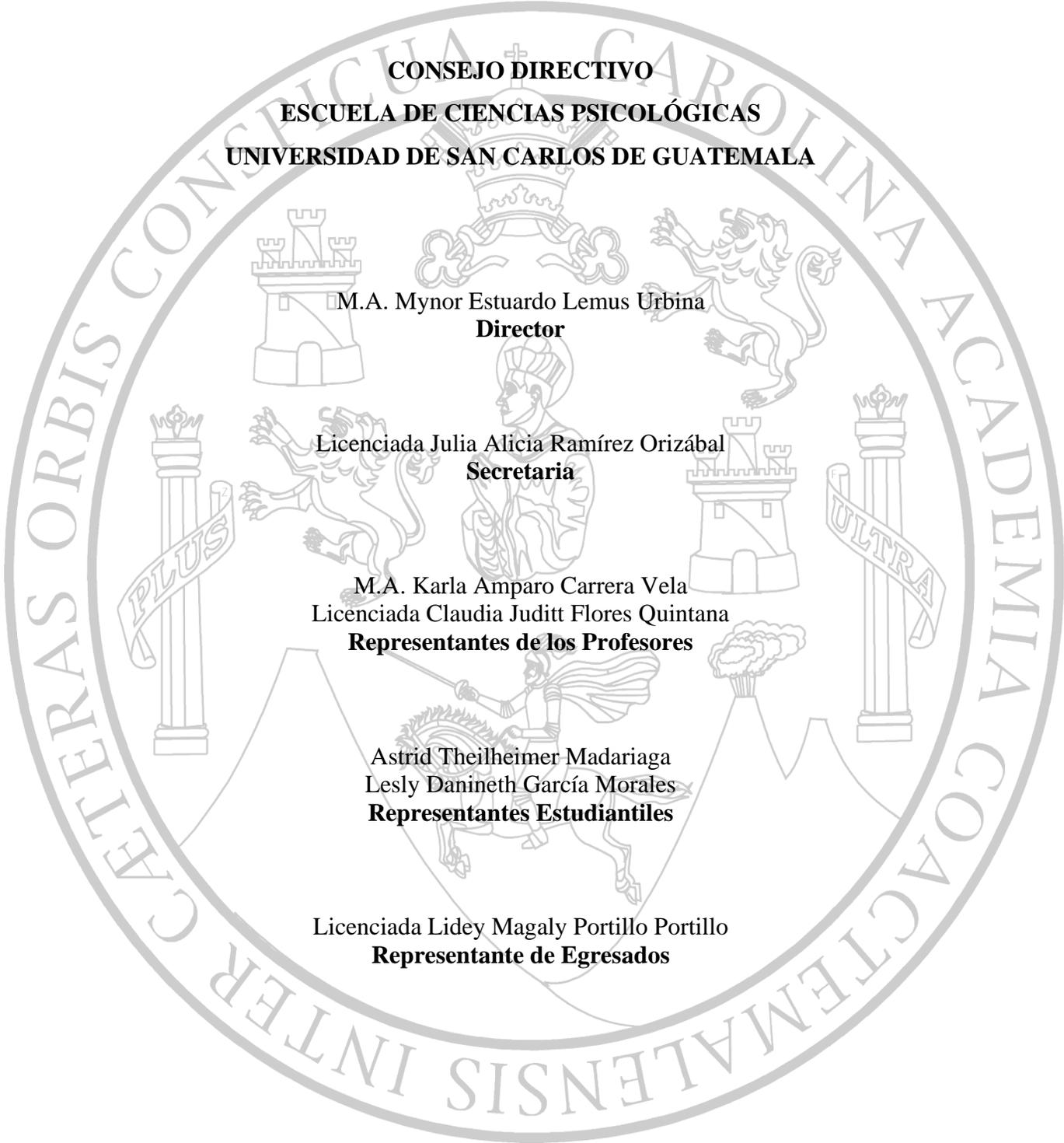
**KATHERINE JULISSA GÓMEZ PERNILLA
DELMÍ SIOMARA IXCOT COJÓN**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, OCTUBRE 2020



CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina
Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
Secretaria

M.A. Karla Amparo Carrera Vela
Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana
Representantes de los Profesores

Astrid Theilheimer Madariaga
Lesly Danineth García Morales
Representantes Estudiantiles

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo
Representante de Egresados

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

05 de octubre de 2020

Estudiantes

Katherine Julissa Gómez Pernilla
Delmi Siomara Ixcot Cojón
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO SÉPTIMO (27º) del Acta CINCUENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL VEINTE (53-2020), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 02 de octubre de 2020, que copiado literalmente dice:

"VIGÉSIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EL BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS EN JÓVENES DE UN CALL CENTER DE GUATEMALA"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Katherine Julissa Gómez Pernilla
Delmi Siomara Ixcot Cojón

CARNÉ: 2069 48298 0101
CARNÉ: 2331 36010 0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la MSc. María Eugenia Paredes y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA



/Gaby

Guatemala, 02 de octubre del 2020

Señores

Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

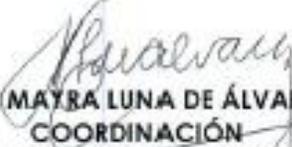
Señores Miembros:

Desearándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes, **KATHERINE JULISSA GÓMEZ PERNILLA, CARNÉ NO. 2069-48298-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2011-15222 y Expediente de Graduación No. L-70-2018-C-EPS / DELMI SIOMARA IXCOT COJÓN, CARNÉ NO. 2331-36010-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2011-15370 y Expediente de Graduación No. L-85-2017-C-EPS**, han completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional
- 10 créditos académicos por trabajo de graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**EL BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS EN JÓVENES DE UN CALL CENTER DE GUATEMALA**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 04 de NOVIEMBRE del año 2019.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Lucía, G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo digital e Informe Final de Investigación digital.

DEDICATORIA

por Katherine Gómez

A DIOS, por la oportunidad, las bendiciones en el día a día, por la sabiduría y fortaleza que me brindo a lo largo de estos años y que sin duda alguna fueron los motores que me permitieron alcanzar esta meta.

A MIS PADRES, Anibal Gómez y Griselda de Gómez, gracias por ser mi motivación diaria, por los valores y enseñanzas, pero sobre todo por el apoyo incondicional y amor, su excelente labor como padres hizo posible el cumplimiento de esta meta.

A MIS ABUELOS, Laura Morales (QDEP), Joaquín Pernilla (QDEP), Domingo Gómez (QDEP) y Nicolasa de Gómez ; gracias por el amor y cada una de las muestras de afecto.

A JÓVENES COLABORADORES DEL CALL CENTER, por ser la motivación para esta investigación, especialmente a los que participaron del proyecto, gracias por compartir su experiencia.

DEDICATORIA

por Delmi Ixcot

A mi hermana Olivia, donde quiera que se encuentre.

AGRADECIMIENTOS

por Katherine Gómez

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, por abrirme las puertas al conocimiento, ser mi casa de estudios y permitirme culminar mi formación profesional con éxito.

A MIS CATEDRÁTICOS Y CATEDRÁTICAS, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, por ser los portadores del conocimiento, transmitir motivación y la pasión por esta ciencia.

A LA LICDA. MARIA EUGENIA PAREDES, LICDA. JANETH NOLASCO, por el apoyo, motivación y contribución durante este proceso, sin duda alguna el conocimiento y experiencia de cada una de ustedes ayudo a la realización de esta investigación.

A UN CALL CENTER DE GUATEMALA, por permitirme crecer de manera personal al otorgarme la oportunidad de laboral con ustedes y de manera profesional al abrirme las puertas para la realización de esta investigación.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS, gracias por la motivación, el apoyo y su presencia a lo largo de este proceso.

AGRADECIMIENTOS

por Delmi Ixcot

A LA LICDA. MARIA EUGENIA PAREDES, quien no dudó en apoyarnos con su experiencia y conocimiento.

A MIS MAESTRAS Y MAESTROS DENTRO Y FUERA DE LA ACADEMIA, quienes me ayudaron a dudar y a construir pensamiento crítico.

A MIS ANCESTRAS Y ANCESTROS, de quienes recibí por herencia la sabiduría que viene de observar el universo.

A MIS ABUELAS Y ABUELOS, que lucharon por su sobrevivencia y por la sobrevivencia de esta tierra y sus recursos.

A MI FAMILIAR NUCLEAR, compuesta por 9 personas y 35 seres de otras especies.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS, ellos saben quiénes son.

RESUMEN

El título del presente informe de investigación es: “EL BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES PSICOLÓGICAS EN JÓVENES DE UN CALL CENTER DE GUATEMALA” realizado por Katherine Julissa Gómez Pernilla y Delmi Siomara Ixcot Cojón, ambas estudiantes en Psicología.

Siguiendo la línea de investigación clínica, el objetivo principal de esta investigación fue identificar la presencia del síndrome de Burnout y las implicaciones psicológicas en los adultos jóvenes que laboran en un call center de Guatemala, esto a través de la aplicación y el posterior análisis de técnicas de investigación cualitativa. Los objetivos específicos fueron: conocer el nivel del síndrome de Burnout y las manifestaciones psicológicas que presentaban los adultos jóvenes trabajadores, identificar los factores y condiciones laborales que propician la aparición de dicho síndrome, reconocer las causas o implicaciones emocionales, sociales y familiares que propician el desencadenamiento del síndrome de Burnout, así como sus efectos en cada una de las esferas de la vida de los trabajadores. Siendo el síndrome de Burnout un cuadro clínico común en estos días y tomando en cuenta que está directamente relacionado a los trabajos en donde se tiene una interacción directa o no con un tercero, esta investigación se fundamentó en las siguientes interrogantes: ¿Cómo se identifica la presencia del síndrome de Burnout?, ¿Cuáles son las implicaciones a nivel psicológico que desencadena el síndrome de Burnout?, ¿Qué tipo de situaciones o acciones propician la aparición del síndrome de Burnout?, ¿Qué impacto tiene el síndrome de Burnout en cada una de las esferas de la vida del trabajador?.

El síndrome de Burnout es un cuadro clínico psicológico, reconocido como tal debido a que causa deterioro cognitivo, emocional, conductual y relacional. Además de ser un cuadro clínico se le reconoce también como un problema social debido al impacto que causan sus manifestaciones en el ambiente inmediato de la persona que lo padece.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación fueron: técnica de muestreo aleatorio simple, técnicas de recolección de datos en donde se utilizaron instrumentos diseñados y seleccionados como: consentimiento informado, entrevista estructurada, aplicación de una escala Likert, basada en el Maslach Burnout Inventory, y grupos focales. La muestra estuvo conformada por 27 personas, 13 hombres y 14 mujeres de 18-35 años, todos pertenecientes al grupo de trabajo denominado como Grupo 4, la investigación se desarrolló a partir del mes de febrero a mayo del año 2019.

De una forma concreta se puede concluir que en esta investigación, el nivel de síndrome de Burnout encontrado a través de la información registrada en la escala Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson es un nivel medio. Comprendiendo que la escala no es una herramienta de diagnóstico definitivo sino un instrumento para visualizar los rasgos psicopatológicos que el evaluado puede observar de sí mismo.

PRÓLOGO

El Síndrome de *Burnout*, o quemarse por el trabajo, es considerado como una de las enfermedades del siglo XXI, un constructo que va cobrando una gran importancia entre los riesgos psicosociales a los que enfrentan los trabajadores dependientes en el mundo moderno.

El Burnout denota una respuesta al estrés laboral crónico, manifestándose como despersonalización, entendida ésta como una actitud negativa hacia los demás, irritabilidad y desinterés, agotamiento emocional del sujeto y baja realización personal, con respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo.

En las últimas décadas, se han producido una serie de cambios profundos en Guatemala. En el mundo del trabajo, a partir del fenómeno relativamente reciente de la apertura de *call centers*, de nuevas tecnologías, de novedosas formas de gestión de la fuerza de trabajo, las políticas empresariales de flexibilización y los ajustes en los perfiles laborales.

En esta línea, la implantación de los *call centers* constituye una estrategia organizacional para cumplir, al menos, tres funciones principales: telemarketing, crédito, cobranza y servicio/apoyo al cliente, los aspectos humanos aún son manejados como en el tiempo del taylorismo, término derivado del ingeniero americano Frederick W. Taylor que impuso la metodología de trabajo que sistematiza la actividad laboral a fin de utilizar menos espacio, tiempo y recursos, con incremento de la producción. Taylor intentó eliminar por completo los movimientos innecesarios de los obreros con la finalidad de aprovechar al máximo el potencial productivo de la industria, sin la preocupación de la salud física y/o psicológica del trabajador.

En el contexto contemporáneo, es posible observar que las características negativas del sistema de trabajo de Taylor, están presentes en la realidad de los teleoperadores de los *call centers*.

“Las personas son el principal activo de las organizaciones”, y en este sentido los trabajadores deben ser tratados y estimulados a desarrollarse profesionalmente para que se sientan motivados a trabajar de manera colaboradora en la organización. Desafortunadamente estas características no siempre se observan en la realidad de esos centros de trabajo.

En este aspecto, la presente tesis ha colaborado para que se amplíe el conocimiento sobre el trabajo realizado por los teleoperadores, lanzando luz sobre algunos elementos relevantes de esta actividad ocupacional y dando voz a sus protagonistas.

Esta investigación no sólo es una ventana para conocer un problema de salud en el trabajo, como lo es el burnout, además, es una invitación a poner manos a la obra para revitalizar, revalorar el trabajo de las y los teleoperadores, así como su impacto en la sociedad actual.

