



"Call Center y Síndrome de Burn Out"

Alumna: Laura Cicerone

Tutor: Raúl Gómez Alonso

Tesis

Para obtener el grado de
Licenciatura en Psicología

Abril del 2013

“Estudio comparativo sobre la Exposición al Burn Out en
trabajadores de Call Center, en la ciudad de Rosario”.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a:

Mis padres, Estela y Monino, por ser una constante fuente de inspiración.

Mi hermano Bruno, por estar siempre presente.

Mis amigas –hermanas de la vida- en especial Sofía Suffriti.

Mi amor y compañero, Martín Valci.

Mis hijitos adoptivos de otra especie, Jaco, Dorita y Serafin.

Mi tutor Raúl Gómez por su generosidad.

DEDICATORIA

A Lucía Larramendi, mi abuela, compañera, ejemplo, compinche, madre, amiga y más...

INDICE.

CAPITULO I:	<u>INTRODUCCION</u>	-----	
1.1	Formulación del problema	-----	10
1.2	Objetivos del trabajo	-----	11
1.3	Hipótesis del trabajo	-----	12
CAPITULO II:	<u>MARCO TEORICO</u>	-----	
2.1.	Burn Out	-----	14
2.1.1.	Desarrollo del concepto	-----	16
2.1.2.	Fases	-----	19
2.1.3.	Similitudes y Diferencias con otras afecciones	-----	21
2.2.	El trabajo	-----	24
2.3.	Estrés	-----	26
2.3.1.	Estrés laboral	-----	29
2.3.2.	Diferencia entre estrés laboral y Burn Out	-----	33
2.4.	Satisfacción laboral	-----	34
2.5.	Ámbitos laborales vulnerables al Burn Out	-----	37
2.6.	Call Center	-----	39
2.6.1.	Historia del Call Center en el mundo	-----	39
2.6.2.	Historia del Call Center en la Argentina	-----	42
2.7.	Psicometría	-----	45
2.7.1.	Enfoque actual	-----	46
2.7.2.	¿Que implica medir en psicología?	-----	46
2.7.3.	¿Qué es el test psicométrico?	-----	46

CAPITULO III:	<u>ESTADO ACTUAL DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL</u>	
TEMA -----		53
CAPITULO IV:	<u>MARCO METODOLOGICO</u>	56
4.1. Área de estudio -----		56
4.2. Tipo de investigación -----		58
4.3. Población -----		58
4.4. Muestra -----		58
4.5. Métodos y técnicas de recolección de datos -----		58
4.5.1. Instrumentos -----		59
4.5.2. Procedimiento -----		62
4.6. Consideraciones éticas -----		62
CAPITULO V:	<u>INTERPRETACION Y ANALISIS DE LOS DATOS</u>	63
5.1. Descripción de las características de la población-----		63
5.2. Análisis de los datos arrojados por el Inventario de Burn Out de Maslach-----		64
CAPITULO VI:	<u>COCLUSIONES</u>	81
CAPITULO VII:	<u>BIBLIOGRAFIA</u>	84
CAPITULO VIII:	<u>ANEXOS Y APENDICES</u>	88

RESUMEN

Cada día, el contexto social presenta una innumerable variedad de retos e interacciones sociales que producen tensión y pueden generar estrés.

Entre las diversas situaciones que se presentan en todos los escenarios de interacción humana, las situaciones en el ámbito laboral son grandes fuentes de vivencias estresantes.

La finalidad del siguiente trabajo de investigación es conocer el grado de exposición al Burn Out de personas que trabajan en la actualidad en Call Center y compararlo con el grado de exposición al Burn Out de personas cuyo trabajo también se basa en dar respuestas a demandas de otras personas.

Para obtener dicha información se ha administrado el Inventario de Burn Out de Maslach a 60 personas laboralmente activas cuyo objeto de trabajo es la demanda de personas:

30 que trabajan en call center y 30 que no trabajan en call center.

Esta tarea se realizó en la ciudad de Rosario.

Se ha encontrado que....

Dentro del ámbito de los trabajadores cuyo objeto de trabajo son personas...

“los operarios de call center están más expuestos al Burn Out, que las personas cuyo objeto de trabajo es la atención a demandas de personas y no trabajan en call center”.

PALABRAS CLAVE: *Burn Out, Call Center, Trabajo, Estrés.*

CAPITULO I

INTRODUCCION

La sociedad actual, vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas que llevan a las personas a cambiar su ritmo de vida, generando en ellas reacciones y estados emocionales de tensión.

Llevado esto al ámbito del trabajo podríamos decir que el estrés laboral, proviene del desequilibrio percibido entre las demandas profesionales, la capacidad de la persona para llevarlas a cabo y la calidad humana de las relaciones en el entorno laboral.

El estrés laboral sostenido durante un tiempo determinado, puede derivar en el síndrome de Burn Out, que es la sensación de “estar quemado” que consiste en agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

De esta manera, se articulan las características del entorno y las demandas externas con los recursos internos de la persona y la forma en que ésta evalúa cognitivamente la situación.

En éste trabajo se intentará esclarecer si los trabajadores de Call Center, están más expuestos al Burn Out, que los trabajadores que si bien su objeto de trabajo son personas, no trabajan en Call Center.

La investigación ha sido realizada en la ciudad de Rosario, durante el período de octubre del 2012, y febrero del 2013 sobre una muestra de 60 sujetos- 30 mujeres y 30 varones- entre 25 y 35 años, laboralmente activos, cuyo objeto de trabajo son personas, de los cuales 30 trabajan en un Call Center y 30 no trabajan en Call Center.

Nos basamos en que el estrés laboral y el Burn out, son un problema creciente, inhabilitante y además del costo personal, incide también en lo social y lo económico.

Los gastos y pérdidas derivadas aumentan año tras año.

Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Creemos que éstos son trastornos que pueden ser prevenidos profundizando los recursos

del sujeto y concientizando a las empresas y organizaciones.

Consideramos que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés laboral y al Burn Out y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Entre los empleados cuyo objeto de trabajo es la atención a la demanda de personas...

“los operarios de call center ¿están más expuestos al Burn Out, que las personas que no trabajan en call center?”.

Las personas a diario, se ven sometidas a tensiones ambientales, laborales, familiares y personales. En tal sentido, las situaciones generadoras de estrés son parte de su vida cotidiana y ponen en acción diversos recursos para afrontar los nudos críticos del diario vivir.

Llevado al ámbito laboral, si las personas perciben que las demandas del trabajo superan lo que ellas pueden abordar, surge la experiencia de estrés y si ésta se sostiene durante un tiempo determinado, puede derivar en lo que llamamos Síndrome de Burn Out.

1.2. OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar comparativamente el grado de exposición al Burn Out en sujetos que trabajan en Call Center y en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas pero no trabajan en Call Center, en la Ciudad de Rosario.

Objetivos específicos:

- * Identificar el grado de exposición al Burn Out en operarios de Call Center.
- * Identificar el grado de exposición al Burn Out en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas y no trabajan en Call Center.
- * Establecer comparaciones entre ambos grupos de sujetos.

1.3. HIPOTESIS DE TRABAJO

Las personas que trabajan en Call Center están mas expuestas al Burn Out, que las personas que no trabajan en Call Center, en la Ciudad de Rosario.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El siguiente marco teórico tiene como finalidad dar a conocer las categorías ejes relacionadas con la temática investigada.

El marco teórico, estará dividido en distintos capítulos: el Síndrome de Burn Out; desarrollo del concepto; fases del síndrome; el trabajo; concepto de estrés; estrés laboral; diferencia entre estrés laboral y Burn Out; satisfacción laboral; ámbitos vulnerables al Burn Out; call center; historia del call center en el mundo; historia del call center en la Argentina; qué implica medir en psicometría y por último el instrumento que se utilizó para llevar a cabo la investigación: el Inventario de Burn Out de Maslach

2.1 BURN OUT

La literatura nos ofrece al menos diecisiete denominaciones diferentes en castellano para este fenómeno, si bien algunas de ellas presentan una gran similitud. Considerando ese grado de similitud, las denominaciones pueden ser clasificadas en dos grupos.

Un primer grupo recogería las denominaciones que toman como referencia para la denominación en castellano *el término original anglosajón burn out*. En este grupo de denominaciones se habla de:

- Síndrome de quemarse por el trabajo (*Gil-Monte y Peiró, 1997*)
- Síndrome de estar quemado en el trabajo (*Salanova y colaboradores, 2000*)
- Síndrome de quemarse en el trabajo (*Guillén y Santamaría, 1999; Manassero, 2000*)
- Síndrome de estar quemado (*Da Silva y colaboradores, 1999*)
- Síndrome del quemado (*Chacón y colaboradores, 1999*)
- Estar quemado (*Olmeda y colaboradores, 2002*)
- Quemazón profesional (*Aluja, 1997*)

Un segundo grupo recoge aquellas denominaciones que optan por una vía alternativa a la traducción literal. Son denominaciones que se caracterizan por tomar como referencia el contenido semántico de la palabra, o el contenido de la patología, en lugar de una traducción más o menos literal del término anglosajón:

- Desgaste psicológico por el trabajo (*García, Sáez y Llor, 2000*)
- Desgaste ocupacional (*López, 1996*)
- Desgaste profesional (*Arón y colaboradores, 2000*)
- Agotamiento profesional (*Belloch y colaboradores, 2000*)
- Síndrome de cansancio profesional (*Belloch y colaboradores, 2000*)

Un tercer grupo recogería aquellos estudios en los que se considera que el síndrome de quemarse por el trabajo es sinónimo de estrés laboral, y por tanto es posible denominarlo como:

- Estrés crónico laboral asistencial (*Manzano, 2001*),
- Estrés laboral asistencial (*Arranz, Torres, Cancio y Hernández, 1999*),
- Estrés profesional (*Aluja, 1997*)
- Estrés laboral (*Fuertes et al., 1997; García et al., 1999*)

El número de denominaciones se puede ampliar a diecinueve al incluir la denominación “Síndrome del Empleado” ofrecida por la Universidad de California.¹

¹ Universidad de California (2002) “Síndrome del Empleado”

2.1.1. DESARROLLO DEL CONCEPTO

El término "Burn out" procede del inglés y se traduce en castellano por "estar quemado". A mediados de los años 70 el psiquiatra *Herbert Freudenberger* describió el síndrome Burn Out, aunque no con tal nombre, como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas.