María Eugenia Paredes Marroquín de Hernández

MSc. Licenciada en Psicología

Resumen

Prólogo

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico	01
1.1 Planteamiento del problema	03
1.2 Objetivos	03
1.3 Marco teórico	04
1.3.1 Antecedentes	04
1.3.2 Adulto joven	07
1.3.3 Perspectiva clínica	10
1.3.4 Perspectiva psicosocial	13
1.3.5 Modelos explicativos	13
1.3.6 Estrés laborales	15
1.3.6.1 Síndrome de Fatiga Informativa	16
1.3.7 Factores de riesgo	17
1.3.8 Pruebas para el diagnóstico del síndrome de Burnout	18

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos	21
2.1 Enfoque y modelo de investigación	21
2.2 Técnicas	23
2.3 Instrumentos	24
2.4 Operacionalización de objetivos, categorías/variables	27

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	29
3.1 Características del lugar y de la muestra	29
3.2 Presentación e interpretación de resultados	32
3.3 Análisis general	45

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones	47
4.1 Conclusiones	47
4.2 Recomendaciones	48
4.3 Referencias	49
4.4 Anexos	51

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema y marco teórico

1.1. Planteamiento del problema

El termino “estrés” se ha venido utilizando en la lengua inglesa al menos desde el siglo XV, no fue hasta hace algunos años que pasó a ser un término de uso coloquial en lugar de ser un concepto utilizado únicamente en el ámbito científico, esto a su vez ha permitido una reducción en los límites operativos ya que fácilmente se confunde o se hace un mal uso del término.

El término Burnout (traducción literal al castellano significa “quemarse”) fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974), para referirse a los problemas de los servicios sociales, sin embargo fue Maslach (1977) quién lo difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para definir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos.

A finales de la década de los años setenta, aparecieron en Norteamérica diversos trabajos que describían el fenómeno Burnout, como *“una forma de estrés laboral”* (Guillen 2000) característico de las profesiones de ayuda y de aquellas actividades que tienen relación directa o no con un tercero.

En Guatemala el mercado laboral de Call Centers, “maquilas”, como muchas personas les llaman, es cada vez es más extenso y solicitado; es por ello que surgió la interrogante ¿por qué si son tan solicitados, son desencadenantes de uno de los peores cuadros clínicos en el ámbito laboral?.

Algunas de las razones por las que comúnmente son catalogados como ambientes patógenos se refieren a las condiciones laborales que establecen estas empresas con el objetivo de obtener mayor productividad, por ejemplo: tiempos específicos y reducidos para comer (lunch) e ir al baño (break), la evaluación constante acerca de la productividad del colaborador (QA), la rutina sobre el trabajo específicamente, el clima laboral monitoreado y controlado casi en totalidad, horarios de trabajo extensos, entre otros.

Debido a que esta industria va en ascenso surgió la necesidad de realizar esta investigación y surgieron las siguientes interrogantes: ¿Cómo se identifica la presencia del síndrome de Burnout?, ¿Cuáles son las implicaciones a nivel psicológico que desencadena el síndrome de Burnout?, ¿Qué tipo de situaciones o acciones propician la aparición del síndrome de Burnout?, ¿Qué impacto tiene el síndrome de Burnout en cada una de las esferas de la vida del trabajador?.

Es importante tener claro cuál fue el tipo de población con la que se trabajó, la delimitación de periodos del ciclo de vida varía con respecto a diferentes épocas y diversas sociedades. Algunas expresiones comunes sugieren que existen discrepancias entre la edad cronológica y cuan madura se siente y actúa una persona. Para fines de la investigación se tomó en cuenta el primer periodo de la adultez (Papalia 2009), específicamente a los adultos jóvenes entre 18 y 35 años de edad.

Siendo el síndrome de Burnout un cuadro clínico y un fenómeno psicosocial, con un nivel de impacto alto en la salud y bienestar de la población trabajadora de nuestro país, se abordó una población que recién se integra al mundo laboral y de la cual no existen investigaciones específicas. Los jóvenes en especial con la mayoría de factores en desventaja por falta de experiencia laboral, oportunidades, dificultad de obtener un título profesional por el cauce de problemas sociales; tienen además poca atención a la salud emocional, de parte de la sociedad, las autoridades gubernamentales, y los empleadores, quienes consideran que los jóvenes tienen mayor capacidad de sobrellevar pesadas cargas de trabajo, por su energía y vitalidad; convirtiéndolos en un blanco fácil.

Existen numerosas definiciones del Burnout, pero la más consolidada es la de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), quien considera el Burnout como una combinación de las siguientes circunstancias:

- a. Agotamiento emocional, sensación de no poder dar más de sí.
- b. Despersonalización: actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- c. Falta de realización personal.

Los síntomas asociados son:

- a. Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- b. Síntomas conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo.
- c. Síntomas cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, falta de atención.

En el ambiente laboral los signos de aparición de desgaste profesional son (Pines y Yanai, 2001)

- a. Falta de energía y entusiasmo.
- b. Descenso del interés por los usuarios.
- c. Percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados.
- d. Alto ausentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación

1.2. Objetivos

General

- Identificar la presencia del síndrome de Burnout y sus implicaciones psicológicas en los jóvenes adultos que trabajan en un call center de Guatemala.

Específicos

- Conocer el nivel del síndrome de Burnout y las manifestaciones psicológicas que presentan los trabajadores de un call center en Guatemala.
- Identificar los factores y condiciones laborales que propician la aparición del síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center de Guatemala.
- Reconocer las causas o implicaciones emocionales, sociales y familiares que propician el desencadenamiento del síndrome de Burnout, así como los efectos de dicho síndrome en cada una de estas áreas de la vida de los trabajadores.

1.3. Marco Teórico

A pesar de las muchas investigaciones y de la importancia del concepto de Burnout, dado que afecta a gran número de profesionales, existen dudas acerca de la validez del constructo.

Este síndrome ha sido definido por muchos autores debido a la dificultad de crear o encontrar una definición exacta y única para un cuadro tan complejo.

En Guatemala por mucho tiempo se catalogó todo bajo el nombre “estrés laboral” no fue sino hasta hace algunos años que se comenzó a hablar acerca del Burnout y a tomarlo como un cuadro clínico diferente, en función de esto se tomaron como **antecedentes de investigación** todos aquellos que contienen temas de: psicología del trabajo, agentes causales, desencadenantes, medidas de Burnout y prevención ya que estos tienen relación directa con el tema de investigación.

Marroquín Minda y Miranda Esliá, en el año 2012 desarrollaron su trabajo de investigación “La evaluación del síndrome Burnout en personas que trabajan en call centers de Guatemala” (Minda y Miranda 2012), esto con el objetivo de conocer los niveles de estrés que manejaban los trabajadores de call center que poseen una jornada laboral y académica, para esto utilizaron una prueba estandarizada y aprobada, la cual es específicamente para medir el nivel de estrés que el evaluado presenta (MBI), y una Escala Likert; a través de la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente concluyeron que: el estrés es un estado normal, siempre y cuando se mantenga en justas proporciones, la carga de estrés, y de acuerdo a los modelos observados en la investigación afecta y lleva a experimentar agotamiento emocional, los empleados que trabajan en call center están afectados en su mayoría por algún grado de Burnout, siendo un porcentaje alto los que lo presentan frecuentemente.

Rosales Hugo en el año 2010 desarrolló la investigación “Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala” (Rosales 2010), siendo el objetivo principal identificar y establecer que existe el síndrome Burnout en personal con funciones administrativa debido a la carga de trabajo y funciones que ejercen, así como a través de diversos talleres minimizar el impacto en la esfera laboral de cada individuo, para esto aplicó el test tipo cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson 1986) y la implementación de talleres informativos, de la

aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente se concluyó que: el nivel de síndrome de Burnout que se identificó en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC fue medio, la falta de realización personal fue uno de los signos más frecuentes.

Núñez José en el año 2016 desarrollo la investigación “Comparación del Síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que trabajan y estudian, y personas que solo trabajan en un call center de la zona 13 de Guatemala”, siendo el objetivo principal comparar el nivel del Síndrome de desgaste por el trabajo (burnout) entre los grupos antes mencionados, esto a través de la implementación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), mediante la aplicación de dicho instrumento se estableció que existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo que se define como el sufrimiento de agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y un bajo sentimiento de eficacia profesional, entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan.

A nivel internacional las distintas investigaciones que abarcan el tema del síndrome de Burnout también son recientes por ejemplo Cicerone Laura en el año 2013 desarrolló un “estudio comparativo sobre la exposición al Burnout en trabajadores de call center, en la ciudad de Rosario” (Cicerone 2013), siendo el objetivo principal “analizar comparativamente el grado de exposición al Burnout en sujetos que trabajan en call center y en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas, pero que no trabajan en call center, en la ciudad de Rosario” para esto se utilizó la prueba estandarizada MBI y lo anterior confirmó la hipótesis que, las personas que trabajan en call center están más expuestas al Burnout que las personas que no lo hacen.

Tortora Guillermo en el año 2016 desarrolló la investigación “Burnout y factores de riesgo psicosocial en call center” (Tortora 2016), siendo el objetivo de esta incrementar el conocimiento acerca de la problemática del Burnout en el ámbito laboral de los call centers en Uruguay, y conocer qué factores de riesgo psicosocial están asociados con el Burnout en

éstos trabajadores, para esto se utilizó un cuestionario tipo Likert y MBI-GS de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en su versión española.

Baldoceda Esteysi en el año 2018 desarrolló la investigación “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana” (Baldoceda 2018), siendo este un estudio de tipo descriptivo y diseño no experimental cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de call center, esto a través del Inventario de Burnout de Maslach (adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García (2007).

Apiquian Alejandra en el año 2007, elaboró una presentación en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac en Merida Yucatán, en la cual expuso consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de Burnout con evidencia empírica, estas son:

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas Emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Dolores musculares (cuello, espalda) • Insomnio • Pérdida de peso • Ulceras y desórdenes gastrointestinales • Dolores en el pecho • Palpitaciones • Hipertensión. • Crisis asmática. • Resfriados frecuentes. • Aparición de alergias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo • Depresión • Frustración • Aburrimiento • Distanciamiento afectivo • Impaciencia • Desorientación • Sentimientos de soledad y vacío • Impotencia • Sentimientos de omnipresencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cinismo • No hablan • Apatía • Hostilidad • Suspiciousidad • Sarcasmo • Pesimismo • Ausentismo laboral • Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc. • Relaciones interpersonales distantes y frías • Tono de voz elevado (gritos frecuentes) • Llanto inespecífico • Dificultad de concentración

		<p>Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los conflictos con compañeros • Disminución de la calidad del servicio prestado • Agresividad • Cambios bruscos de humor • Irritabilidad • Aislamiento • Enfado frecuente
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Una vez revisados algunos antecedentes tanto en el plano nacional como internacional fue posible establecer que la diferencia entre dichos antecedentes y la investigación que se realizó radicó en la identificación de las implicaciones a nivel psicológico del Síndrome de Burnout, la identificación de los factores y condiciones laborales que propician la aparición del Síndrome de Burnout y al mismo tiempo el reconocimiento de las causas o implicaciones emocionales, sociales y familiares que propicia el desencadenamiento del síndrome de Burnout.

Como se indicó con anterioridad es necesario tener claridad del significado del término **adulto joven**, la delimitación de periodos del ciclo de vida varía de persona a persona, pero también respecto a diferentes épocas y diversas sociedades; muchos autores dividen la adultez en tres períodos (Papalia 2010), algunas de las especificaciones son:

- Adulto joven 20- 40 años: se indica que en este periodo los jóvenes adultos están en el clímax de sus potencialidades físicas y emocionales.
- Adulto edad media 40-65 años: pueden empezar a identificar algún deterioro en su salud y capacidades físicas, sin embargo, desarrollan patrones de pensamientos más profundos.

- Adulto tardío o vejez 65 o más años: son personas físicamente activas, relativamente saludables e independientes, aunque pueden experimentar cambios en la salud.

Según la OMS un adulto joven es una persona que se encuentra entre la edad de 21 y 24 años y que corresponde con la consolidación del rol social.

Reiterando que los jóvenes, por los factores en desventaja tales como: la falta de experiencia laboral, falta de oportunidades, dificultad de obtener un título profesional por el cauce de problemas sociales son un blanco fácil y vulnerable para padecer este síndrome, para fines de esta investigación se trabajó con adultos jóvenes entre 18 – 35 años.

Es importante también tomar en consideración las características a nivel físico, cognitivo y psicosocial en dicho periodo del desarrollo, mismas que son descritas en el recuadro inferior (Papalia 2010).

Periodo	Desarrollo Físico	Desarrollo Cognitivo	Desarrollo Psicosocial
Adulthood joven (20-40 años)	Cima de la condición física. Elección del estilo de vida, la cual influye en la salud.	Habilidades cognitivas y juicios morales. Se realizan elecciones educativas y profesionales.	Rasgos de personalidad y estilos de vida se vuelven relativamente estables, pero las etapas de la vida y los acontecimientos pueden influir en los cambios de personalidad. Las decisiones se toman en torno a relaciones interpersonales, íntimas y estilos de vida personales. La mayoría de las personas se casa y tiene hijos.

A demás de tener claridad en el significado y lo que conlleva ser un adulto joven también es conveniente saber el significado de la edad (Papalia 2010).

- Edad cronológica: es una medida de tiempo, la cual inicia desde el momento en que una persona está fuera del útero y comienza la interacción con el medio ambiente.
- Edad biológica: es una medida que demuestra cuanto ha progresado una persona a lo largo de su ciclo de vida, la condición física es lo que sirve para poder determinarla.
- Edad psicológica: cómo reacciona una persona en comparación con sus pares ante situaciones inesperadas, promoción en el trabajo, moobing, carga laboral, embarazos inesperados, etc.
- Edad social: se espera que las personas de cierta edad cronológica ajusten su comportamiento o expectativas a ciertas normas y roles de una sociedad.
- Edad funcional: misma que a su vez incluye lo que es la edad psicológica, edad biológica y social; esta mide la congruencia de la interacción social y física de una persona a en comparación a otra, ambas con la misma edad cronológica. Una persona de 50 años puede ser funcionalmente más activa ya que es “joven de corazón” en comparación de una persona de 25 años que se siente agotada emocionalmente debido a la carga laboral.

El estudio de las implicaciones psicológicas del síndrome de Burnout en la vida de un adulto joven es parte del campo de estudio de la Psicología, pues es parte de esta ciencia identificar los agentes causales y evidenciar lo que dicho cuadro clínico puede llegar a hacer en la vida de un individuo cuyo camino de vida profesional está iniciando, para ello es necesario tomar en cuenta la **perspectiva clínica, perspectiva psicosocial y modelos explicativos**.

Perspectiva Clínica: Existen varios autores que han empezado a abordar este tema, como lo indicamos anteriormente no existe un concepto único para un cuadro clínico tan complejo,

por lo que vemos el Burnout es un estado en el que se conjugan la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo, baja autoestima, etc.

El Burnout se refiere a la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo que se detecta en los profesionales que prestan un servicio a terceros que puede ser directo o no. Este estado sería el resultado de frustrarse por el intento de lograr una serie de expectativas inalcanzables (Guillen 2000).

El síndrome de Burnout era catalogado como un cuadro clínico, sin embargo no se buscaba estigmatizar socialmente a la persona que presentaba signos y síntomas del mismo (Fidalgo, 2006), al igual que otros autores Maslach concuerda en que el síndrome se manifiesta en personas cuyas profesiones tienen contacto directo con clientes.

El síndrome de Burnout es catalogado como patología o cuadro clínico, debido a que reúne todas las características de las mismas, signos y síntomas que corresponden a un mismo padecimiento, entre los cuales destacan tres: (Monte 2007).

- Agotamiento emocional: se describe como la falta de energía, fatiga o bien la sensación de haber perdido todo recurso emocional y al sentimiento de que ya no se puede ofrecer nada a nadie, ya sea amigo, cliente, paciente, familiar, incluso a sí mismo. Lo anterior hace que la persona inicie un declive emocional que conlleva a sentimientos de inadecuación, fracaso profesional y pérdida de autoestima.
- Falta de realización personal: esta dimensión supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo que se está realizando. La persona tiene la sensación de no estar alcanzando sus objetivos, se autoevalúa de manera negativa, lo anterior de una u otra forma conlleva a que la persona comienza a bajar su rendimiento y calidad laboral.
- Despersonalización: es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles, cinismo hacia los destinatarios del servicio que se presta, la persona afectada en esta

dimensión tiende a aislarse, evita en su mayoría el contacto con las personas a quienes debe prestar el servicio, incluso colegas. Se identifican como síntomas ciertas conductas como inestabilidad, agresividad, frialdad e inhibición social.

Debido a que el estrés y el síndrome de Burnout tienden a confundirse entre sí por sus efectos negativos en la salud, se presenta el siguiente cuadro comparativo. (Torres 2004).

Estrés	Síndrome de Burnout
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación en los problemas
Malestar fisiológico	Malestar emocional
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afectivo y emocional
Depresión como reacción a pérdidas de energías físicas	Depresión como pérdida de ideales
Puede ser positivo (estrés)	Solo tiene efectos negativos
Está relacionado con varias situaciones de la vida cotidiana	Es una forma que tiene de progresar el estrés laboral

Fases del proceso de Burnout (Forbes 2001).

- Fase inicial o de entusiasmo: se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo, debido a que la expectativa que se tiene del mismo es grande. La persona mantiene una actitud positiva, entusiasta, cargada de energía.

- Fase de estancamiento: dado a que las expectativas del puesto no se cumplen como se esperaba, la persona empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo, se comienza a ver la desequilibrada relación entre esfuerzo y recompensa obtenida.
- Fase de frustración: las cosas negativas tienen más presencia, desilusión, desmoralización, frustración, el trabajo pierde sentido para la persona, cualquier tipo de evento que suceda es motivo de conflicto para el grupo de trabajo, es en esta fase en donde empiezan a sobresalir problemas de tipo emocional, físico y conductual.
- Fase de apatía: presencia de cambios conductuales y actitudinales (enfrentamiento defensivo) la rutina y frustración vivida por las personas las lleva a brindar un servicio a distancia, es decir tratar a los clientes de forma tosca y mecánica, en esta fase la persona antepone sus necesidades a la de los clientes.
- Fase de quemado: colapso a nivel emocional y cognitivo, con serias implicaciones físicas que en varias ocasiones llevan a la persona a la deserción laboral y lo más importan a llevar una vida profesional llena de frustración e insatisfacción.

Perspectiva psicosocial: Leiter y Maslach (2001), Schaufeli (2001), quienes indican que el Burnout es un síndrome de falta de realización personal y despersonalización.

Este síndrome no debe identificarse con estrés psicológico, sino debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que aparecen en las relaciones sociales que se establecen entre los profesionales y los usuarios.

Si se piensa en un solo modelo, una sola perspectiva, no se puede llegar a una explicación que comprenda la etiología del cuadro clínico, es por ello por lo que es necesario tomar en consideración todas las variables y modelos.

Modelo elaborado desde la teoría socio cognitiva del Yo

Modelos desarrollados desde el marco de los trabajos de Bandura, donde se estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y se establece la importancia de las cogniciones.

Según Houde (2003) en el diccionario de ciencias cognitivas indica que la psicología del desarrollo cognitivo se interesa por el conocimiento de si mismo, el conocimiento de los otros, la adaptación a las interacciones y a las situaciones sociales, el conocimiento de los fenómenos psicológicos

Las cogniciones condicionan lo que perciben y desarrollan los sujetos, en el ámbito laboral es decir si los procesos cognitivos del individuo se alteran por malas instrucciones, malas interpretaciones, información incompleta, etc. el resultado de dicha ejecución no será lo esperado por lo que el individuo se frustrará y el no alcanzar el rendimiento esperado puede ser motivo de un inicio de dicho cuadro.

El valor por parte de un sujeto de sus propias potencialidades determinará el resultado y eficacia que el individuo establecerá para poder alcanzar las metas y pondrá de manifiesto las respuestas emocionales que siguen a toda respuesta.

Modelo elaborado desde la teoría del intercambio social.

Se basa en los principios de la teoría de la equidad o teoría de la conservación de recursos, como primer precursor se encuentra Stacy Adams, sin embargo, Spector, P.E. (2008) también hace mención e indica que dicha teoría se centra en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales.

En el ámbito de los call center muchos de los asesores telefónicos promueven la idea de que las promociones internas son debido a los lazos de relación filial creada entre un “agente favorito” y el supervisor.

La teoría de la equidad laboral exige que se logre un equilibrio justo entre los aportes de un empleado (trabajo arduo, nivel de habilidad, aceptación, entusiasmo, rendimiento, asistencia, etc.) y las recompensas que obtiene el empleado (salario, beneficios, intangibles como reconocimiento, inventivos, etc.).

De acuerdo con esta teoría, encontrar este equilibrio justo sirve para asegurar que se logre una relación sólida y productiva con el empleado. Esto dará como resultado final tener empleados contentos y motivados.

Modelo elaborado desde la teoría organizacional

Se centra en la relevancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste o quemazón. Establecen el Burnout como una respuesta específica al estrés laboral.

Algunas de las condiciones laborales por las cuales los Call Center son catalogados como desencadenantes de este cuadro son: tiempos específicos y reducidos para comer (lunch) e ir al baño (break), la constante evaluaciones de calidad (QA), la rutina, seguimiento de script (guión), seguimiento de call flow (flujo de llamadas) seguimiento de LOC (line of code) ya que el mercado de los Call Center va incrementándose, las diferentes Direcciones de Operaciones hacen frente a lo anterior a través de distintas actividades que les permitan que sus colaboradores puedan desligarse al menos por unos momentos de la operación, esto sin poner en riesgo la productividad de la compañía.

Dado a que es necesario conocer las causas que pueden conducir al individuo a quemarse en el trabajo para poder prevenirlo, una de las áreas de interés de esta investigación fue la identificación de **estresores laborales o agentes causales y factores de riesgo** Guillen (2000) hace referencia al trabajo realizado por Peiro años anteriores y establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

Ambiente físico de trabajo:

- Nivel de ruido y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia.
- Iluminación
- Temperatura y condiciones climáticas.
- Condiciones higiénicas y toxicidad.
- Demandas estresantes del puesto: trabajo nocturno, turnos rotativos, exposición a riesgo y peligro. La sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante del síndrome, especialmente por lo que supone de incremento de los sentimientos de agotamiento emocional.

Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera

- Estrés del rol: esto puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa determinada posición. Es importante tomar en consideración estas 2 disfunciones.
- Ambigüedad del rol: no hubo suficiente información o el sujeto no cuenta con la información necesaria para poder desempeñarse de forma óptima en el puesto.
- Conflicto de rol: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. No es un conflicto interpersonal, sino un conflicto entre expectativas.

Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías

- Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.

En relación a las nuevas tecnologías se considero importante ahondar en el tema desarrollado principalmente por Craig Brod, pero enfatizado por Cuervo Tatiana y Martínez Natalia (2018) Tecnoestrés tambien conocido como **Síndrome de fatiga informativa**, si bien es uno de los malestares menos conocidos es una nueva forma de estrés que ya es parte de las sociedades globalizadas.

El uso de las nuevas tecnologías en el trabajo supone individuos más eficientes y rápidos, es por ello que los trabajadores se ven sobrecargados de tareas y esto conlleva a no poder rendir de una manera esperada, la automatización y eficacia en tiempo es uno de los factores más importantes en la cuenta en donde se realizó la investigación, los asesores telefónicos, trabajan con dos equipos simultáneamente, esto para optimizar tiempo y tener la capacidad de recibir más llamadas que puedan convertirse en una posible venta.

En una jornada regular se estima que cada colaborador reciba en promedio de 2000 a 2300 llamadas diarias, la implementacion de esta nueva metodologia de trabajo reduce costos significativamente para la empresa, ya que 1 persona realiza el trabajo de 2.

Además de los estresores o agentes causales, es importante tener la visual de los **factores de riesgo**, mismos que influyen en la aparición del síndrome, estos según Guillen (2000):

- Factores situacionales: demográficos, estado civil, nivel educativo, laborales.
- Factores intrapersonales: tipo de personalidad, estrategias de afrontamiento utilizadas.
- Factores interpersonales: relaciones profesionales conflictivas, escaso apoyo social.

Fidalgo. M (2006) realizó un estudio titulado “Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout (I): definición y proceso de generación” publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), entidad que es parte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. En este estudio se realizó una clasificación que permitió

identificar 3 factores de riesgo que son considerados como desencadenantes de dicho Síndrome.

- Factores de riesgo a nivel de organización: estructura organizacional jerarquizada y rígida, falta de apoyo instrumental por parte de la organización, exceso de burocracia, falta de participación de los trabajadores, falta de coordinación entre las unidades, falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías, falta de refuerzo o recompensa, falta de desarrollo profesional, relaciones conflictivas en la organización, estilo de dirección inadecuado y desigualdad percibida en la gestión del departamento de Recursos Humanos.
- Factores de Riesgo Relativos al Diseño del puesto de Trabajo, en el que encontraremos la sobrecarga de trabajo, las exigencias emocionales en la interacción con el cliente, descompensación entre responsabilidad y autonomía, falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.) .Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad, sobrecarga de rol, carga emocional excesiva, falta de control de los resultados de la tarea, falta de apoyo social tareas inacabadas que no tienen fin, poca autonomía en la toma de decisiones, estresores económicos y la insatisfacción en el trabajo.
- Factores de Riesgo Relativos a las Relaciones Interpersonales, en el que se encuentran el trato con usuarios difíciles o problemáticos, las relaciones conflictivas con clientes, una dinámica negativa de trabajo, relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios, falta de apoyo social, falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias, proceso de contagio social del síndrome de Burnout y la ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

Pruebas para el diagnóstico del síndrome de Burnout

El diagnóstico del Burnout ha sido uno de los más difíciles a lo largo de la historia por la falta de un concepto de él, Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2003), en su investigación logran establecer que el Maslach Burnout Inventory (MBI) es el cuestionario

más utilizado para la evaluación del Burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. Es importante tomar en cuenta que la triple estructura y la definición operativa del Burnout no fue teóricamente elaborada hasta la construcción del mismo, el cuestionario evalúa 3 dimensiones:

- cansancio emocional
- despersonalización
- realización personal.

A lo largo del tiempo se han realizado distintas adaptaciones del Maslach Burnout Inventory (MBI), a pesar de ello en esencia el instrumento más utilizado es este.

Algunas de las adaptaciones o instrumentos utilizados para la medición del Síndrome de Burnout son: Núñez (2016).

- Para tratar de paliar las limitaciones de la primera edición, y debido a la evidencia de que el Burnout no consistía en un proceso exclusivamente asistencial, se desarrolló el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBIGS).
- Burnout Measure (B.M.) Elaborado por Pines y Aronson, es el segundo instrumento más utilizado para la evaluación del Burnout; inicialmente fue denominado “Tedium Measure”. Consta de tres escalas con 21 ítems en total.
 - Cansancio físico
 - Cansancio emocional
 - Cansancio mental
- The Gillespie-Numeroff Burnout Inventory (G.N.B.I.) que fue elaborado por Gillespie y Numeroff, una de las ventajas de este cuestionario es que cuenta sólo con diez ítems, lo que facilita su aplicación. Su formato es una escala Likert de cero a siete. No se han realizado estudios que correlacionen esta medida con otras medidas de Burnout.