El psiquiatra trabajaba en una clínica de Nueva York y observó como la gran mayoría de los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, en un periodo determinado -normalmente un año-, sufrían de forma progresiva una pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

Su definición reagrupaba diversas manifestaciones de tensión que se daban en personas "*adictas al trabajo*":

"Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador".

En 1976, la psicóloga Cristina Maslach utilizó el término Burn Out, empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Determinó que los afectados sufrían "sobrecarga emocional" o síndrome de Burn out y lo definió como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas.

Según los estudios de Freudenberger este síndrome sería contagioso, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado.

Maslach y Jackson (1981) entienden que el Burn Out, está configurado como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.²

- *El agotamiento emocional y físico* se caracteriza por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse los de frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía.

- *La despersonalización o deshumanización* se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

- *La disminución de la realización personal* en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

Según la Prof. María Cristina Bittar, quien realizó un estudio sobre “Burn Out y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”; estar quemado es estar agotado emocionalmente, con actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol.

Según Pedro R. Gil- Monte y José María Peiró³ el síndrome de quemarse por el trabajo o de burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto en donde variables como el sexo, edad, estado civil, el tipo de profesión, las disfunciones en el desempeño de su rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, así como el apoyo social, entre otras, han sido estudiados

² ICAPSI - Instituto Canario de Psiquiatría (2010) “Burn Out”, 1ra parte.

³ Gil- Monte P R, Peiró J M (1999) “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo”

como antecedentes o facilitadoras del síndrome.

Gil- Monte y Peiró⁴ también nos dicen que actualmente se considera al síndrome de burnout como una patología derivada del estrés laboral crónico caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional (pérdida progresiva de la energía, cansancio, desgaste, agotamiento, fatiga física y/o psicológica), despersonalización (actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de la motivación e incompetencia) y falta de realización en el trabajo (que involucra respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo).

Hay estudios que indican que los profesionales de la sanidad y la enseñanza son los más afectados por el síndrome del desgaste emocional. Se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo, servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia y con gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Actualmente, los investigadores insisten en una definición más amplia, en el sentido de que el burnout no puede restringirse a las profesiones de ayuda y hacen alusión a un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

El concepto de burnout se ha ampliado a todo tipo de actividades laborales, grupos ocupacionales y profesiones tan distintas como el trabajo administrativo, la gestión de empresas o la ingeniería informática, entre otras.

⁴ Gil- Monte P R, Peiró J M (1999) "Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo"

2.1.2. FASES

Un modelo de proceso de desgaste es el que propone Luis Goncalvez⁵

Leve

- Dificultades para levantarse
- Cansancio permanente
- Desánimo
- Pérdida de interés
- Percepción de la tarea como intrascendente
- Resignación en la capacidad de perseverar

Moderado

- Mayor pérdida del idealismo
- Aumenta la irritabilidad, el distanciamiento emocional, el cinismo, la fatiga, aburrimiento, frustración y culpa
- Aparecen autovaloraciones negativas como sentimientos de sentirse usados, menoscabo y sensación de incompetencia
- Aparece una resistencia manifiesta a concurrir

Grave

- Ausentismo laboral notorio

⁵ Gonçalvez, Luis (2006) “Hacia un abordaje dinámico somato-psíquico y grupal-institucional del Burn Out”

- Cuadro crónico que puede derivar en: trastornos psíquicos: depresión, ansiedad, abuso de psicofármacos, otras adicciones
- Enfermedades psicosomáticas: gastrointestinales, dolores de cabeza que no remiten con medicación tradicional, contracturas musculares crónicas, ?bromialgias. Trastornos basales: de alimentación, del sueño y de la sexualidad. Biopatías de difícil reversibilidad: cardíacas, circulatorias, etc.

2.1.3. SIMILITUDES Y DIFERENCIAS CON OTRAS AFECCIONES

El Síndrome de Burn Out, entendido como un síndrome clínico-laboral, conlleva a una disminución del rendimiento en el trabajo junto a la sensación de baja autoestima.

El burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. Los síntomas de burnout van desde el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión- siendo el más característico el agotamiento emocional- hasta la pérdida de compromiso interés e implicación en el trabajo. Los síntomas de Burn Out aparecen tanto en personas proclives a éste tipo de afecciones, como en personas que no sufrían, ni habían sufrido anteriormente ninguna psicopatología⁶.

Según el ICAPSI⁷, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas). El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burn Out es una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Autores como Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales:

Nagy y Nagy señalan que el concepto Burn out se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

Hiscott y Connop vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del burn out y lo entienden como " un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo".

Greenglass, Burke y Ondrack diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burn out es encuadrado en éste último.

⁶ Pallarès J T (2005) "Quemarse en el trabajo: el síndrome del BurnOut"

⁷ ICAPSI - Instituto Canario de Psiquiatría (2010) "Burn Out", 1ra parte.

Otros autores sugieren que el Burn out refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burn out y depresión, lo que supondría un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos burn out y estrés, sino también con depresión.

Para la intervención psicosocial sobre el burnout resulta fundamental establecer un diagnóstico diferencial que permita distinguir entre el burnout y otros constructos psicosociales⁸.

-El estrés laboral se diferencia del burnout en que el primero es el resultado de una adaptación temporal mientras que el burnout es la ruptura en la adaptación de tipo crónico. El sujeto afectado por el burnout no puede volver a su nivel normal de funcionamiento.

-La fatiga física, similar al burnout, se diferencian por una recuperación más rápida del que padece la primera, pudiendo estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito. Quien padece burnout, no tiene sentimientos de realización ni de éxito.

-La depresión muestra correlación significativa con una de las dimensiones de burnout (el agotamiento emocional), pero no con las otras dos dimensiones ya que puede surgir en otros contextos (personal, social, familiar) distintos del trabajo.

-El tedio (o aburrimiento), ha sido utilizado como sinónimo para explicar el proceso que sigue al burnout. Cuando aumenta el agotamiento emocional, aparece el tedio y disminuye la satisfacción laboral.

En la actualidad, son muchos los autores que defienden que el burnout es un síndrome con identidad propia y multidimensional, siendo un proceso que se desarrolla progresivamente y de forma continuada en el que se produce la interacción secuencial de variables emocionales, cognitivas y actitudinales dentro de un contexto laboral⁹.

Según la Asociación Mobbing Madrid¹⁰, tanto estrés como burn out, ambos pueden definirse como una fatiga física y mental crónica prolongada, producida en las personas ante la exposición continuada a situaciones estresantes. La diferencia está en que una

⁸ Pallarès J T (2005) "Quemarse en el trabajo: el síndrome del BurnOut"

⁹ -Gil- Monte P R, Peiró J M (1999) "Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo"

persona estresada siente una aceleración general de su ritmo de trabajo mientras que una persona con el síndrome Burnout se siente "espeso" y lento en sus labores. El estrés es una reacción natural que ayuda a estar alerta, por lo que en una medida adecuada puede servir de impulso, pero el síndrome del trabajador quemado solo impulsa hacia abajo. El estrés habría terminado "quemando" a la persona. Si bien estrés laboral y burn out tienen aristas comunes, hay diferencia en relación al compromiso del empleado con los problemas que originan su propio estado: el empleado estresado se siente demasiado vinculado a los problemas laborales, mientras que el empleado quemado se siente desvinculado y trata de desvincularse aún más de dichos problemas.

Según el ICAPSI¹¹, Leiter distancia el Burn out del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia. Singh, Goolsby y Rohoads creen que Burn out y estrés laboral son conceptos claramente diferentes.

Otros expertos, van más allá e introducen, como dijimos anteriormente, el término denominado "Tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burn out es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. El Tedium, por tanto, es más amplio que el Burn out. En concreto, el "tedium" se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso diario, lento y gradual.

¹⁰ Mobbing Madrid (2013) "Diferencias entre síndrome de quemado o burnout y estrés laboral"

¹¹ ICAPSI - Instituto Canario de Psiquiatría (2010) "Burn Out", 1ra parte.

2.2 EL TRABAJO

A lo largo de la historia humana, han surgido distintas formas de entender el trabajo y los vestigios de estas formas de pensamiento están presentes en una determinada sociedad, influyendo en la forma de actuar de las personas pertenecientes a dicha sociedad.