- Perceptual Job Burnout Inventory, elaborado por Ford, Murphy y Edwards, este puede ser utilizado fuera del marco de profesiones asistenciales, evalúa tres dimensiones:
 - Cansancio emocional y cinismo
 - Desmoralización, sentimientos de frustración y eficiencia reducida
 - excesiva demanda de energía, persistencia y recursos

- Emener-Luck Burnout Scale (ELBOS) Emener, Luck & Gohs, que consiste en 30 ítems que ha sido utilizado en una muestra de 251 profesionales de servicios sociales. Constando de siete factores:
 - Retroalimentación
 - Ambiente laboral
 - Autonomía
 - Expectativas
 - Afecto/actitudes hacia el trabajo
 - Auto percepción
 - Movilidad.

- Work Related Strain Inventory Revicki, Harold, May & Whytley, (1991) es un inventario con dieciocho ítems y que, aunque su nombre pueda sugerir un contexto laboral cualquiera, se aplica especialmente a contextos asistenciales, marco en el que se han efectuado sus estudios de fiabilidad y validez.

- EPB o Escala para la evaluación del Burnout desarrollada en España por García Izquierdo (1992) contiene 12 ítems organizados en dos dimensiones factoriales.
 - Actitudes negativas hacia el trabajo
 - Expectativas negativas en el trabajo.

Para finalizar se debe tomar en cuenta el estudio de las implicaciones psicológicas del Síndrome de Burnout, la identificación de los agentes causales y factores de riesgo es una

temática de las más nuevas, por lo que aún queda un extenso camino por recorrer. Así como la temática es de reciente aparición así también las pruebas para la evaluación e identificación de este, es por ello que los resultados de las evaluaciones que se aplican se deben interpretar tomando en consideración y valorando cada uno de los factores intervinientes.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de investigación

Esta investigación se realizó desde un enfoque cuanti-cualitativo que parte de considerar que los procesos cuantitativos y cualitativos son únicamente posibles opciones para enfrentar problemas de investigación y no posiciones epistemológicas. Un enfoque mixto” representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o como al menos, en la mayoría de sus etapas.” (Hernández, 2003).

Se buscó recolectar, analizar y vincular datos numéricos y descriptivos. Este enfoque mixto “agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques” (Hernández, 2003).

Siendo el Síndrome de Burnout generado por todo un sistema laboral y biopsicosocial afectado, fue necesario no limitar el análisis a datos cuantitativos que dan paso a obviar importantes factores del contexto que no se pueden codificar con números pero que forman parte de las causas, situaciones y consecuencias de dicho Síndrome.

La importancia del análisis cualitativo radica en la capacidad de generar conocimiento a través de la comprensión de realidades construidas históricamente y analizarlas desde los ojos de los protagonistas. Tiene apertura a integrar ideas nuevas sobre la realidad. Y a integrar también otras formas de investigación como la cuantitativa, los registros cuantificables y comprobados rigurosamente son base valiosa para los análisis cualitativos.

Desde las herramientas cuantitativas no se planteó una hipótesis de investigación, la falta de antecedentes que sustente una base previa y confiable de datos de la población específica no permite establecer supuestos con objetividad respecto a la población, por ello los datos cuantificables obtenidos son base para el inicio de un análisis cualitativo. Se establecieron las siguientes variables para la descripción de la información:

<i>Variables</i>	<i>Indicadores</i>
Edad	Años cumplidos
Sexo	Hombre Mujer
Estado civil	Casado Soltero Unión de hecho
Lugar de residencia	Dirección
Nivel educativo	Grado académico
Nivel socioeconómico	Bajo Medio Alto

Al inicio del proyecto se plantearon las siguientes categorías de análisis:

- *Jóvenes trabajadores*: agentes telefónicos de un call center de Guatemala, entre las edades de 18 a 35 años.
- *Manifestaciones psicológicas*: Signos y síntomas del síndrome
- *Factores de riesgo*: Elementos ambientales, psicosociales y emocionales que desencadenan signos y síntomas del síndrome de Burnout en los trabajadores, edad, sexo, estado civil, nivel socioeconómico, escolaridad.
- *Implicaciones del síndrome de Burnout*:
 - aislamiento
 - ruptura o deterioro en las relaciones interpersonales dentro y fuera del círculo familiar
 - ausencia de interacción positiva con los vínculos cercanos
 - ausencia de actividades que impliquen interacción social
- *Manifestaciones psicológicas*
 - Agotamiento emocional
 - Falta de realización en el trabajo.
 - Despersonalización.

2.02 Técnicas

✓ Técnicas de muestreo

Se utilizó una muestra de 27 personas, 14 mujeres y 13 hombres, todos pertenecientes al grupo de trabajo denominado como Grupo 4 conformado por . En un inicio se plantó una muestra de 40 personas pero no fue posible por los horarios restringidos tener acceso a la meta planteada al inicio. Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, donde cada persona tiene la misma posibilidad de ser elegida.

✓ Técnicas de recolección de datos

Se aplicó el consentimiento informado a 27 agentes telefónicos ubicados en su escritorio de trabajo en la jornada vespertina.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista. Se realizó una entrevista estructurada utilizando como instrumento un formulario de preguntas. La entrevista permitió obtener la información sobresaliente para conocer cualidades que describen a los integrantes de la muestra.

Se utilizó también una escala Likert, basada en el Inventario de Burnout de Maslach que permitió conocer el nivel del síndrome que presentan los integrantes de la muestra.

Se aplicó el grupo focal, técnica enfocada en el estudio de opiniones o actitudes de un grupo de personas sobre un tema específico. Se realizó un diálogo de representación colectiva a nivel micro de un fenómeno o razón, el estrés crónico que sucede a nivel macro.

✓ Técnicas de análisis de datos

Se realizó una base de datos en excel para la tabulación de los datos cuantitativos obtenidos en las entrevistas y en la escala Likert, para generar gráficas de resultado de distribución de frecuencia. Desde las bases se calcularon las medidas de tendencia central y de variabilidad para generar la interpretación de los resultados de la escala likert específicamente. Para el análisis de los datos cualitativos, se aplicó la técnica de análisis de discurso que permite la descripción detallada de las estructuras y estrategias de los discursos escritos o hablados proporcionados por los entrevistados. Los datos obtenidos en la entrevista y las técnicas de

intervención se describirán a continuación en los Instrumentos administrados a los participantes en este estudio.

2.03 Instrumentos

✓ Consentimiento informado

Es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades. (anexo 1)

✓ Entrevista

Una entrevista se clasifica por la forma de redacción y aplicación, en ésta investigación se utilizó una entrevista estructurada (anexo 2). Se aplicó con preguntas específicas que permitan obtener información básica de los entrevistados, sus relaciones familiares, desarrollo psicosocial, y contexto laboral.

✓ Escala Likert

La escala likert es una escala psicométrica que especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado. Este instrumento se utilizó para evaluar en nivel del síndrome de burnout en la población que integra la muestra. Se aplicó una adaptación del Inventario de Burnout de Maslach. (anexo 3) A continuación se describe la ficha técnica:

NOMBRE ORIGINAL: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

AUTOR: Cristina Maslach y Jackson

AÑO: 1981

VERSIONES: La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

TRADUCCION: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997),

ITEMS: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

DIMENSIONES: 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo

En cada ítem hay siglas como las siguientes:

A. E. Agotamiento Emocional

D. Despersonalización

R. P Realización Personal

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo". La subescala de agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención; La subescala de realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

- Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

- Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

✓ **Grupo focal**

Se realizó un encuentro de diálogo con los supervisores de los agentes telefónicos, este grupo de discusión permitió consensuar ideas, debatir, formar, reflexionar y socializar propuestas, construcciones sociales, etc., para analizar y sistematizar las preguntas de investigación y promover la participación activa de los trabajadores en el proyecto. El instrumento utilizado se adjunta en el Anexo 4.

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías y variables

Objetivos específicos	Categorías conceptuales/ variables	Definición operacional/ indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Conocer el nivel del síndrome de burnout, y las manifestaciones psicológicas que presentan los trabajadores de un call center en Guatemala.</p>	<p>Síndrome de Burnout: tipo de estrés laboral crónico caracterizado por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta y cambios de comportamiento.</p> <p>Manifestaciones psicológicas:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Falta de realización en el trabajo.</p> <p>Despersonalización.</p>	<p>Trabajadores y trabajadoras jóvenes. agentes telefónicos de un call center de Guatemala entre las edades de 18 a 25 años.</p> <p>Manifestaciones psicológicas:</p> <p>Sígnos y síntomas del síndrome.</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Escala Likert</p> <p>Grupo focal</p> <p>Base de datos</p>
<p>Identificar los factores y condiciones laborales que</p>	<p>Factores de riesgo:</p> <p>Los factores de riesgo son los que propician, promueven y desencadenan las manifestaciones del Síndrome. Entre éstos se</p>	<p>Jóvenes trabajadores: agentes telefónicos de un call center de Guatemala entre las edades de 18 a 25 años.</p> <p>Factores de riesgo:</p>	<p>Base de datos</p> <p>Análisis de discurso</p> <p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p>

<p>propician la aparición del síndrome de burnout en los jóvenes que laboran en un call center de Guatemala.</p>	<p>encuentran los estresores crónicos dentro del ambiente laboral.</p>	<p>Elementos ambientales, psicosociales y emocionales que desencadenan signos y síntomas del síndrome de burnout en los trabajadores.</p>	
<p>Reconocer las causas o implicaciones emocionales, sociales, y familiares que propician el desencadenamiento del síndrome de burnout, así como los efectos de dicho síndrome en cada una de estas áreas de la vida de los trabajadores.</p>	<p>Implicaciones del síndrome de burnout:</p> <ul style="list-style-type: none"> -aislamiento -ruptura o deterioro en las relaciones interpersonales dentro y fuera del círculo familiar -ausencia de interacción positiva con los vínculos cercanos -ausencia de actividades que impliquen interacción social 	<p>Implicaciones del síndrome de burnout:</p> <p>Características de los trabajadores que coincidan con la sintomatología del síndrome de burnout.</p>	<p>Análisis de discurso</p> <p>Grupo focal</p> <p>Escala likert</p> <p>Entrevista</p>

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados.

3.01 Características del lugar y de la muestra

Características del lugar

La empresa en la cual se desarrolló la investigación, tiene 11 cuentas en la Ciudad de Guatemala, el año pasado contabilizaba 8,000 empleados, la cuenta donde se realizó la investigación está ubicada en zona 11 de la Ciudad Capital. Dicha cuenta se encarga de la recaudación de fondos para distintas entidades benéficas fuera de Guatemala.

La forma de trabajar de ésta cuenta es peculiar debido a que requiere de concentración y escucha activa de manera continua. Los colaboradores trabajan con dos personas al mismo tiempo, utilizan doble equipo (dos audífonos, dos teclados, dos monitores, dos CPU y dos mouse) toda conversación establecida con el cliente se lleva a cabo a través de códigos pre grabados.

El responder activamente a dos procesos automáticos de forma prolongada con tiempos específicos y reducidos para comer (lunch) e ir al baño (break), la evaluación constante acerca de la productividad del colaborador (QA), la rutina sobre el trabajo específicamente, el clima laboral monitoreado y controlado casi en totalidad, la falta de incentivos profesionales y horarios de trabajo extensos, reúne las características de un sistema laboral que busca productividad a cambio de la salud de sus colaboradores.

La infraestructura del lugar es amplia, dentro del edificio hay aire acondicionado, los espacios donde están los cubículos de cada agente telefónico son grandes salas donde está reunidos muchos trabajadores en silencio, con audífonos, viendo una pantalla y respondiendo sin pausas dos llamadas de forma simultánea.

Características de la muestra

En la planeación del proyecto se estableció la muestra como el 30% (40 personas) de una cuenta de un call center ubicado en Guatemala, denominada grupo 4 donde laboran 130 personas. Debido al tiempo limitado que los jóvenes trabajadores tienen durante su estadía en el edificio se logró obtener información de una muestra de 27 personas, 14 mujeres y 13 hombres, aproximadamente el 20% de la población total del grupo 4 quienes comparten las características descritas con anterioridad respecto al tipo de llamadas que responden.

Según las estadísticas internas de la organización en el 2018, contabilizaban 8,000 trabajadores y trabajadoras, comparando nuestra muestra al total de trabajadores del año 2019, representa solo un 0.34% e la población total de trabajadores de las diversas cuentas con las que cuenta dicho call center.

Según un artículo publicado en el sitio web de Prensa Libre en la sección de economía el 04 de mayo de 2015, titulado *103 call centers operan en Centroamérica, 75 de estos en Guatemala*, refiere que 75 empresas de call center se encuentran en Guatemala, que podrían llegar a significar unos 57,000 puestos de trabajo en el 2015.

Los datos recolectados en la encuesta permitieron visualizar variables y compararlas para analizar y comprender las características del contexto de las personas que integran la muestra. A continuación se presenta la tabla no. 1 que representa los datos obtenidos de la encuesta que se registraron en una hoja de cálculo y que se adjunta en el Anexo 5.

TABLA NO. 1 Descripción de la muestra

DESCRIPCION DE LA MUESTRA		
RANGO DE EDAD	19- 35 años	
	MUJERES	14
	HOMBRES	13
RESIDENCIA	GUATEMALA	13
	MIXCO	7
	VILLA NUEVA	4
	VILLA CANALES	1
	CHINAUTLA	1
	SAN MIGUEL PETAPA	1
ESCOLARIDAD	UNIVERSITARIO	14
	DIVERSIFICADO	13
ESTADO CIVIL	SOLTERO	25
	CASADO	2
NIVEL SOCIOECONÓMICO	BAJO	3
	MEDIO	25
	ALTO	0

Fuente: Base de datos Anexo 5.

Se puede observar que no hay una diferencia significativa entre la variable sexo, se registró 14 mujeres y 13 hombres, en un rango de edad entre 19 y 35 años. Residentes del departamento de Guatemala, con mayor cantidad en el municipio de Guatemala, 13 personas que representan el 48% de la muestra, y 7 personas en el municipio de Mixco que representa el 26% de la muestra, 4 personas de Villa Nueva que representan el 15% de la muestra, 1 persona en Villa Canales que representa el 4% de la muestra, 1 persona en Villa Nueva que representa el 4% de la muestra, 1 persona de Chinautla que representa el 4% de la muestra, y 1 persona en San Miguel Petapa que representa el 4% de la muestra.

Respecto al grado de escolaridad cursado o en curso, la muestra se dividió en 52% que representa a 14 universitarios, y 48% que representa a 14 personas con diversificado. El 93%, 25 personas, refieren que su estado civil es soltero, y el 7%, 2 personas refieren que están

casados. Respecto al nivel socioeconómico el 89% considera que se encuentra en el nivel medio, 11% en el nivel bajo, y 0% en el nivel alto.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

- Análisis cuantitativo

Los datos cuantificables obtenidos a través de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson que corresponden a las principales variables que permiten identificar la presencia del síndrome de burnout y los niveles en que se presenta.

A continuación se presentan los datos obtenidos del inventario según las variables estandarizadas: Agotamiento emocional, Despersonalización, y Realización personal.

Tabla 2. Porcentajes alcanzados de las variables de la escala MBI aplicada a la muestra

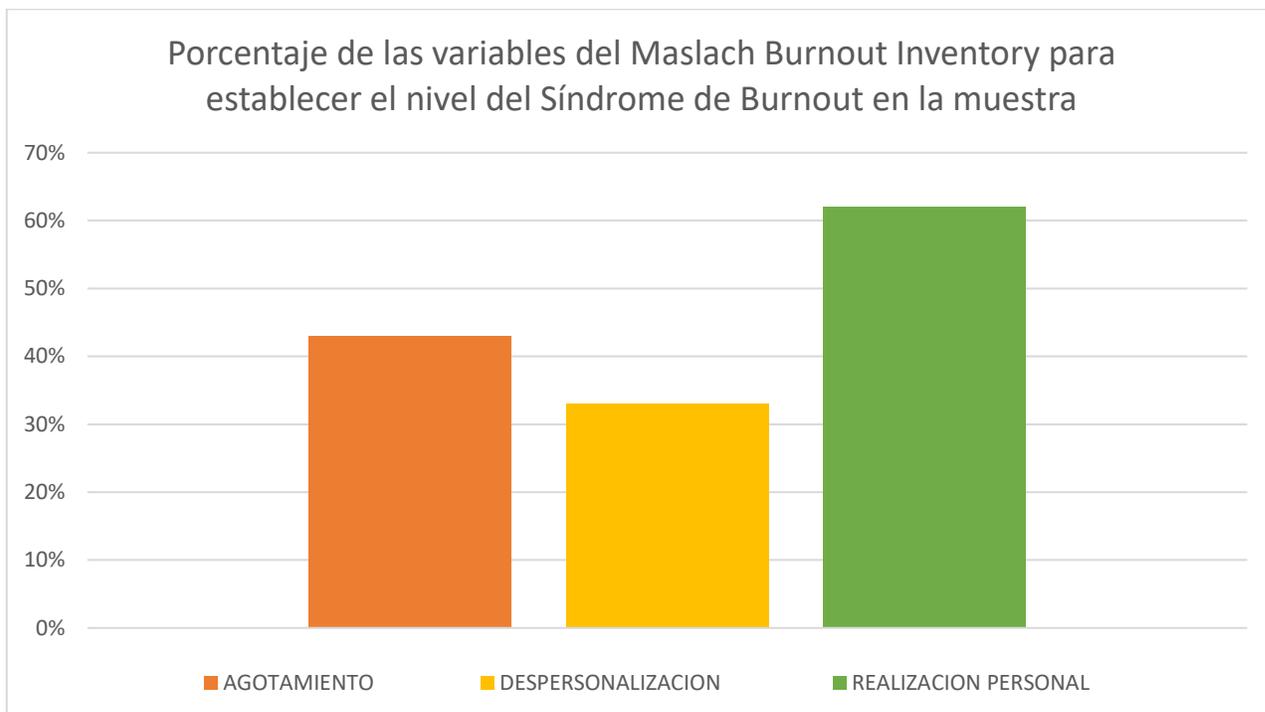
VARIABLE	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACION		REALIZACION PERSONAL	
	Recuento total	Porcentaje	Recuento total	Porcentaje	Recuento total	Porcentaje
PUNTUACIÓN MÁXIMA	54		30		48	
MODA	20	37%	5	17%	35	72%
MEDIANA	23	43%	9	30%	32	67%
MEDIA	23	43%	10	33%	30	62%
MÁXIMO	36	67%	20	67%	40	83%
MÍNIMO	9	17%	5	17%	20	42%
RANGO	27	50%	15	50%	20	42%
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	7	12%	4	15%	6	12%

Fuente: base de datos escala MBI aplicada, anexo 6.

En la tabla 2 se presentan los datos obtenidos de la escala Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson adaptada a ésta investigación, dichos datos son obtenidos de la base de datos registrada en el anexo 6. En la tabla se puede visualizar las medidas de tendencia central

y medidas de variabilidad de las puntuaciones totales obtenidas de las 27 escalas aplicadas a la muestra.

Gráfico 1.



Fuente: base de datos escala MBI aplicada, anexo 6.

Los datos de la gráfica 1 fueron tomados del porcentaje de la media de cada variable en el cuadro no. 2. En la gráfica 1 se presenta el porcentaje de cada variable del Maslach Burnout Inventory que establece que puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome. Por lo que se puede establecer que el nivel del síndrome de burnout en la muestra es medio.

Como se muestra en el siguiente cuadro, el nivel de agotamiento emocional es medio, el nivel de despersonalización es bajo, y el nivel de realización personal es medio.

Cuadro 3.

	BAJO 0% A 35%	MEDIO 36% a 70%	ALTO 71% a 100%
Agotamiento Emocional	0	43%	0
Despersonalización	33%	0	0
Realización Personal	0	63%	0

Fuente: base de datos escala MBI aplicada, anexo 6.

- **Análisis cualitativo**

a. Análisis del grupo focal

El grupo focal se realizó con los 4 supervisores y supervisoras del grupo 4, 2 hombres y 2 mujeres. Se buscó otra perspectiva de las condiciones laborales en un grupo de participantes que fue agente telefónico, es decir tiene la experiencia de las condiciones laborales descritas, y observa diariamente la conducta de las personas a su cargo. De la información obtenida en el grupo focal, se pudo obtener más información de las implicaciones psicológicas del síndrome de Burnout. Las características que más sobresalen son: estrés, frustración, negativismo, hostilidad, aislamiento, cansancio, miedo.

Se presentó a los participantes 6 enunciados:

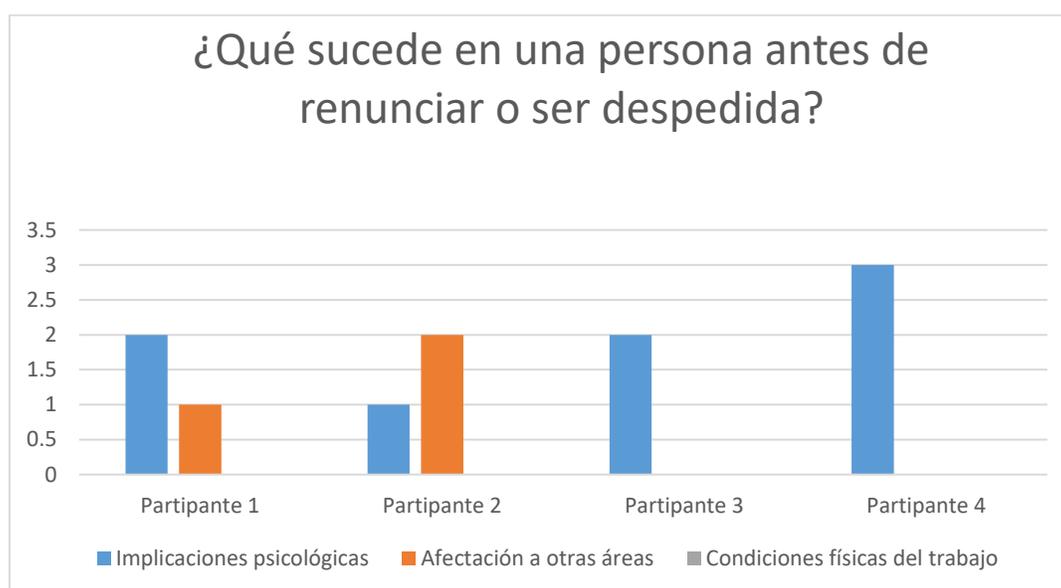
1. Una característica de los call centers es un alto nivel de deserción o despidos. Según su observación de las personas a su cargo, ¿Qué sucede en una persona antes de renunciar o ser despedida?
2. Según su experiencia como agente telefónico, ¿qué elementos son desencadenantes de agotamiento emocional?
3. ¿Ha pensado en salir del trabajo?, ¿por qué?, ¿cuántas veces?
4. Estar “quemado” en el trabajo, ¿Qué significa?
5. Estar “quemado” en el trabajo, ¿es un proceso o un estado?
6. ¿Qué estrategia les permitió ascender de puesto y mejorar sus condiciones laborales?

Según las respuestas registradas de los participantes que están contenidas en el Anexo 4, se han clasificado en las siguientes categorías: implicaciones psicológicas, afectaciones a otras

áreas de la vida, condiciones del patrono (organizacionales), condiciones físicas del trabajo, burnout proceso, burnout estado. Dichas categorías son analizadas posteriormente en base a las respuestas obtenidas.

A continuación, se presentan gráficas correspondientes a los enunciados presentados en el grupo focal, cuyas respuestas ya están clasificadas en las categorías antes dichas.

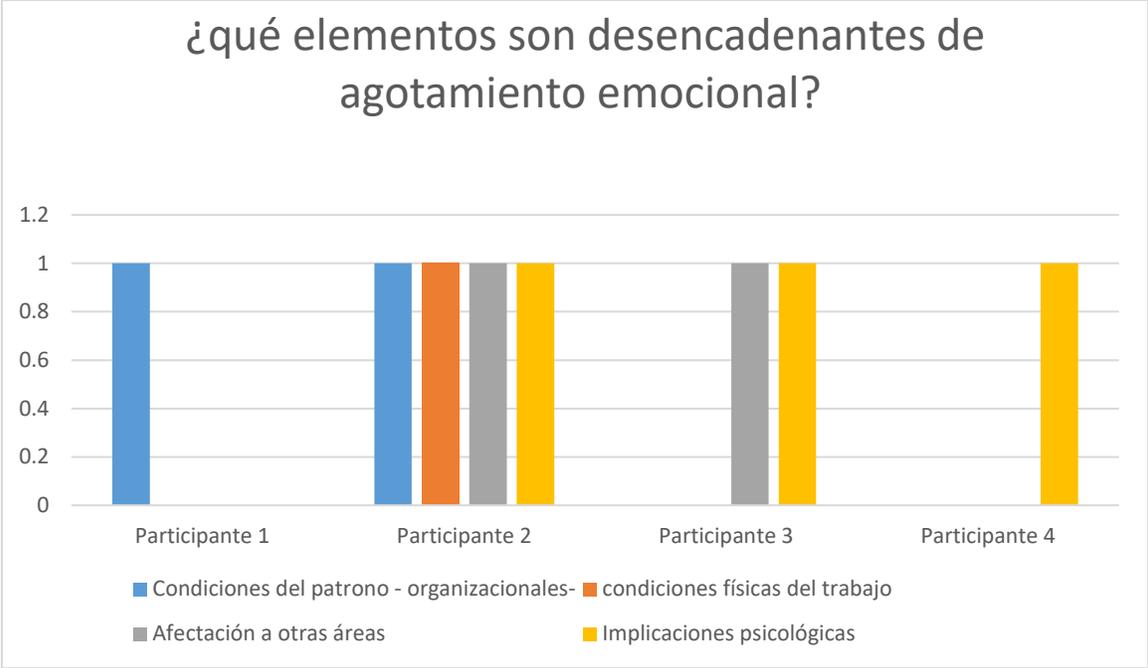
Gráfica 1. Una característica de los call centers es un alto nivel de deserción o despidos. Según su observación de las personas a su cargo, ¿Qué sucede en una persona antes de renunciar o ser despedida?



Fuente: Grupo focal, anexo 4

Según las respuestas brindadas por los participantes, lo que sucede antes de que una persona renuncie o sea despedida es un desborde de actitudes relacionadas con miedo, angustia, estrés, hostilidad, frustración y demás actitudes negativas que hemos clasificado en "implicaciones psicológicas", dos de los participantes refirieron otros factores académicos y de relaciones sociales que hemos clasificado como "afectación a otras áreas", y ninguno refirió factores de las condiciones físicas del trabajo.