Las actitudes hacia el trabajo y los comportamientos en el mismo, dependerán de cómo es concebida la actividad laboral, es decir, dependerán del concepto de trabajo subyacente.

En diferentes culturas y sociedades, el trabajo ha sido visto como obligación, como derecho, como oportunidad de fruición incluso como vicio, como en el caso de la adicción al trabajo.

“El trabajo es una actividad humana, individual y colectiva, de transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad”¹²

Esta actividad requiere de las personas una serie de contribuciones: esfuerzo, tiempo, habilidades, destrezas, etc. Que éstas aportan buscando a cambio compensaciones, no sólo económicas y materiales, sino también psicológicas y sociales que contribuyan a cubrir y satisfacer sus propias necesidades humanas.

Las personas en su trabajo, pretenden la satisfacción de necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de realización”.¹³

Lo que José María Peiró nos quiere decir con esto, es que mas allá de lo individual, existe una dimensión social del trabajo que tiene que ver con la realización personal dentro de un marco social y que algunos trabajos no ofrecen a las personas dicha posibilidad de desarrollo, es decir, sus condiciones no garantizan o no satisfacen adecuadamente las necesidades sociales de la persona.

“La manera de entender el trabajo, individual y socialmente, influye en forma en que se

¹² Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide

¹³ Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide.

vive esa experiencia y en los comportamientos que genera”.¹⁴

En la actualidad, la actividad laboral se desarrolla en organizaciones formales complejas cuya estructura distingue niveles jerárquicos, asigna roles a las personas, pauta los aspectos temporales del trabajo, asigna espacios y tareas y planifica la interacción y coordinación entre diferentes personas para lograr cumplir de manera eficiente los objetivos trazados.

Estas organizaciones adoptan políticas en la gestión de los recursos humanos, que derivan en una mayor o menor calidad de vida laboral; en un mayor o menor grado de satisfacción laboral; en la satisfacción o no de las necesidades humanas de la persona, en su experiencia laboral.

Existe otro factor implicado en el resultado de la experiencia laboral de la persona y es la evaluación que realiza la persona de su propia experiencia laboral.

Las diferencias individuales, matizan las propias experiencias de trabajo, tiñéndolas de una u otra forma, por eso “es necesario contemplar la problemática laboral desde una perspectiva interaccionista que considere explícitamente un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Cuando este ajuste es inadecuado, y la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontarlo o neutralizarlo, surgen las experiencias de estrés”.¹⁵ Desde esta perspectiva podemos afirmar que las experiencias de estrés sostenidas en el tiempo son la principal causa generadora del Síndrome de Burn Out.

La experiencia de trabajo es una de las formas culturales más importantes del desarrollo personal y social, desde éste punto de vista es importante encontrar las formas de mejorar el tránsito por dicha experiencia, para evitar que se convierta en una fuente de alienación, despersonalización, enfermedad e incluso de mortalidad.

¹⁴ Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide.

¹⁵ Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide.

2.3. ESTRÈS

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

La Organización Mundial de la Salud, define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (...) “*La noción de estrés agrupa las reacciones coordinadas, específicas y enumeradas, fisiológicas y luego eventualmente patógenas, no específicas del agente causal, que el organismo produce cuando es sometido a demandas, solicitudes, exigencias y estímulos ambientales*”.¹⁶

Esta definición no es totalmente satisfactoria; algunos autores, como Selye mismo, reconocen que la definición del estrés es problemática, diversa según los puntos de vista y a menudo pragmática y operacional para cada investigación en curso.

También se ha definido el estrés como un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, ante información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro; como un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Lazarus y Folkman¹⁷, abordan el concepto de estrés desde tres orientaciones, como estímulo, como respuesta y como interacción entre ambos:

a) estrés como estímulo: desde esta perspectiva, el estrés es cualquier evento o fuerza externa sobre una persona que demande algún tipo de respuesta adaptativa, por lo que el potencial estresante estará en función del ‘impacto disruptivo’ que conlleva sin tener en cuenta el significado individual o social que tenga. Los estresores (estímulos generadores de estrés) son acontecimientos externos o internos al individuo, que pueden clasificarse como cambios mayores (por ejemplo, cataclismos) que afectan a un gran número de personas; cambios mayores que solo afectan a una persona; o agobios, incomodidades o problemas cotidianos.

¹⁶ Organización Mundial de la Salud (OMS) Definición de estrés

¹⁷ Paris, Laura, (2007) Tesis doctoral. Facultad de psicología, Universidad Nacional de Rosario.

b) También se consideran estresoras a las situaciones en que existe ausencia de estimulación, fatiga, aburrimiento o amenaza de fracaso. Bravo¹⁸ afirma que la investigación que ha caracterizado este enfoque ha buscado establecer relaciones entre eventos observables, sin tener en cuenta el proceso y las diferencias individuales y culturales involucradas en la evaluación de los acontecimientos vitales.

c) estrés como respuesta: para esta orientación el estrés es una respuesta del individuo a estímulos del entorno, siendo su verdadera naturaleza el modo en que las personas los manejan y las reacciones que evocan en ellas. Desde la perspectiva de Sandín¹⁹ el trabajo de Selye es un ejemplo de esta concepción, ya que considera al estrés como una respuesta no específica del individuo a estresores que son agentes nocivos para el equilibrio del sistema homeostático del organismo. La respuesta de estrés estaría así constituida por un mecanismo tripartito, denominada ‘síndrome general de adaptación’, cuyo desarrollo completo incluye tres etapas:

-Reacción de alarma: es la respuesta inicial del organismo, con una fase de choque que constituye la reacción inmediata al agente nocivo (con síntomas como taquicardia, pérdida del tono muscular, descarga de adrenalina, corticotrofina y corticoides) y una fase de contrachoque que es una reacción de rebote caracterizada por el incremento de corticoides y la involución rápida del sistema timo-linfático;

-Etapas de resistencia: cuando la situación estresante se mantiene, se produce la adaptación del organismo al agente nocivo;

-Etapas de agotamiento: si la exposición al estresor se prolonga, se pierde la adaptación adquirida, reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma y hasta puede significar la muerte del organismo.

La mayor objeción a esta perspectiva es que no establece las condiciones para que un estímulo sea considerado estresor, independientemente de sus efectos. Además, la idea que la respuesta de estrés es inespecífica, desencadenándose ante diversos estresores, no parece correcta según Sandín, ya que depende en gran medida de la percepción de control que el

¹⁸ Paris, Laura, (2007) Tesis doctoral. Facultad de psicología, Universidad Nacional de Rosario.

¹⁹ Sandín B, (2002) “El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales”. Uned.

sujeto tiene sobre el suceso, más que de sus características.

e) estrés como una relación entre estímulo y respuesta: las teorías interactivas o transaccionales tienden a maximizar la relevancia de los factores psicológicos que median entre los estímulos y las respuestas. En este sentido, el estrés no sólo está determinado por la naturaleza de un estímulo ambiental y por las características de una persona, sino por la interacción entre la evaluación del estímulo y las demandas sobre el individuo. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos (respuestas cognitivas y comportamentales) disponibles en el sujeto, según Omar²⁰ conocidos como estrategias de afrontamiento o ‘coping’.

La idea central de Lazarus y Folkman se focaliza en el concepto cognitivo de evaluación (appraisal), proceso universal mediante el cual las personas valoran la significación de los sucesos para su bienestar. Cada vez que los umbrales asociados con una situación estresante son vistos como signos inminentes de peligro, independientemente de si es real o imaginario, el sentido de amenaza conducirá a una reacción emocional displacentera.

Esto convierte a la teoría de Lazarus y Folkman en la visión más abarcativa y sobre todo dinámica, ya que considera el estrés como un proceso interactivo y reactivo, que a su vez está mediado por otros dos procesos el de apreciación y el de afrontamiento, los cuales se influyen mutuamente.

²⁰ Omar, Alicia (2011) “Liderazgo transformador y Satisfacción laboral”. Revista de Psicología Liberabit.

2.3.1. ESTRÉS LABORAL

El trastorno de estrés puede ser generado por aspectos emocionales o espirituales y también por demandas de carácter social provenientes del entorno del individuo, que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

La experiencia del trabajo, es una de las formas culturales más importantes del desarrollo personal y social y su complejidad la convierte en posible fuente o desencadenante de situaciones estresantes que pueden tener consecuencias en la salud y el bienestar físico, psicológico y social.

Varios autores coinciden en que un reto importante de la psicología de las organizaciones es la prevención y el control del estrés laboral, conceptualizado como las reacciones individuales a las características del ambiente laboral que parecen amenazar al trabajador. Otros autores consideran que el estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Ambos períodos son difíciles de diferenciar, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata de los modelos de Karasek & Theorell y Siegrist & Marmot de demanda-control y de esfuerzo- recompensa, respectivamente²¹.

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades. Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje,

²¹Paris, Laura, (2007) Tesis doctoral. Facultad de psicología, Universidad Nacional de Rosario.

generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contradictorios. En este sentido, mientras que algunos autores han encontrado el comportamiento esperado de estas variables en la predicción del estrés laboral en médicos y enfermeros, en otras poblaciones como, por ejemplo, empleados fabriles, se ha observado que mayores demandas laborales provocan menos estrés y más satisfacción laboral. A su vez, se ha observado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar efectos tales como el manejo del tiempo que compensa bajos niveles de autonomía o el optimismo, que modera la relación entre altas demandas y bajo control, llevando a los pesimistas a experimentar más ansiedad y depresión.

Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante. En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas y, lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control. Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión.

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. Los especialistas sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados

con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación ya que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas. Ambos modelos han sido probados tanto en forma independiente como conjunta, encontrándose que los determinantes de estrés asistencial parecen ser altas demandas, bajas recompensas y bajo control, teniendo también el apoyo social un rol relevante.

Varios autores concluyen entonces que, por ser difícil deducir cuál de los dos es mejor para explicar el estrés en trabajadores de la salud, se sugiere su aplicación conjunta.

Simon L. Dolan²², adjudica el estrés laboral a la discordancia entre el individuo y su entorno de trabajo. El estrés laboral sería entonces, el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo. Éste autor considera que existen varios estresores, es decir, factores determinantes del estrés laboral:

-Estresores individuales tales como los valores personales, las necesidades, habilidades, así como la personalidad y las aspiraciones.

-Estresores extraorganizativos, fuera del ámbito laboral, que comprenden factores familiares, políticos, sociales, y económicos que inciden sobre el individuo.

-Estresores organizativos, que se presentan dentro del ámbito laboral y se agrupan en cuatro tipos:

-estresores del ambiente físico: luz, ruido, vibraciones y espacio.

-estresores de nivel individual: sobrecarga de trabajo, conflicto y ambigüedad de roles y discrepancia con las metas en la carrera laboral.

-estresores de nivel grupal: falta de cohesión, conflicto, clima y presiones del grupo.

-estresores organizativos: clima, tamaño y estilo gerencial, estructura jerárquica, tecnología y fechas tope no racionales.

José María Peiró²³, considera al estrés laboral, como un desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto, ya sea por que las demandas son inadecuadas (a veces por no existir demandas concretas, pero sí una alta motivación hacia el rendimiento mediante incentivos en función del trabajo realizado) o a factores individuales (el individuo no es apto para desarrollar su tarea o no posee las habilidades suficientes, o desea realizar más trabajo del que es adecuado para su supervivencia en la organización a largo plazo).

El enfoque de Peiró, es interaccionista, es decir, considera explícitamente un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. Cuando este ajuste es inadecuado y la persona percibe que no dispone de recursos para afrontarlo o neutralizarlo, surgen las experiencias de estrés.

Concretamente, la falta de ajuste entre la persona y el entorno laboral puede conducir a nivel psicológico a la insatisfacción laboral, y a nivel fisiológico a jaquecas, taquicardias, presión sanguínea elevada o incremento del colesterol y específicamente a nivel comportamental (conductas puntuales que derivan de éste estado) puede suponer incrementos en la conducta de fumar o de comer o un mayor número de visitas al médico.

Ante una situación de desajuste tal, surgen mecanismos de afrontamiento, en los cuales la persona trata de modificar el entorno objetivo, o su propia persona para conseguir un mejor ajuste entre ambos. Por el contrario, un buen ajuste tendrá por lo general, resultados positivos de bienestar y de desarrollo personal.

En esta investigación seguiremos la línea conceptual del origen multifactorial del estrés laboral considerándolo como un proceso dinámico de corte interaccionista, en el cuál intervienen e interactúan diferentes dimensiones de un mismo proceso.

²² Simon L. Dolan, Salvador García, Miriam Díez Piñol ((2005) “Autoestima, estrés y trabajo”.

²³ Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide.

2.3.2. DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS LABORAL Y BURN OUT

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción"*.

Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados. Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas). El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burn Out es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

El estrés laboral se diferencia del burnout en que es el resultado de una adaptación temporal, es decir que la persona puede padecer un episodio de estrés laboral y volver a sus niveles normales, mientras que el burnout implica una ruptura en la adaptación, la afección pasa a ser de tipo crónico. Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burn Out y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales.

2.4. SATISFACCION LABORAL

Según Peiró²⁴, se trata de una actitud relacionada con el trabajo. El trabajo es objeto actitudinal que suscita en el trabajador la actitud de satisfacción.

Con respecto a la delimitación conceptual del término distintos autores que han abordado el concepto de satisfacción laboral como actitud hacia el trabajo, han hecho énfasis en sus distintas dimensiones:

-el componente afectivo de las actitudes: las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal.

-los elementos cognitivos de las actitudes: las creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal.

-los elementos conductuales de las actitudes: las experiencias previas relacionadas con el objeto actitudinal.

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo.

De acuerdo con Peiró debemos considerar tres mecanismos en base al cual se produce la Satisfacción Laboral:

Una aproximación calculadora del intercambio: se refiere a que como trabajadores, analizamos lo que resulta u obtenemos de nuestro trabajo en diferentes aspectos basándonos en:

-Lo que me corresponde por lo que apporto – contribuciones y compensaciones, es decir, el intercambio (¿existe equilibrio?)

-Lo que esperábamos, en otras palabras, las expectativas (¿se cumplen? ¿no se cumplen?);

-Lo que me habían prometido mis empleadores, es decir, las promesas y su cumplimiento (¿puedo confiar en la empresa?).

²⁴ Peiró, J. (2006), “Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio”.

Una aproximación comparadora con lo que reciben otros:

-Comparación social: como personas y trabajadores, buscaremos compararnos con nuestros iguales o conocidos, siguiendo las siguientes preguntas básicas ¿con quién nos comparamos?, ¿en qué aspecto nos comparamos? (salario, horas de trabajo, carga laboral, etc.) ¿para qué nos comparamos? (búsqueda de superioridad, argumentos para continuar o abandonar la actual labor, o evaluar si nos resulta atractivo esa dinámica, entre otras).

-Búsqueda de Equidad en el trato recibido: que es otro ejercicio de la acción comparadora.

Valores y Carácter Afectivo:

Básicamente este mecanismo implica estos dos aspectos

-Los Valores, que hacen referencia a la evaluación que realiza el trabajador sobre su agrado o cercanía con los valores o lineamientos que sigue la organización en la cual se desempeña y si siente orgullo de poder ser seguidor y ejecutor de éstos. En este sentido, los valores determinan los aspectos más relevantes de la satisfacción laboral.

-Carácter Afectivo, se vincula directamente con la Identificación con el proyecto (¿creo en el proyecto? ¿soy protagonista?); el Compromiso con la misión (¿el desarrollo del proyecto contribuye con mi desarrollo?); y la Vinculación Afectiva con la organización y con sus objetivos (¿disfruto de los triunfos y logros del proyecto?).

Considerando la información presentada, queda manifiesto que la satisfacción del personal es un aspecto relevante a la hora de buscar cumplir con la misión y alcanzar la visión de las organizaciones, por lo tanto es responsabilidad tanto de los directivos, como de los colaboradores el desarrollo y aplicación de técnicas que permitan evaluaciones favorables, al momento de utilizar los mecanismos citados previamente.

Podemos decir entonces que las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta, se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos:

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de

seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar. La satisfacción laboral conduce a un aumento del compromiso organizacional (Omar, Paris, Vaamonde)²⁵

Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo. (Hayhurst, Saylor & Stuenkel; Ito; Wilson)²⁶

Menor cantidad de síntomas de estrés y burnout. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento. Este estrés producto de la actividad laboral asistencial aparece descrito en la bibliografía con el nombre de ‘burnout’ o ‘síndrome del quemado’ (Maslach)²⁷ indicando que la situación ha sobrepasado los recursos disponibles. Este síndrome se caracterizaría por, al menos, tres notas distintivas: agotamiento emocional (el que se traduce en la disminución creciente de la capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico); despersonalización (caracterizada por la aparición de sentimientos y actitudes negativas acerca de las personas a las que presta atención y servicios), y reducción de la realización personal (entendida como la tendencia a evaluarse negativamente, sentirse infeliz y descontento con el trabajo y consigo mismo). Podemos decir que existe una relación muy estrecha entre satisfacción laboral, estrés y burnout.

²⁵ Omar. A, Paris. L, Vaamonde. J, “El interjuego entre el compromiso organizacional, y los valores personales”

²⁶ Hayhurst, A, Saylor, C. & Stuenkel, D (2005). Work environmental factors and retention of nurses.

²⁷ Maslach, Christina (2009) “Understanding Burn Out”

2.5. AMBITOS LABORALES VULNERABLES AL BURN OUT

Dentro de la población en riesgo encontramos que los grupos más vulnerables al síndrome son los de profesionales / trabajadores cuyas tareas se orientan a la actividad laboral asistencial.

*En el campo de la Salud:

- Médicos
- Enfermeros
- Psicólogos
- Psiquiatras
- Terapeutas Ocupacionales
- Trabajadores Sociales

*En el campo de la Educación:

- Maestros
- Profesores
- Directivos
- Alumnos

*En el campo del Deporte:

- Entrenadores
- Deportistas

*En el campo de los call centers

- Operarios de call center
- Supervisores
- Analistas de calidad

-Directivos

Según Bernardo Moreno, de la Universidad Autónoma de Madrid, el burnout puede

afectar a todas las profesiones asistenciales, pero especialmente a dos: la docencia

y la asistencia a víctimas, es decir; individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas. Según el estudio de María Cristina Bittar²⁸, en el ámbito universitario se ven afectados directivos, mandos intermedios, profesores, alumnos y personal administrativo.