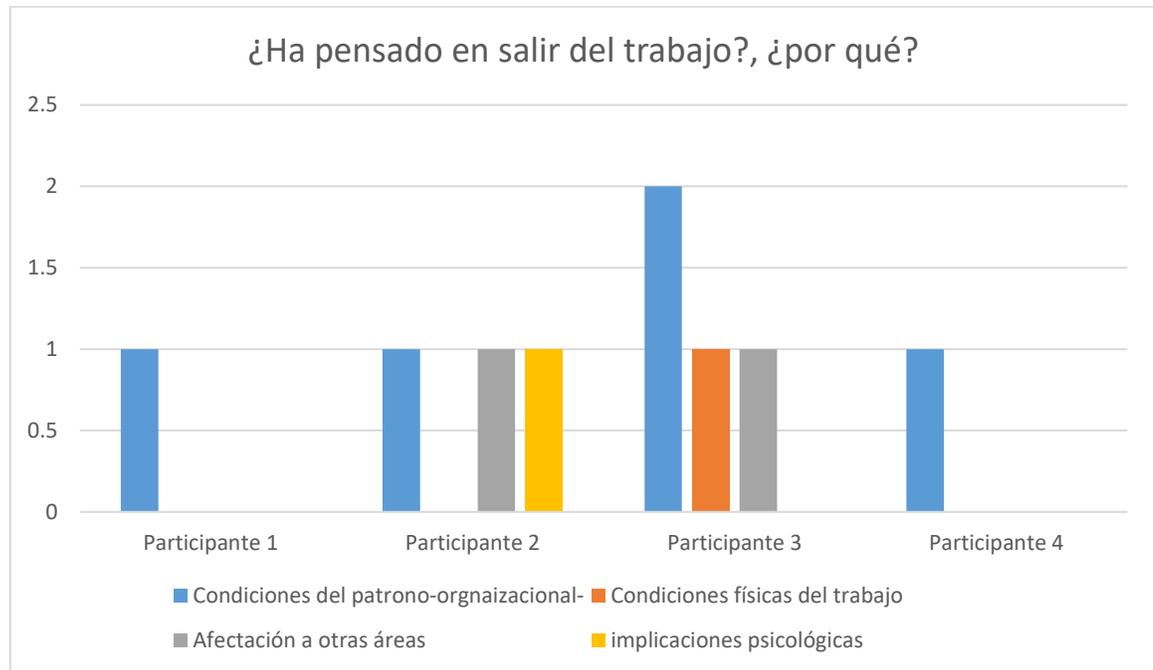
Gráfica 2. Según su experiencia como agente telefónico, ¿qué elementos son desencadenantes de agotamiento emocional?



Fuente: Grupo focal, anexo 4

Según la información brindada por los participantes, las actitudes de cansancio, conformismo, y frustración son desencadenantes principales del agotamiento emocional. Los participantes 1 y 2 refieren que las altas metas que disponen la institución y el patrono, el cambio de supervisores, la asignación de lugares en los cubículos y demás cuestiones organizacionales son determinantes en el agotamiento emocional. Los participantes 2 y 3 refieren también que los problemas en otras áreas de la vida, como la familia y el estudio también afectan. Solo el participante 2 comentó que las condiciones físicas como el brillo de la pantalla de la computadora, el estar sentado toda la jornada son desencadenantes de agotamiento emocional.

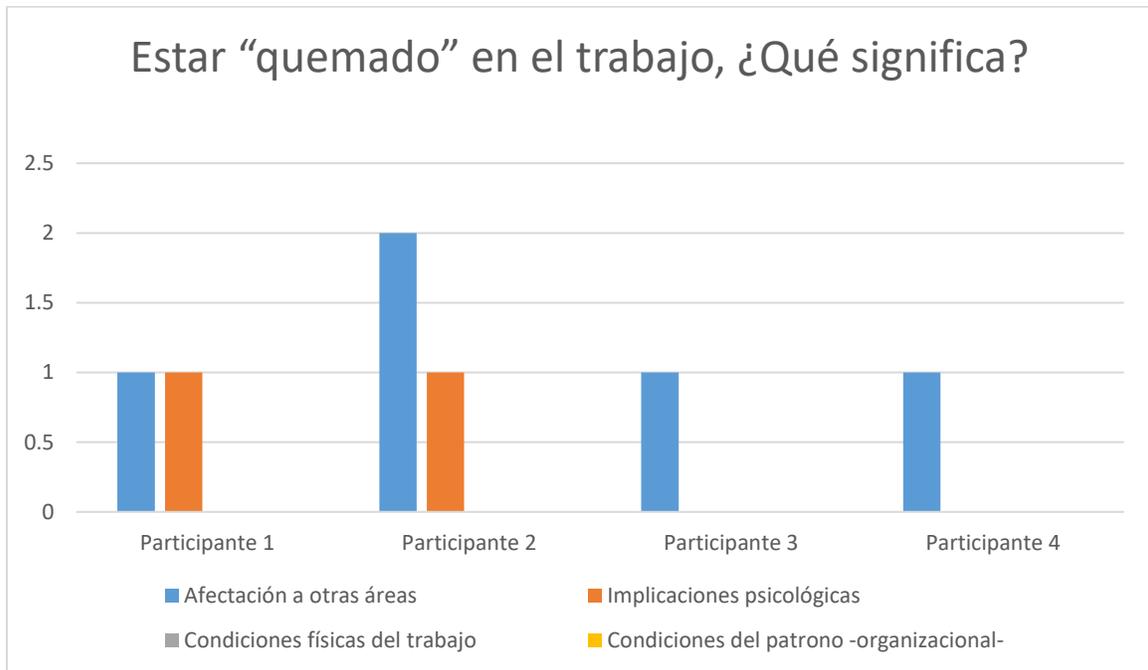
Gráfica 3. ¿Ha pensado en salir del trabajo?, ¿por qué?



Fuente: Grupo focal, anexo 4

Según las respuestas de los participantes, las políticas condicionadas por el patrono a quien denominan *cliente*, es la causa principal por la que han pensado en renunciar. Los participantes 2 y 3 refieren que han tenido dificultad en el área familiar y de pareja por la cantidad de tiempo invertido en su trabajo, el participante 2 refiere que su situación emocional personal ha sido una de las causas y el participante 4 comenta que el pasar mucho tiempo sentado afectaba su salud.

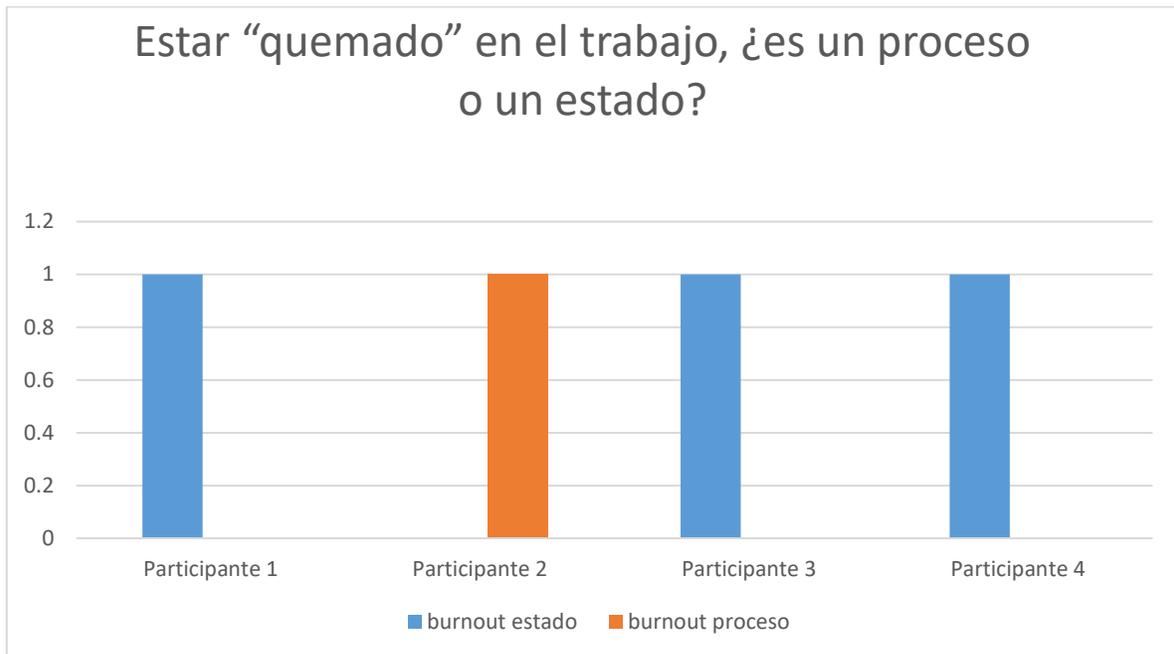
Gráfica 4. Estar “quemado” en el trabajo, ¿Qué significa?



Fuente: Grupo focal, anexo 4

Las respuestas de los participantes se enfocaron en la categoría de *Afectación a otras áreas*, los participantes refieren que sus relaciones familiares, y sociales son mayormente afectadas cuando están muy agotados por el trabajo, esto influye en su estabilidad emocional por lo que también fue marcada la categoría de *implicaciones psicológicas* por los participantes 1 y 2.

Gráfica 5. Estar “quemado” en el trabajo, ¿es un proceso o un estado?



Fuente: Grupo focal, anexo 4

Los participantes 1, 3 y 4 refieren que estar quemado en el trabajo es un estado porque puede desaparecer, cambiar o no siempre estar presente. El participante 2 refiere que es un proceso porque es gradual, va en aumento y puede irse agravando.

A continuación se presenta el análisis de las categorías utilizadas en las gráficas correspondientes a las respuestas de los participantes del grupo focal registradas en el anexo 4.

Categoría	Análisis
<i>Afectación a otras áreas</i>	<p>Según las respuestas de los participantes, el área familiar es más afectada después del área laboral. Es un área donde se establece comunicación directa con los vínculos de apoyo primario; el desgaste se da por aislamiento, por cansancio, por no estar presente y aún al estar comunicar de forma hostil o agresiva. La dificultad en la comunicación se retroalimenta con las implicaciones psicológicas. <i>"Estar tan cansado que se traslada a la esfera personal, con mi hijo y mi esposa, cuando estaba muy estresado me volvía violento con ellos "</i></p>
<i>Implicaciones psicológicas</i>	<p>Según la expresión de los participantes al referirse a las reacciones emocionales de sí mismo y de sus compañeros, se observa un estado de normalización de las afectaciones. Es algo natural, que se ve todos los días, que pasa todo el tiempo, no es para siempre pero durará mientras dure el trabajo o hasta que logren cambiar de puesto por sus propios méritos, aunque no siempre hay plazas disponibles para ascender de puesto.</p> <p>Sobre los procesos que comentan los participantes, cabe resaltar que no se limitan al área laboral ya que son reacciones que desestabilizan el equilibrio emocional de un ser humano y se reproducen constantemente en las relaciones con el contexto y los otros, la violencia, frustración, estrés, dormir mucho, olvidar las cosas, estado de zombie, conformismo, actitud hostil, <i>"ya no quieren estar en el lugar, todo les da igual. También tienen una actitud hostil con el grupo"</i></p>

<i>Condiciones del patrono</i>	Los participantes saben que están a merced de las condiciones dictadas por los dueños de la cuenta, y su permanencia en el trabajo está regida por las condiciones establecidas respecto a las metas que deben cumplir. Ante esto todos los participantes mencionaron haber pensado en abandonar el trabajo por las condiciones que el cliente (patrono) modifica. <i>(el ambiente ha estado fuerte por cuestiones del cliente.)</i>
<i>Condiciones físicas y organizacionales del trabajo</i>	Uno de los participantes se refirió de forma directa según su experiencia a las condiciones físicas que le generaron agotamiento emocional. <i>"cambio de supervisor, asignación de lugares en los cubículos, entorno del equipo (compañeros), brillo de la pantalla de la computadora"</i> . Otros se refirieron a estas condiciones en otros enunciados <i>" pasaba mucho tiempo sentada"</i> . Estas condiciones en su calidad de inamovibles generan cronicidad en sus productos directos sobre los trabajadores y trabajadoras: estrés, agotamiento físico y emocional.
<i>Burnout proceso</i>	Comprender el síndrome de burnout como un proceso permite diferenciar el antes y el después de un evento o eventos que propiciaron un estado actual de agotamiento físico, emocional, y despersonalización. <i>"es un proceso, uno no llega así de una, es por pasos, llegar al límite de lo que uno puede"</i>
<i>Burnout estado</i>	La percepción del burnout como un estado según las respuestas de los participantes es para algunos algo pasajero de lo que puede

	<p>distraerse o dejar de sentirlo, y es para otros algo inmutable que constantemente sucederá.</p> <p><i>"Es un estado, porque la vida es una rutina, siempre vamos a necesitar un trabajo. Los hobbies ayudan a poder pasar esos estados."</i></p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Análisis de las implicaciones psicológicas.

Basados en las categorías expuestas por Peiró (1982) se describen a continuación cuatro categorías de estresores.

- Ambiente físico del trabajo

Se colocó en el apartado 3.1 la descripción del lugar del trabajo. El cual reúne características de comodidad para los trabajadores y trabajadoras. Se ha hecho también una comparación del término "maquila" acuñado popularmente. Se considera que un call center es diferente de una maquila en aspectos de forma y no de fondo (asientos cómodos, aire acondicionado, silencio). Al igual que una maquila, el ambiente es monitoreado en su totalidad, busca la realización de una actividad automática incesante durante la jornada con un descanso no mayor de 10 minutos, e incentivos para productividad, no para bienestar del trabajador.

Estas características reúnen las condiciones para mantener un estado crónico de estrés. El estrés es una respuesta natural del ser humano ante una situación de amenaza, que ayudó a los primeros seres humanos a defenderse de amenazas físicas y sobrevivir. Actualmente el estrés crónico desencadena problemas físicos y emocionales que se retroalimentan entre sí.