Hay estudios que indican que los profesionales de la salud y la enseñanza son los más afectados por el síndrome del desgaste emocional. Se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo, servicio a los demás y se asientan sobre un alto grado de autoexigencia y una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, la atención telefónica, etc.

El concepto de burn out se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y la estructura tridimensional del MBI se mantiene estable en profesiones tan distintas como el trabajo administrativo, la gestión de empresas o la ingeniería informática.

En el presente trabajo, hemos tomado el ámbito del call center y hemos centrado la investigación en los operarios., también llamados Agentes de Atención Telefónica.

Existen numerosas investigaciones que demuestran que las mujeres son más vulnerables al síndrome de Burn Out que los hombres, a raíz del plus de demanda que conllevan las tareas del hogar y la crianza de los hijos.

Por esta razón, hemos tomado una muestra equitativa: la mitad de los sujetos del grupo de trabajadores de call center; son mujeres y la mitad son hombres, y del grupo de sujetos que no trabajan en call center, la mitad son mujeres y la mitad son hombres.

Se ha tomado este recaudo para evitar la contaminación de los resultados estadísticos.

²⁸ Bittar, MaríaCristina (2008) “Burn Out y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”

2.6. CALL CENTER

2.6.1. HISTORIA DEL CALL CENTER EN EL MUNDO

El call center es un centro de atención telefónica donde se pueden hacer y recibir llamadas.

Históricamente, los call centers nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono.

Al principio era principalmente informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto. Sin embargo, su utilización se expandió considerablemente, debido principalmente a dos factores:

- Fuerte competencia, que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente.
- Fuerte demanda del cliente particular, que cada vez goza de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor a su tiempo libre.

Los call center centers nacieron de la oportunidad de suministrar un servicio inmediato al cliente a través de la telefonía y tiempo después, este servicio fue ofrecido como outsourcing (estrategia empresarial dirigida a obtener ventajas competitivas) por nuevas empresas que se dedicaban íntegramente a desarrollar las diversas prácticas del call center. En 1962 la empresa automovilística Ford crea el primer call center del mundo, pero no fue si no hasta 1970 que esta industria se desarrollo para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención, y en general el contacto, con consumidores o potenciales clientes. En la etapa de su nacimiento tenían un carácter informativo, pero su uso se globalizo debido a la competitividad de las empresas y la demanda de los clientes quienes contaban con cada vez menos tiempo libre.

Los call center son centros de llamadas entrantes (in bound) o salientes (out bound), especializados en brindar soporte, asistencia e información de un determinado producto o servicio con sencillez y eficacia. Los call center se diferencian de los contact center en que estos últimos usan canales adicionales al teléfono, como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros. Nos referimos a llamadas entrantes o in bond, cuando el cliente inicia primero un dialogo vía telefónica para la solicitud de información de un servicio de postventa, mesa de ayuda o Help Desk, servicio al Cliente, Toma de cita o

ya sea un procedimiento de mas complejidad; y llamadas saliente o out bound cuando es la empresa o compañía quien inicia el dialogo vía telefónica. Principalmente la vía out bound se usa para efectuar sondeos, tele venta, tele encuesta, tele cobranzas, programación de reuniones o para procesos de mayor dificultad.

Los call center pueden ser operados independientemente o pueden estar interconectados con otros centros, generalmente conectados a una corporación computarizada.

La plataforma de estos está formada por una infraestructura telefónica: (central, teléfonos, líneas, headsets) junto a una infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, IVR, sistema de grabación de llamadas, discador predictivo, sistema de reconocimiento de voz o speech analytics, software para envío de SMS, y lo mas importante un buen ancho de banda o conexión a Internet. También deben estar bien ubicados geográficamente para contar con un buen flujo constante de trabajadores.

El estudiante universitario es el candidato perfecto para un call center pues proporciona a las empresas o compañías bajos costos, pero los estudiantes piensan primero en estudio y luego en trabajo, por ende se debe tener una buena combinación de perfiles.

Estructuralmente un call center esta compuesto por gerentes de operaciones, grupos de capacitación, analistas, agentes de calidad, soporte tecnológico, soporte de operaciones, supervisores, lideres de equipos o team leaders y los mas importantes los agentes telefónicos.

El personal que trata con los clientes debe conocer todos los productos y servicios que ofrece una empresa para tener un buen servicio al cliente y evitar que el cliente por mala atención termine recurriendo a la competencia.

Fundamentalmente los sistemas procesan tanto llamadas entrantes como salientes distribuyendo y colocando a disposición de los agentes la información necesaria para la buena prestación de los servicios.

Las empresas deben contar con call centers pues estos son la solución donde concurren resultados económicos y de calidad que sirve de contacto directo con los clientes. Además estos aumentaran los beneficios, maximizando los recursos y disminuyendo los costos.

La industria de los call center ha captado el foco de atención de muchos países por su crecimiento y la gran generación de empleo que este produce hoy en día. Gracias a los

avances tecnológicos, el call center ha dejado de ser un mero gestor de llamadas para poder convertirse en un estratégico medio de comunicación empresa- cliente; o cliente- empresa.

Existen otros tipos de centros de contacto como por ejemplo el llamado Contact Center; que integra diversos canales de interacción con la empresa como teléfono, e-mail, etc.

Real Time Contact Center; que es una plataforma multicanal (voz, chat, correo, web) que analiza información del cliente en tiempo real para la mejora de decisiones, integrando las diversas áreas de la empresa. El teleoperador debe de usar todas sus habilidades de ventas para poder concretar la venta.

La evolución continua, y el mercado tan competitivo en el que se mueven, ha enseñado a los usuarios a reclamar servicios de valor agregado y a exigir en la forma que quieren relacionarse con la empresa. Esto ha obligado a los call center tradicionales a convertirse en Contact Center, donde se integran diversos canales de interacción con la empresa ya sea teléfono email, sms, con la misma sencillez y eficacia que proporciona una solución de centro de atención telefónica y ofreciendo al público un único punto de contacto para resolver sus necesidades

Haciendo un recorrido cronológico, encontramos como punto de partida la invención del teléfono:

-En 1877 Alexander Graham Bell y Antonio Meucci inventan el teléfono.

-En 1924 se crea Telefónica de España, Operador de Telefonía (actualmente Movistar).

-En 1962 se inaugura el Primer Call Center del mundo para la empresa Ford.

- En 1985 se crea Vodafone, Operador de Telefonía.

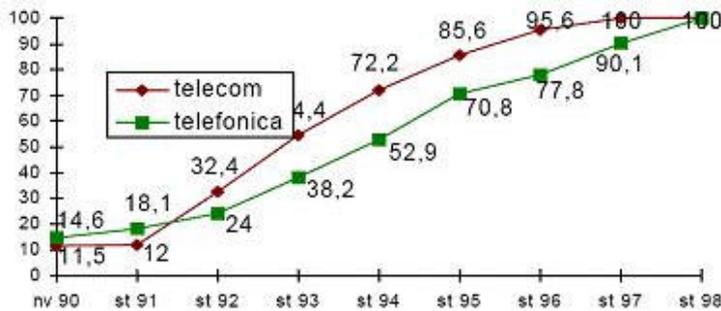
-En 1988 se crea France Telecom, ese año se hace el primer enlace transoceánico telefónico. Europa y América son interconectadas por un cable.

-En 1990 aparece el soporte tecnológico necesario para call center en Argentina.

2.6.2. HISTORIA DEL CALL CENTER EN ARGENTINA

Los call centers, tuvieron que esperar para hacer su aparición hasta la década del 90, ya que existía una limitante a nivel país: la capacidad de la red telefónica.

Hasta ese momento las líneas existentes no contaban con la tecnología adecuada para soportar las funcionalidades que requerían los call centers. El 8 de noviembre de 1990 dos consorcios de empresas internacionales tomaron a su cargo la mitad norte y sur de la red telefónica Argentina, adjudicándose la región sur a Telefónica de España y la región norte a Telecom Francia. Uno de los primeros cometidos de la privatización fue la digitalización de la red de telefonía, acción que tiempo más tarde posibilitaría el surgimiento de los call centers.



Fuente: Balances de setiembre de 1997 de ambas empresas.

El gran cambio que produjo la digitalización fue la aparición del discado DTMF.

Se cambió la telefonía analógica por la digital, lo cual facilitó la comunicación gracias a la paulatina desaparición del viejo pulso decádico, el cual demoraba los procesos de discado, además impedir el reconocimiento de la llamada entrante.

Con la telefonía digital llegan las tramas digitales en reemplazo de las viejas cabeceras de rotación. Estas tramas permitieron una distribución dinámica de las líneas posibilitando el ingreso de la llamada por cien números diferentes.

Esta sería una de las funcionalidades que más tarde daría lugar en los call centers al reconocimiento de la llamada entrante, permitiendo tratar la comunicación en base al número directo entrante y diversificar los discursos según distintos criterios.

El cambio en la redes de telefonía además de incorporar nuevas tecnologías hizo posible que las empresas aumentaran su número de líneas telefónicas, hecho que en años anteriores resultaba prácticamente imposible. De esta manera, algunas compañías comenzaron a instalar más líneas de atención para su negocio.

En un principio no se tenía el concepto de “call center”, solo se pensaba en instalar más líneas. Pero muy pronto los directivos descubrieron que a medida que incorporaban más líneas, recibían mayor cantidad de llamados y no los podían atender. Entonces, fue en ese momento cuando decidieron ofrecer atención telefónica, en algunos casos contrataron más operadores y en otros instalaron atención automática (auto-attendant), con la salvedad que estos últimos atendían pero no contenían.

La necesidad de dar contención a los clientes fue el motor para pasar a la etapa siguiente: la derivación de llamadas.

El problema que planteaba la derivación es que no siempre existía la proporción de operadores acorde a la cantidad de líneas, con lo cual había clientes que no podían ser atendidos.

Esta situación se pudo resolver con la ayuda de los voice mail, pasando así de la contención al registro. Cuando alguien se comunicaba y no había agentes disponibles para atenderlo en ese momento, el voice mail le daba la posibilidad de dejar un mensaje grabado para que luego le devolvieran el llamado.

A pesar del suceso que tuvo el voice mail, este producto resultaba funcional para una parte de la empresa pero no para la atención al cliente ya que un cliente que llama para reclamar algo o para comprar, quiere hablar con una persona en ese momento.

Paralelamente, en los años 1993 y 1994 comienzan a instalarse los **IVR** (Interactive Voice Response), estos sistemas permitían la interacción con un computador para gestionar o autogestionar información de manera remota: consultas de saldos, reclamos, atención de pago a proveedores.

Las compañías tenían más líneas que antes, pero muchas veces eran ocupadas con llamadas de proveedores intentando cobrar, el sistema automático (IVR) fue aprovechado para la derivación de la atención a proveedores.

Ésta decisión marcó un cambio, se empezó a trabajar en forma más inteligente con las líneas y a desarrollar estrategias, los IVR comenzaron a emplearse también para la atención de clientes. Aunque el IVR proporcionaba la posibilidad de registro y autogestión hacía falta algo más: la gestión. Cuando se detectó la necesidad de gestionar de manera profesional surgieron con más fuerza los call centers.

Impulsado por la necesidad de gestión, a partir del año 95 el concepto de call center comienza a cobrar más fuerza.

La privatización de servicios públicos junto a la banca son claves para el crecimiento del sector. Mientras tanto, comienza a crecer la relación de los clientes con el uso del teléfono el cual empieza a ser adoptado como un canal más frecuente para realizar gestiones.

Estamos en la era de la Gestión la cual trae a los **CRM** (Customer Relationship Management), ya que para gestionarse hace necesario conocer la historia del cliente: motivos por los que llama, reclamos, historia en la compañía, etc.

La tecnología realiza otro aporte: la posibilidad de reconocer a la persona que se está comunicando ya sea a través del número desde donde llama (gracias a la trama telefónica que permitía identificar cien números diferentes) u otra información (documento, número de cliente). Este factor modificó la estructuración de la llamada, dando comienzo a las integraciones, el mundo de la telefonía permitió trabajar con todos los datos asociados

Esta integración dio lugar al comienzo de la fusión e integración entre el mundo de la telefonía y el mundo de los datos pasando del registro a la satisfacción.

Deja de atender una máquina y pasa a atender un humano, quedando limitada la atención de la primera en casos especiales u horarios circunstanciales.

2.7. PSICOMETRIA

Un poco de historia de los test psicométricos.

Jaime Aliaga Tovar²⁹, nos va a decir que en las ciencias fácticas se miden las características de los objetos que estudian. La psicología es una ciencia fáctica y para medir los atributos o características psicológicas del ser humano utiliza como instrumentos a los test. Estos pueden ser test proyectivos o test psicométricos. Los test psicométricos son los que utilizan el concepto de medición y tienen su fundamento en la psicometría. El primer test psicométrico fue la Escala Métrica de la Inteligencia creada por los franceses Binet y Simon (1905), con la que se introdujo en psicología el concepto de edad mental. Uniendo este concepto con el de edad cronológica, el psicólogo alemán William Stern (1912) creó el concepto de Cociente Intelectual o CI. Por otro lado, el Cuestionario de Datos de Personalidad de Robert S. Woodsworth (1916) es reconocido como el primer test de personalidad. Desde las primeras décadas del pasado siglo los test psicométricos han sido contruidos siguiéndose el enfoque de la Teoría Clásica de los Test, creada por el psicólogo inglés Charles Spearman en la segunda década del siglo XX; en las tres últimas décadas del mismo siglo apareció otro enfoque para la construcción de test que ha sido llamado Teoría de Respuesta al Ítem (TRI), pero todavía hay pocos test basados en esta teoría. Los test psicométricos han tenido un gran avance relacionado con los avances de la psicometría que es la rama de la psicología que se ocupa de las mediciones mentales. Test psicométricos son por ejemplo la Escala de Inteligencia para Adultos de Wechsler (WAIS) y su contraparte para niños (WISC), del mismo autor; otro test de reconocido prestigio es el Test de Matrices Progresivas de Raven; por otro lado, en personalidad, test psicométricos son, por ejemplo, el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota (MMPI), el Cuestionario 16PF de Cattell, el Inventario de la Personalidad de Eysenck (EPI) y el Inventario de Hostilidad de Buss-Durkee (BDHI).

²⁹ Aliaga Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”

2.7.1. ENFOQUE ACTUAL³⁰

La psicometría es una disciplina de la psicología cuya finalidad intrínseca es la de aportar soluciones al problema de la medida en cualquier proceso de investigación psicológica. También es un campo metodológico que incluye teorías, métodos y usos de la medición psicológica, en que se incluyen aspectos meramente teóricos y otros de carácter más práctico. La perspectiva teórica incluye las teorías que tratan de las medidas en psicología, encargándose de describirlas, categorizarlas, evaluar su utilidad y precisión, así como la búsqueda de nuevos métodos, teorías y modelos matemáticos que permitan mejores instrumentos de medida.

La perspectiva práctica se ocupa tanto de aportar instrumentos adecuados para conseguir buenas medidas como de los usos que de los mismos se puedan realizar. Estos instrumentos son los test psicométricos.

Finalmente, la psicometría se distingue por el uso del lenguaje formal y estructurado de las matemáticas.

2.7.2. ¿QUE IMPLICA MEDIR EN PSICOLOGIA?³¹

En la psicología, la educación y las ciencias sociales se trata de medir aspectos que no son físicos ni directamente observables. La palabra “objeto” se usa en un sentido amplio e incluye personas. En psicología, medir es dar la magnitud de cierta propiedad o atributo, por ejemplo, la inteligencia, la extraversión, el razonamiento verbal, de una o más personas, con ayuda del sistema numérico.

Los test psicométricos son los instrumentos que se utilizan en psicología para la medición de los atributos psicológicos.

2.7.3. ¿QUE ES EL TEST PSICOMETRICO?³²

El test psicométrico es un procedimiento estandarizado compuesto por ítems seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el individuo ciertas reacciones registrables; reacciones de toda naturaleza en cuanto a su complejidad, duración, forma y significado.

³⁰ Aliaga Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”

³¹ Aliaga Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”

³² Aliaga Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”

Para que un test sea llamado test psicométrico debe cumplir varios requisitos:

- a) El contenido y la dificultad de los ítems están sistemáticamente controlados (construcción del test).
- b) La situación de aplicación del test: el ambiente en el cual se le administra, el material del test, la administración, debe estar bien definida y debe ser reproducida idénticamente para todos los sujetos examinados con el test.
- c) El registro del comportamiento provocado en el sujeto examinado debe ser preciso y objetivo. Las condiciones de cómo hacer este registro deben estar bien definidas y deben ser cumplidas rigurosamente.
- d) El comportamiento registrado debe ser evaluado estadísticamente con respecto al de un grupo de individuos llamado grupo de referencia o normativo.
- e) Los sujetos examinados son clasificados en función de normas resultantes del examen previo del grupo de referencia o normativo (baremo), lo que permite situar cada una de las respuestas, totales o parciales, en una distribución estadística (contraste).
- f) Las respuestas a las cuestiones planteadas dan una medida correcta del comportamiento al que el test apunta (validez).
- g) Si las condiciones no cambian, la repetición del examen debe conducir siempre al mismo resultado, o a otro muy próximo (fiabilidad).

“Se llama estandarización así al proceso mediante el cual se establecen procedimientos unívocos para la aplicación, calificación e interpretación de un test psicométrico.”[42]

Cuando las condiciones de administración y calificación del test psicométrico están bien definidas y su utilización es idéntica en todos los sujetos examinados, entonces el aspecto más importante que queda por resolver es la interpretación de las puntuaciones logradas por los sujetos evaluados. Esta interpretación se realiza comparando el puntaje obtenido por el sujeto con las puntuaciones contenidas en el baremo o tablas de normas. Interpretación de los puntajes de un test psicométrico estandarizado. Los números que arrojan la medición de un atributo psicológico realizada con un test psicométrico se denominan puntajes o calificaciones directas. Estos puntajes en sí mismos no tienen un significado preciso,

adquieren un significado psicométrico cuando se les compara con una tabla de normas o baremo, que ha sido previamente construida con las puntuaciones que en el test han obtenido un grupo de sujetos llamado grupo normativo. Al realizar

esta comparación se puede hacer la clasificación de los sujetos examinados con lo cual se llega a cumplir la finalidad del test, que es clasificar a los sujetos examinados.