Otro de los estresores crónicos observados es el sedentarismo, los trabajadores y trabajadoras del call center permanecen sentados durante toda la jornada. Toda

persona que ha pasado sentado más de 8 horas puede reconocer los efectos de tensión muscular, cansancio, dolor de cabeza, agotamiento emocional.

- **Contenido del trabajo**

La realización de una tarea siguiendo pasos específicos, puede llegar a ser automática aunque al inicio se presente compleja (responder dos llamadas al mismo tiempo). Ninguno de los participantes expresó dificultad en la realización de la tarea específica, pero si en el alcance de sus metas.

La realización de la meta impuesta por el patrono no precisamente tiene que ver con el esfuerzo del empleado, hay un factor de "azar" que vuelve inestable el alcance de metas. En el lenguaje de los y las participantes está la frase "hacer dinero", esa es su meta. Pero si del otro lado de la línea el usuario no desea hacer una donación, el empleado aunque realice a cabalidad sus funciones no habrá llegado al alcance de su meta y será evaluado respecto a esa meta.

La inestabilidad de las funciones del empleado generan ansiedad y frustración, sobre todo si pese a un esfuerzo continuo no se logra alcanzar los objetivos propuestos del rol del trabajador.

Por otro lado, el ser humano necesita para su autorrealización, según Abraham Maslow (1943) como la necesidad psicológica más elevada, desarrollar actividades de creación y espontaneidad. Características que contrastan con la realización automatizada de una tarea.

- **Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías**

Históricamente la industrialización y la aplicación de las nuevas tecnologías se ha implementado para buscar que el ser humano no realice actividades automatizadas que una máquina pueda realizar. Paradójicamente en los call center se utilizan nuevas

tecnologías sin prescindir de la automatización del ser humano, el ser humano pasa a ser otra máquina que debe funcionar sin parar.

- **Estructura organizacional**

La estructura de un call center pertenece a ideologías neoliberalistas y capitalistas. Para un joven o una señorita que creció y/o vive en la ciudad es una necesidad básica obtener un empleo que le genere remuneración económica ya que de ello depende su sobrevivencia y su calidad de vida.

Actualmente ya existen escuelas para call centers, donde jóvenes con nivel diversificado aspiran a obtener un empleo para el que no se necesita profesionalización, ni experiencia laboral. Los beneficios y privilegios que un trabajador o trabajadora puede obtener en call center van en relación directamente proporcional al dominio del idioma inglés, idioma impuesto por la globalización como opción de desarrollo y éxito laboral. En ese sentido, quienes tengan un bajo nivel en el idioma inglés obtendrán los puestos más difíciles, menos remunerados y con condiciones más estrictas. Los de nivel avanzado, tendrán mayor comodidad, mayor remuneración y condiciones menos estrictas. La estructura genera un ambiente de competencia constante, pero realmente muy pocos realmente subirán de puesto aunque se esfuercen constantemente.

3.03 Análisis general

En el análisis cualitativo se buscó describir el contexto social y laboral primero buscando causas de las implicaciones psicológicas que detonan signos y síntomas del Síndrome de Burnout desde la relación de las teorías *de salud mental y el trabajo*. Entre estas causas, las sobresalientes se refieren más a la estructura organizacional y a las condiciones laborales.

El síndrome de Burnout es relativamente nuevo, el término fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974). Fue retomado por Maslach (1977) quién lo difundió para definir una situación cada vez mas frecuente entre los trabajadores de servicios humanos.

A finales de la década de los años setenta, fue definido por Guillen como “*una forma de estrés laboral*” característico de las profesiones de ayuda y de aquellas actividades que tienen relación directa o no con un tercero. (Guillen 2000) Esto permitió ampliar el término y estudiar el síndrome de burnout en otros tipos de trabajos, como ahora en trabajadores y trabajadoras de call centers.

Y ante éstas nuevas formas de *maquilas*, el encontrar circunstancias que pueden generar estrés crónico en sus trabajadores y trabajadoras, es alarmante para la búsqueda de la salud mental en el trabajo, tomando en cuenta que son presentadas como las mejores opciones en el marketing laboral.

En el proceso se fueron observando categorías de análisis que no habían sido pre escritas, como era de esperarse, y que respondían a preguntas de un análisis entre *la psicología política del trabajo y la salud mental*.

Según Ignacio Martín Baró a lo largo de la historia de la relación de la psicología y el trabajo se ha analizado desde dos corrientes, una individualista, y una sistémica. El enfoque individualista tiene graves limitaciones y, en conjunto, ofrece una perspectiva peligrosamente psicologista de los procesos laborales. Al ubicar la explicación de los procesos laborales en las características de la persona, se pierde de vista que el ser humano es construcción de sus circunstancias y que las condiciones de trabajo constituyen un proceso social que va más allá de la particularidad de un individuo. La psicologización vuelve fijas e incambiables las circunstancias laborales si no se apunta a la desestructuración del sistema que está afectando al individuo. Este tipo de enfoque conduce a buscar en el propio trabajador la explicación y

solución a todos los problemas que surgen en el proceso laboral, lo que podría traducirse en culpabilización de la propia víctima.

En el enfoque sistémico la empresa o institución sería un sistema abierto en conexión con otros sistemas, en este enfoque se analiza el trabajo desde el punto de vista organizativo y tecnológico, pero por sí mismo tampoco responde a los problemas estructurales de explotación laboral.

Por ello se propone desde esta visualización de las implicaciones psicológicas del síndrome de Burnout, completar los procesos de investigación con un análisis del contexto sociopolítico desde donde se decide las condiciones laborales para todos y todas. Este análisis permitirá prestar atención muy particular a aquellos aspectos críticos del sistema laboral imperante.

Capítulo IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- El nivel de síndrome de Burnout encontrado a través de la información registrada en la escala Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson es un nivel medio. Comprendiendo que la escala no es una herramienta de diagnóstico definitivo sino un instrumento para visualizar los rasgos psicopatológicos que el evaluado puede observar de sí mismo.
- Las implicaciones psicológicas encontradas a través del análisis realizado en el grupo focal son: estrés, frustración, negativismo, hostilidad, aislamiento, cansancio, miedo
- La afección en la esfera familiar es una de las preocupaciones más constantes de los colaboradores
- Algunos de los factores laborales que propician la aparición de dicho síndrome son: tiempos específicos y reducidos para comer (lunch) e ir al baño (break), la evaluación constante acerca de la productividad del colaborador (QA), la falta de incentivos profesionales y horarios de trabajo extensos.
- El factor tiempo no permitió identificar todas las causas o implicaciones emocionales, sociales y familiares significativas que puedan catalogarse como desencadenantes del síndrome de Burnout.

Recomendaciones

- A la Psicología organizacional, para que promueva la inclinación de la psicología al servicio de la salud mental de los y las trabajadoras más que a la adaptación del trabajador a las condiciones del patrono y al aumento de productividad únicamente.
- Al departamento de RRHH del call center, específicamente a la unidad de psicología, para trabajar en la divulgación de dicho servicio y promover talleres psico educativos que brinden estrategias de afrontamiento que permitan la disminución del impacto psicológico del Síndrome de Burnout.
- Al departamento de RRHH del call center, específicamente al área de cultura para nuevos ingresos, para que se realicen talleres preventivos, esto con el objetivo que los colaboradores trabajen antes de ingresar a piso de producción en temas que ayuden al bienestar en la esfera familiar, manejo de tiempo laboral, calidad de tiempo en familia.
- A las diferentes Direcciones de Operaciones del call center, quienes podrían realizar cambios estructurales implementando programas específicos para colaborar con la salud mental de sus colaboradores, sobre todo cambios en la estrategia de presión sobre los trabajadores.
- A los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas, para que puedan continuar abordando el tema del síndrome de Burnout, especialmente en la identificación de las causas o implicaciones emocionales, sociales y familiares que puedan catalogarse como desencadenantes de dicho cuadro clínico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baldoceca, Esteisy, (2018) “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana”. Tesis inédita, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Cicerone, Laura, (2013). “Estudio comparativo sobre la exposición al Burnout en trabajadores de call center, en la ciudad Rosario”. Tesis inédita, Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

Cuervo, Tatiana y Martínez Natalia. (2018). “tecnoestrés en la sociedad de la Tecnología y la comunicación. versión On-line ISSN 1578-2549

Guillen, Carlos. (2000). “Psicología del trabajo para relaciones laborales. Primera edición. Madrid, España: McGrawHill.

Fidalgo, M. (2006). “Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout: Definición y proceso de generación. España. Paidós.

Forbes, R. (2001). “el síndrome de Burnout y medidas de atención en la empresa”. Costa Rica. Cegesti.

Houde Olivier. (2003) “Diccionario de ciencias cognitivas: neurociencia, psicología, inteligencia artificial, lingüística y filosofía”. Mexico. Pearsons.

Leiter, M. y Maslach, C. (2001). “Burnout and quality in a sped-up world.” The Journal for Quality and participation.

Marroquín Minda, Guerra Esli. (2012). “La evaluación del síndrome de Burnout en personas que trabajan en call centers de Guatemala”, Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). "Job burnout. Annual Review of Psychology,"

Monte, G. (2007). "Síndrome de estar quemado por el trabajo: Burnout. (grupos profesionales de riesgo)" Madrid. Pirámide.

Moreno, B., Garrosa. E., Benavides, A. & Gálvez, M. (2003). Estudios transculturales del burnout. Los estudios transculturales Brasil-España.

Núñez Aguirre, José Miguel (2016). "Comparación del síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que trabajan y estudian, y personas que solo trabajan en un call center de la zona 13 de Guatemala." Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Papalia, D., Sterns, H., Feldamn, R. y Camp, C. (2009). "Desarrollo del adulto y Vejez" tercera edición. Mexico: McGrawHill,

Pines, A. y Yafe-Yanai, O. (2001). "Unconscious determinants of career choice and burnout: Theoretical model and counseling strategy". Journal of Employment.

Rosales García, Hugo Rafael, (2010). "Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala", Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Spector, P.E. (2008). Industrial and Organizational Behavior (5th ed.). New Jersey.

Torres, C. (2004). "Estrés o Burnout, agenda de salud pública" España. Isis Internacional.

Tortora, Guillermo, (2016). "Burnout y factores de riesgo psicosocial en call center". Tesis inédita, Universidad de la Republica de Uruguay, Uruguay.



ANEXO 1

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEP´s- “Mayra Gutiérrez”

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN.¹

El propósito de ésta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en ésta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por: _____

De la Universidad _____

La meta de este estudio es: _____

Si usted accede a participar en éste estudio, se le pedirá responder una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso) esto tomará aproximadamente _____ - minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones puede ser grabado, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expuesto.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de ésta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas

¹ Centro de investigaciones en psicología. 2015, “consentimiento informado para participantes de investigaciones”.S.E.

usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre éste proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, igualmente puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene el derecho de hacerlo saber al investigador o no responderla.



ANEXO 2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- “Mayra
Gutiérrez”

ENTREVISTA

Realizada por Katherine Gómez y Delmi Ixcot

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
JÓVENES DE UN CALL CENTER DE GUATEMALA.

Instucciones: responda a las siguientes preguntas de forma anónima, la información será utilizada para realizar un estudio sobre el síndrome de burnout o estar quemado en el trabajo.

Edad: _____ sexo: _____ fecha: _____

Lugar de residencia: _____

Nivel educativo:

Universitario _____ Diversificado _____ Básicos _____

Estado civil:

Soltero _____ Casado _____ unión de hecho _____

Nivel socioeconómico:

Bajo _____ Medio: _____ alto _____

Vive con:

Padres: _____ pareja: _____ solo: _____

Pareja e hijos: _____ otros: _____

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

ENTREVISTA
Realizada por Katherine Gómez y Delmi Ixcot

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
JÓVENES DE UN CALL CENTER DE GUATEMALA.

1 ¿Cuántos empleos ha tenidos hasta ahora?

2 ¿Cómo describiría su empleo actual?

3 ¿Considera que su empleo afecta la relación con su familia, y en qué medida?

4 ¿Estudia actualmente y qué estudia?

5 ¿Considera que su trabajo afecta sus estudios y en qué medida?

6 ¿Cómo describiría la relación con sus compañeros de trabajo?

7 ¿Cómo considera la relación con sus supervisores o jefes inmediatos?

8 ¿Qué factores no le agradan de su trabajo?

9 ¿Le gustaría cambiar de empleo? ¿porqué?

ANEXO 3



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra
Gutiérrez”

Escala Likert

Basada en “Maslach Burnout Inventory”

Adaptación de Katherine Gómez y Delmi Ixcot

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 objeto 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

		Ítems	1	2	3	4	5
A.E.	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
A.E.	2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
A.E.	3	Al levantarme por la mañana y enfrentar otra jornada de trabajo me siento fatigado					
R.P.	4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que llamo.					