Los puntajes directos se transforman en varios tipos de puntajes derivados o unidades de medición que se presentan en las tablas de normas o baremos. Un baremo es una tabla que sistematiza las normas (afirmación estadística del desempeño del grupo normativo en el test psicométrico) que transforman los puntajes directos en puntajes derivados que son interpretables estadísticamente. Puntajes derivados son los siguientes: a) percentiles, puntaje derivado que transforma el puntaje directo en una escala del 1 al 100, llamándose cada uno de los puntos un centil. Un examinado que tiene un puntaje directo equivalente al percentil 80, se dice que supera al 80% del grupo normativo en el aspecto evaluado; b) puntajes estándar, que son aquellos que tienen como unidad a fracciones de la desviación estándar, ejemplos: el puntaje CI, el puntaje eneatipo (escala del 1 al 9), el puntaje decatipo (escala del 1 al 10), entre otros. También es un puntaje derivado la edad mental.

Clasificación de los test psicométricos Hay varias clasificaciones. Presentamos la siguiente clasificación:

Criterio Clasificación

- * Por su forma de dar las instrucciones

- * Orales

- * Escritos (aunque en algunos casos hay que ejemplificar lo que se quiere que el sujeto realice en la tarea, como en el caso de personas con problemas auditivos)

- * Por su administración

- * Individual

- * Colectiva

- * Autoadministrada

- * Por la forma o tipo de respuesta que exigen
- * Objetivas
- * Subjetivas
- * Por el material de la prueba
- * Lápiz y papel
- * Verbal completamente
- * De ejecución (material, manual, visomotor)
- * De aparatos especiales
- * Combinación de los tres primeros (Ej.: WAIS)
- * Por su forma de calificación
- * Manual
- * Electrónica
- * Por sus edades límites de aplicación
- * Pruebas para infantes (baby test)
- * Pruebas para preescolares
- * Pruebas para escolares
- * Pruebas para adolescentes
- * Pruebas para adultos
- * Por su libertad de ejecución
- * Pruebas de poder (power test)
- * Pruebas de rapidez (speedy test)

Secciones o partes de un test psicométrico

Un test psicométrico tiene generalmente las siguientes secciones o partes:

1. El test propiamente dicho.
2. El manual del test. Documento que contiene los siguientes capítulos o partes:

Cualidades que debe tener un test psicométrico
Confiabilidad La confiabilidad (o consistencia) de un test es la precisión con que el test mide lo que mide, en una población determinada y en las condiciones normales de aplicación, esto quiere decir a las condiciones normales de aplicación se refieren a las condiciones especificadas en el manual del test.

La falta de confiabilidad de un test psicométrico esta en relación con la intervención del error. Se considera que el error es cualquier efecto irrelevante para los fines o resultados de la medición que influye sobre la falta de confiabilidad de tal medición. El error es de dos tipos: a) Error constante, que se produce cuando las mediciones que se obtienen con una escala son sistemáticamente mayores o menores que lo que realmente deben ser. b) Error causal (al azar o no sistemático), que se produce cuando las medidas son alternativamente mayores o menores de lo que realmente deben ser. Este último tipo de error interviene cuando se afecta la confiabilidad de un test psicométrico. Este error tiene que ver con la salud, fatiga, motivación, tensión emocional, fluctuaciones de la memoria, condiciones externas de luz, humedad, ventilación, calor, distracción por problemas del momento, familiaridad con la prueba, que presenta el examinado al momento de dar el test. Podríamos hacer un breve resumen sobre la psicometría y la relación que tiene con la psicología³³

1) La psicometría es una disciplina de la psicología cuya finalidad intrínseca es la de aportar soluciones al problema de la medida en cualquier proceso de investigación psicológica; constituye, por ello, un campo metodológico que incluye teorías, métodos y usos de la medición psicológica, tanto a nivel teórico como a nivel práctico.

2) En psicología, medir es dar la magnitud de cierta propiedad o atributo, por ejemplo, la inteligencia, la extraversión, el razonamiento verbal, de una o más personas, con ayuda del sistema numérico.

3) El test psicométrico es un procedimiento estandarizado compuesto por ítems

³³ Aliaga Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”

seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el individuo ciertas reacciones registrables; reacciones de toda naturaleza en cuanto a su complejidad, duración, forma, expresión y significado.

4) Los requisitos de un test psicométrico son: Construcción del test; la situación de aplicación del test; el registro del comportamiento provocado en el sujeto examinado, que debe ser preciso y objetivo; el comportamiento registrado evaluado estadísticamente con respecto a un grupo de individuos denominado grupo de referencia o grupo normativo; clasificación de los sujetos examinados en función de normas resultantes del examen previo del grupo de referencia o normativo (baremo), lo que permite situar cada una de las respuestas, en una distribución estadística (contraste), las respuestas a las cuestiones planteadas deben dar una medida correcta del comportamiento al que el test apunta (validez); y por último, la repetición del examen debe conducir siempre al mismo resultado (fiabilidad).

5) La estandarización es el proceso mediante el cual se establecen procedimientos unívocos para la aplicación, calificación e interpretación de un test psicométrico.

6) La interpretación de los puntajes de un test psicométrico estandarizado se refiere al significado que se les da a los puntajes obtenidos por un grupo de sujetos, al compararlos con una tabla de normas o baremo, estableciendo una clasificación de acuerdo a la conversión de sus puntajes directos en puntajes percentiles, eneatisos o decatisos.

7) Los test psicométricos se clasifican por lo siguiente: Por su forma de dar las instrucciones; por su forma de administración; por la forma o tipo de respuesta que exigen; por el material de la prueba; por su forma de calificación; por sus edades límites de aplicación; y por su libertad de ejecución. En los test psicométricos utilizados en educación existe actualmente un tipo de test denominado test relacionado con el criterio.

8) El test psicométrico es empleado como instrumento auxiliar para una mejor toma de decisiones: En la selección, clasificación, diagnóstico, investigación, y evaluación de un determinado grupo de personas.

9) Entre las limitaciones en el uso de un test psicométrico tenemos: Una prueba o test sólo puede medir aquellos aspectos para los que ha sido construido; las normas (baremo) de una prueba no tienen validez universal; si las condiciones que influyen sobre el individuo se

modifican, existe la posibilidad de que tales cambios durante la aplicación de la prueba influyan en los puntajes resultantes del test; los resultados de un test no deben emplearse para diagnosticar per se estados patológicos;. y, finalmente, las categorías descriptivas (inteligencia muy superior, superior, etc.) sólo deben utilizarse para los test cuyos puntajes le dieron origen.

10) Un test psicométrico tiene generalmente las siguientes secciones o partes: El test propiamente dicho, y el manual del test.

11) Entre las cualidades que debe tener un test psicométrico, hay que tener en cuenta: la confiabilidad, que puede estimarse a través de dos procedimientos: el coeficiente de confiabilidad y el error estándar de medida (EEM); y la validez, que es el grado en que una prueba mide lo que intenta medir.

12) La validez científica de un test la da la validez de constructo. La tendencia ya no es hablar de tipo de validez, sino de categorías de validez en la que la validez de contenido, validez predictiva, validez concurrente y validez de constructo reconstituyen en estrategias de validación.

13) La teoría de respuesta al ítem (TRI), denominada también Teoría del Rasgo Latente, es un modelo probabilístico que permite conocer la información proporcionada por cada ítem, y así crear test individualizados, es decir, a medida. Los supuestos de la TRI son: la unidimensionalidad del rasgo latente; y la independencia, es decir, que las respuestas de un examinado a cualquier par de ítems son independientes.

CAPITULO III

ESTADO ACTUAL DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA

Las investigaciones precedentes más relevantes y actuales sobre el tema desarrollado, y en las cuales se ha apoyado gran parte de esta investigación, son las siguientes:

“Burn Out y estilos de personalidad en estudiantes universitarios” - Lic. Prof. María Cristina Bittar, Mendoza, julio 2008.

Este estudio, apunta a conocer la incidencia de los estilos de personalidad en la resistencia al síndrome, es decir, cómo influyen las características de la personalidad del sujeto como causantes o agravantes en la aparición del síntoma. Ésta investigación aporta material en un área poco explorada en relación al síndrome de Burn Out que es la del ámbito universitario, tomando a los alumnos como objeto de la investigación y no a los profesores como se ha visto mas frecuentemente.

“Personalidad Resistente y Sentido de Coherencia como predictores del Burn Out en personal sanitario de cuidados intensivos”. Rosa María García-Carmona y Humbelina Robles-Ortega. Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Universidad de Granada, 2011.

En éste estudio se investigó la relación del síndrome de burnout con la personalidad resistente y el sentido de coherencia, con el fin de determinar si éstas pueden ser entendidas como predictores del burnout. Se realizó un estudio descriptivo y transversal con 144 profesionales sanitarios de Cuidados Intensivos que respondieron a varios cuestionarios:

Cuestionario Breve de Burnout (CBB), Cuestionario de Personalidad Resistente (CPR), y la adaptación española del Cuestionario de Orientación a la vida (OLQ-13). Se detectó un grado medio-alto de burnout entre los participantes. Se encontró una correlación negativa entre la personalidad resistente (a nivel global y sus componentes) y burnout.