D.	5	Siento que estoy haciendo mi trabajo solo por cumplir, no le doy el valor que se merecen las personas a quienes llamo					
A.E.	6	Siento que trabajar todo el día haciendo lo mismo me cansa					
R.P.	7	Siento que realizo mi trabajo con eficiencia todo el tiempo					
A.E.	8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
R.P.	9	Siento que a través de mi trabajo estoy influyendo positivamente a otras personas					
D.	10	Siento que me he cambiado negativamente, soy más duro con las personas					
D.	11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente					
R.P.	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
A.E.	13	Me siento frustrado por el trabajo					
A.E.	14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15	Siento que no me importa lo que les ocurra a los otros dentro de mi espacio laboral					
A.E.	16	Siento que trabajar interactuando con las personas me cansa					
R.P.	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R.P.	18	Me siento estimulado después de haber trabajado					
R.P.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo					
A.E.	20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R.P.	21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22	Me parece que me culpan de los problemas de otros					

ANEXO 4



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra
Gutiérrez”

GRUPO FOCAL

Lugar y fecha: _____

Número total de participantes: _____

No. de hombres: _____ No. de mujeres: _____

Temporalidad: 40 minutos

1. Objetivos

Objetivo de investigación
Implementar estrategias cognitivo conductuales para el afrontamiento del Síndrome de Burnout, que permitan la disminución del impacto psicosocial que genera dicho síndrome en los jóvenes que trabajan en la empresa
Objetivo del grupo focal
Obtener información desde la experiencia personal de trabajadores que han subido de puesto en la empresa y son supervisores de agentes telefónicos. Conocer sus perspectivas respecto al agotamiento emocional, causas de deserción, y estrategias para sobrellevar dichas circunstancias.

2. Identificación del moderador y observador

Nombre del moderador
Delmi Siomara Ixcot Cojón
Nombre del observador
Katherine Julissa Gómez Pernilla

3. Participantes

No.	Lista de participantes (supervisores de agentes telefónicos)
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

4. Preguntas o enunciados (temáticas estímulos)

1	Una característica de los call centers es un alto nivel de deserción o despidos. Según su observación de las personas a su cargo, ¿Qué sucede en una persona antes de renunciar o ser despedida?
2	Según su experiencia como agente telefónico, ¿qué elementos son desencadenantes de agotamiento emocional?
3	¿Ha pensado en salir del trabajo?, ¿por qué?, ¿cuántas veces?
4	Estar “quemado” en el trabajo, ¿Qué significa?
5	Estar “quemado” en el trabajo, ¿es un proceso o un estado?
6	¿Qué estrategia les permitió ascender de puesto y mejorar sus condiciones laborales?

5. Evaluación

Elementos presentes en el grupo focal (evaluación del observador)	
Lugar adecuado en tamaño y acústica	
Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del grupo focal	
Moderador respeta tiempo para que los participantes desarrollen cada tema	
Moderador escucha y utiliza la información que está siendo entregada	

Se cumplen los objetivos planteados para ésta reunión	
El moderador explica los objetivos y metodología a los participantes	
El moderador permite que todos participen	
Se respetan los tiempos establecidos	
Se registra la información	
Control de situaciones imprevistas o dificultades	

6. Observaciones

ANEXO 5

TABLA DE DATOS DE LA ENCUESTA DEL ANEXO 2

No.	Edad	Sexo	Fecha	Residencia	Nivel Educativo	Estado Civil	Nivel Socioeconomico	Vive con	¿Cuántos Empleos a tenido Hasta Ahora?
1	35	Femenino	06/07/2018	Guatemala	Diversificado	Soltero	Medio	Pareja é hijos	4
2	23	Masculino	06/07/2018	La Reformita, zona 12	Universitario	Soltero	Medio	Solo	3
3	24	Masculino	06/07/2018	Zona 11 de Mixco	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	1
4	23	Masculino	06/07/2018	Guatemala, zona 1	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	2
5	20	Masculino	06/07/2018	Santa Clara, Villa Nueva	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	2
6	22	Masculino	06/07/2018	zona 15	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	1
7	24	Femenino	06/07/2018	Zona 12	Universitario	Soltero	Medio	Padres	3
8	20	Femenino	06/07/2018	Zona 18, Guatemala.	Universitario	Soltero	Medio	Solo Madre	2
9	27	Masculino	06/07/2018	Zona 12	Universitario	Soltero	Bajo	Padres	3
10	20	Masculino	06/06/2018	Zona 6, Villa Nueva.	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	2
11	32	Femenino	06/07/2018	Zona 6, Guatemala	Universitario	Soltero	Bajo	Padres é hijos	4
12	25	Femenino	06/07/2018	Zona 2 de Mixco	Universitario	Soltero	Medio	Padres	4
13	22	Femenino	06/06/2018	Zona 8 de Mixco	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	3
14	24	Femenino	06/07/2018	Zona 18, Guatemala.	Universitario	Soltero	Medio	Padres é hijos	1
15	19	Masculino	06/07/2018	Zona 1	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	5
16	22	Masculino	06/07/2018	Zona 11 de Mixco	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	1
17	27	Femenino	06/06/2018	Chinautla, Guatemala	Universitario	Casada	Medio	Pareja	3
18	25	Femenino	06/07/2018	Zona 11, Guatemala	Universitario	Soltero	Medio	Tias	1
19	20	Masculino	06/07/2018	Zona 8 de Mixco	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	1
20	20	Femenino	06/07/2018	San Miguel Petapa	Universitario	Soltero	Medio	Padres	2
21	19	Femenino	06/07/2018	Zona 2, Villa Nueva	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	1
22	27	Femenino	06/07/2018	Zona 6 de Mixco	Universitario	Soltero	Medio	Padres	6
23	23	Femenino	06/07/2018	Zona 21	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	2
24	22	Masculino	06/07/2018	Guatemala	Universitario	Soltero	Medio	Padres	1
25	33	Masculino	06/07/2018	Guatemala	Universitario	Soltero	Bajo	Hermanos	3
26	30	Masculino	06/07/2018	Villa Nueva	Diversificado	Casado	Medio	Pareja e hijos	4
27	22	Femenino	06/07/2018	Zona 8 de Mixco	Diversificado	Soltero	Medio	Padres	3

¿Cómo describiría su empleo actual?	¿Considera que su empleo afecta su relación familiar?	¿Estudia actualmente? ¿Qué estudia?	¿Considera que su trabajo afecta sus estudios, en qué medida?
Armonioso, tranquilo.	No, más bien a mejorado	No	
Estable			
Agradable, estresante, inestable.	No	Si, Administración de Empresas.	No
Fácil pero Estresante.	No	Si, ingles.	No
Me gusta, pero es Estresante.	A veces por el tiempo.	No	No
Bien		No	No da tiempo por el transporte
Excelente	Falta de comunicación.	Si, relaciones interpersonales.	No, no me afecta.
Estresante, injusto	No	No	No
Calmado	No lo hace	Si, Derecho	No lo hace
Oportunidad de ahorrar para estudiar.	No	No 13avo trimestre en Comunicación y Diseño	Si, el horario no me deja estudiar
Entretenido y tranquilo	No	No	No
Sin posibilidades de crecimiento	sí, por la falta de tiempo	Si, Ciencias Jurídicas	No
Fácil pero Estresante y desesperante	No	Si, Curso de Cocina y Bartender	No
Bueno, Agotador	Si, tiempo	Si, Agronomía	Si, media
A veces aburrido y estresante	Si, por el estrés	Si, Psicología Industrial	Si, por Hora de salida y estrés
bueno	No	Si, relaciones interpersonales.	Por horario y tiempo
Abrumador	Por tiempo si	No	-
Poco Estresante	No	Si, Ingeniería en Sistemas	Si, económicamente
Bueno	Si, menos tiempo con ellos	Si, Bachillerato	Si, poco tiempo para tareas
Favorable	No afecta	Si, Ciencias jurídicas y sociales	No
Excelente	Si, falte de comunicación	Aun no	
Duro y estresante é inestable	Si, de mal humor peleo con todos	Si, química farmacéutica	Si, difícil hacer tareas
Repetitivo, mucha competencia	Si, el horario causa rutinas	Si, Administración de Empresas.	No
Agradable, estresante, inestable.	A veces me estreso	No	No

¿Cómo describiría la relación con sus compañeros de trabajo?	¿Cómo considera la relación con sus supervisores o jefes inmediatos?	¿Qué factores no le agradan de su trabajo?	¿Le gustaría cambiar de empleo? ¿Por qué?
Buena	Buena	Las métricas	No, me gusta el ambiente
Buena	Buena	Las métricas, las Warnings.	Si, por aumento salarial.
Normal	Distante	El estrés y los despidos seguidos	Si, por tener uno más estable.
Muy buena, trato de llevarme con todos.	Demasiado Buena.	Que es estresante.	lo pienso por momentos, pero nada más.
Buena	Buena	Los cortos descansos y tiempos de comida.	No.
Muy buena.	Excelente	Tiempo de comida.	No.
Buena	Buena	No requiere de Técnica, Salario Mínimo	Si, por salario, estrés é injusticia.
Buena	Buena	Estrés	No por el momento
Sana, bulliciosa	De Respeto	Mobiliario	No
Buena y agradable	Buena	Falta de actividad Física	Si, para tener más actividad física
Agradable	Agradable	La inestabilidad	Algo acorde a mi carrera.
Muy buena	Buena		Si, por crecimiento y aprendizaje
Muy buena	Buena	Tiempo de descanso	No, Tiempo.
Buena, amena	Buena	Ahora la burla de otra cuenta	Si, para trabajar en lo que estudie
Buena	Buena	Ninguno	Si, por estudios
Buena	Buena	Horario laboral y las listas que ponen	No por el momento estoy bien
Muy buena	Excelente	El horario, llego tarde a casa.	No
Muy buena	Buena	El tiempo de descanso	No
Buena	Amistosa, profesional	Hora de almuerzo es corta	No
Excelente	Muy buena	Horario de almuerzo y de descanso	No
Buena	Buena	Las matrices la paga	Si, de cuenta
Apagada, hermética	Cercana, confianza	Formas de evaluaciones de desempeño	No
Agradable, buena	El manejo de métricas	Si, por mejor salario	

ANEXO 6

FRECUENCIAS DE RESPUESTAS A LA VARIABLE “REALIZACION PERSONAL” DE LA ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY

No.	R.P./4	R.P./7	R.P./9	R.P./12	R.P./17	R.P./18	R.P./19	R.P./21	TOTAL R. P.
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	4	4	3	3	3	3	28
3	5	4	3	4	3	3	3	3	28
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	3	2	3	4	1	1	2	21
6	4	5	1	1	1	3	3	3	21
7	5	4	3	4	5	3	4	3	31
8	5	4	5	4	4	3	5	5	35
9	5	5	3	4	5	4	4	5	35
10	5	4	2	2	4	2	2	1	22
11	4	3	1	1	5	1	1	5	21
12	2	5	5	2	5	2	2	2	25
13	1	1	4	3	5	4	2	5	25
14	2	4	1	2	5	2	2	2	20
15	5	5	4	4	5	4	5	3	35
16	5	5	1	5	5	5	5	1	32
17	5	5	1	5	5	1	1	5	28
18	5	4	5	5	4	5	5	5	38
19	5	4	4	4	4	4	5	4	34
20	5	5	5	5	5	5	4	5	39
21	5	5	4	3	5	3	5	3	33
22	5	5	4	2	5	4	5	3	33
23	5	5	5	4	5	3	5	3	35
24	5	5	5	3	5	3	5	5	36
25	4	5	3	3	3	3	3	1	25
26	5	4	3	4	4	4	4	3	31
27	5	4	5	5	4	3	3	3	32

FRECUENCIAS DE RESPUESTAS A LA VARIABLE “DESPERSONALIZACIÓN” DE LA ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY

NO.	D.5	D./10	D./11	D./15	D./22	TOTAL D.
1	1	1	1	1	1	5
2	2	2	1	2	2	9
3	5	4	3	2	1	15
4	1	1	1	1	1	5
5	1	3	4	1	4	13
6	5	3	1	5	2	16
7	4	1	1	5	3	14
8	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	1	5
10	2	1	1	2	1	7
11	5	5	5	1	1	17
12	5	1	2	5	1	14
13	5	1	3	1	1	11
14	2	3	1	2	3	11
15	1	1	1	1	2	6
16	1	3	3	1	1	9
17	1	5	5	1	1	13
18	2	4	1	4	1	12
19	1	1	1	1	1	5
20	1	4	1	3	5	14
21	1	1	1	1	1	5
22	1	2	4	1	1	9
23	1	2	1	1	1	6
24	1	1	1	1	1	5
25	4	4	4	3	5	20
26	3	3	3	3	1	13
27	2	1	1	2	1	7

FRECUENCIAS DE RESPUESTAS A LA VARIABLE “AGOTAMIENTO EMOCIONAL” DE LA ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY

NO.	A.E./1	A.E./2	A.E./3	A.E./6	A.E./8	A.E./13	A.E./14	A.E./16	A.E./20	TOTAL A.E.
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
2	3	1	2	3	1	3	1	1	1	16
3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	29
4	3	3	1	3	3	1	5	1	3	23
5	3	1	1	3	4	5	1	1	1	20
6	4	4	5	5	4	3	4	3	4	36
7	4	4	3	5	4	3	3	3	1	30
8	3	3	1	4	3	3	1	1	1	20
9	3	1	2	1	2	2	1	1	1	14
10	4	2	3	3	2	2	3	2	4	25
11	1	2	2	4	5	5	4	5	5	33
12	4	3	4	5	4	2	5	3	3	33
13	4	2	3	5	3	5	3	3	2	30
14	4	3	3	3	2	5	3	1	4	28
15	3	1	2	3	2	1	2	1	2	17
16	3	1	1	3	3	1	3	1	1	17
17	1	5	1	5	1	5	4	1	5	28
18	4	2	1	4	5	2	3	3	1	25
19	3	2	3	2	2	2	2	1	2	19
20	3	1	3	1	3	1	4	4	4	24
21	3	1	3	3	1	1	1	1	1	15
22	2	1	3	4	3	2	3	1	3	22
23	4	1	1	3	3	3	0	1	3	19
24	3	3	1	3	3	1	2	1	3	20
25	4	1	4	4	3	3	3	3	3	28
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
27	3	3	3	3	2	2	4	1	2	23