Apenas se encontró correlación entre el sentido de coherencia y el burnout; únicamente la dimensión de comprensibilidad, ni entre la personalidad resistente y el sentido de coherencia; salvo la dimensión de comprensibilidad y control.

“Autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales Psicosociales como Variable Moduladora del Burn Out” - S. Sánchez Sevilla, C. L. Guillén Gestoso y J. M. León Rubio- Universidad de Cádiz- 2006.

En éste estudio se analizó el papel de la autoeficacia percibida ante el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. Se encontró un efecto diferencial moderador de la autoeficacia sobre el burnout en función de las condiciones de trabajo presentes; de manera que ante alguna de ellas- como es el caso de la sobrecarga- protege del cansancio emocional y frente a otras- como es el caso de la ambigüedad de rol incrementa la probabilidad de padecer el síndrome de quemarse.

“Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante” - M^a Pilar Moreno-Jiménez, M^a Luisa Ríos-Rodríguez, Jesús Canto-Ortiz, Jesús San Martín-García y Fabiola Perles-Nova. Universidad de Málaga:

Este estudio profundiza el análisis de la satisfacción laboral en trabajos de escasa cualificación realizados por personas inmigrantes y busca diferencias entre hombres y mujeres. Se analizó una muestra de 250 inmigrantes en el año 2010, en España, procedentes de diferentes culturas. Las variables evaluadas fueron: satisfacción laboral, burnout y diferentes características laborales. Se encontró que la satisfacción con el tiempo de libre y la estabilidad laboral predicen la satisfacción laboral en ambos grupos de inmigrantes.

“Burn Out en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo” Simposio "*Aspectos psicosociales del estrés ocupacional*". Agut, S.; Grau, R. y Beas, M. Universitat Jaume I. (1999).

Esta investigación sobre relación entre burnout y sexo ofrece resultados en vaarias direcciones (Schaufeli y Enzmann, 1998), algunos indican que las mujeres muestran mayor nivel de burnout (Büssing y Pierrar, 1991; Poulin y Walter, 1993); en cambio, otros señalan lo opuesto (Schaufeli, Greenglass y Burke, 1997). Los estudios sobre sexo muestran la importancia de variables como la presencia o no en el mercado laboral. Así, las mujeres que trabajan fuera de casa, que, además, siguen asumiendo las mismas responsabilidades en el

hogar, experimentan mayor sobrecarga de trabajo en comparación con los hombres que trabajan (Greenglass, 1988). La sobrecarga laboral se relaciona de forma positiva con el agotamiento emocional –una de las dimensiones del burnout (Schaufeli y Enzmann, 1998). Por tanto, el estar empleada en el mercado de trabajo puede incidir en un mayor burnout en aquellas mujeres que tengan cargas familiares añadidas.

CAPITULO IV

MARCO METODOLOGICO

4.1. ÁREA DE ESTUDIO

Rosario, Santa Fe., Argentina

Ubicación

La ciudad de Rosario está ubicada en la zona sur de la provincia de Santa Fe, República Argentina, entre los siguientes puntos extremos:

Latitud: Paralelo 32° 52' 18" Sur y 33° 02' 22" Sur.

Longitud: Meridiano 60° 36' 44" Oeste y 60° 47' 46" Oeste.

Altitud sobre el nivel del mar: Oscila entre los 22,5 Y 24,6.

Se encuentra en una posición geoestratégica en relación al Mercosur, en el extremo sur del continente americano. Es cabecera del Departamento homónimo y se sitúa a 300 Km. de la ciudad de Buenos Aires. Es el centro del Área Metropolitana del Gran Rosario, constituida por:

Rosario

Villa Gobernador Gálvez

San Lorenzo

Pérez

Capitán Bermúdez

Granadero Baigorria

Fray Luis Beltrán

Funes

Puerto General San Martín

Características poblacionales de la Ciudad de Rosario.

Estos datos permiten dimensionar los movimientos poblacionales de la ciudad en términos de su crecimiento y desarrollo. El municipio de Rosario ocupa una superficie total de 178,69 km², de la cual la superficie urbanizada es de 117 km². Está integrada por 6.306 manzanas y 16.657 cuadras. Censo Nacional 2001: 909.399 habitantes.

Estimación con tasa intercensal al 2008: 909.755 habitantes.

Estimación con tasa intercensal al 2009: 909.814 habitantes.

Estimación con crecimiento vegetativo al 2008: 1.013.846 habitantes.

Estimación con crecimiento vegetativo al 2009: 1.023.158 habitantes.

Descentralización: Conformación de los Distritos

El Distrito conforma el área de influencia de cada Centro Municipal de Distrito (CMD) y un territorio más acotado para precisar las siguientes cuestiones: la organización de las tareas vinculadas a la desconcentración funcional y operativa de servicios; la coordinación de las actividades a desarrollar por las distintas áreas (Salud, Promoción Social, Cultura, etc.); la organización de las estructuras comunitarias, encuadradas en el nuevo modelo de gestión; y la redefinición de las políticas públicas a impulsar por esta administración.

Para los fines más específicos, cada Distrito podrá a su vez englobar nuevas subdivisiones, de acuerdo a las demandas existentes.

La ciudad de Rosario cuenta con seis distritos: Distrito Centro, Distrito Norte, Distrito Noroeste, Distrito Oeste, Distrito Sudeste y Distrito Sur.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de un estudio *no experimental* en tanto los sujetos serán abordados en su contexto natural sin producir ningún tipo de modificación y/o manipulación; *transversal* ya que los instrumentos de medición fueron aplicados en una única instancia y *descriptivo/comparativo* debido a los objetivos que se buscaba esclarecer.

4.3. POBLACIÓN

La población que se utilizó fueron sujetos que trabajan en la actualidad en Call Center y sujetos que no trabajan, ni trabajaron en Call Center, pero que su trabajo también consiste en dar respuestas a personas.

4.4. MUESTRA

Se trabajó con una muestra no aleatoria de sujetos voluntarios, integrada por un total de 60 sujetos de ambos sexos y de distintas edades, divididos en dos subgrupos:

- a)- 30 sujetos que en la actualidad trabajan en algún Call Center de la Ciudad de Rosario, de los cuales 15 son mujeres y 15 varones
- b)- 30 sujetos que no trabajan, ni trabajaron en algún Call Center, de los cuales 15 son mujeres y 15 varones.

4.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS

Para el presente trabajo de investigación se utilizó un Inventario construido por otros autores que nos servirá para la obtención confiable de los datos.

4.5.1 INSTRUMENTO

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emocional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

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.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Subescala de Agotamiento Emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 45 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 25 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es de 40 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Para medir el grado de exposición al BO se utilizaron los siguientes intervalos de puntuación para cada uno de los ítems.

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 20.	21-26	Superior a 27
Despersonalización.	Inferior a 8.	9-11	Superior a 12.
Logros personales.	Superior a 35	34-29	Inferior a 28.

Para definir la prevalencia del síndrome, generamos un indicador, combinando los tres ítems del Inventario, categorizando a cada individuo como “quemado” o “no quemado”:

Burn Out	
“Quemado”:	Individuos con al menos 2 de los ítems con valor Alto , o 2 ítems con valor Medio y uno Alto
“No Quemado”:	Resto de los individuos

4.5.2. PROCEDIMIENTOS

El cuestionario se aplicó a 60 sujetos divididos en dos subgrupos, 30 trabajadores de Call Center de la Ciudad de Rosario y 30 que no trabajan en Call Center, con el objeto de obtener una muestra suficientemente representativa para determinar con las suficientes garantías psicométricas, la fiabilidad y validez del instrumento. Los sujetos fueron seleccionados mediante muestreo en cadena. Al ser el inventario auto-aplicado, nos permitió utilizar dos métodos para recabar la información; a 19 sujetos el inventario fue enviado por correo electrónico, detallando en el mismo, el modo de auto-administración del inventario, como también los objetivos de la investigación, la hipótesis y las consideraciones éticas de la misma, y a 41 sujetos el inventario fue administrado en los hogares de los entrevistados. La duración del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos, lo que hace que sea muy sencillo de aplicar en cuanto al tiempo que lleva la prueba.

4.6. CONSIDERACIONES ETICAS

Los sujetos que participaron en la investigación fueron voluntarios, asegurándose plenamente el anonimato de sus respuestas. Se les comentó previamente a la toma del cuestionario cual era el fin de la investigación, comentándole los objetivos de la misma, como así también se asumió el compromiso que los resultados serán utilizados con el único fin de esta investigación, ofreciéndoles, en los casos que los deseen una devolución del resultado del cuestionario.

CAPITULO V

ANALISIS DE LOS DATOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

La muestra estuvo compuesta por 60 personas.

Se administraron 60 inventarios de MBI; 30 a operadores de call center y 30 a trabajadores que no pertenecen a call center pero cuyo objeto de trabajo son personas.

Los 60 inventarios fueron administrados a personas que tienen en común el trabajar en el ámbito de atender demandas de personas. Lo que marca la diferencia es que 30 de ellas pertenecen a un call center y las otras 30 no pertenecen a call center.

Se procederá a analizar los datos obtenidos del Inventario de Burn Out de Maslach (MBI).

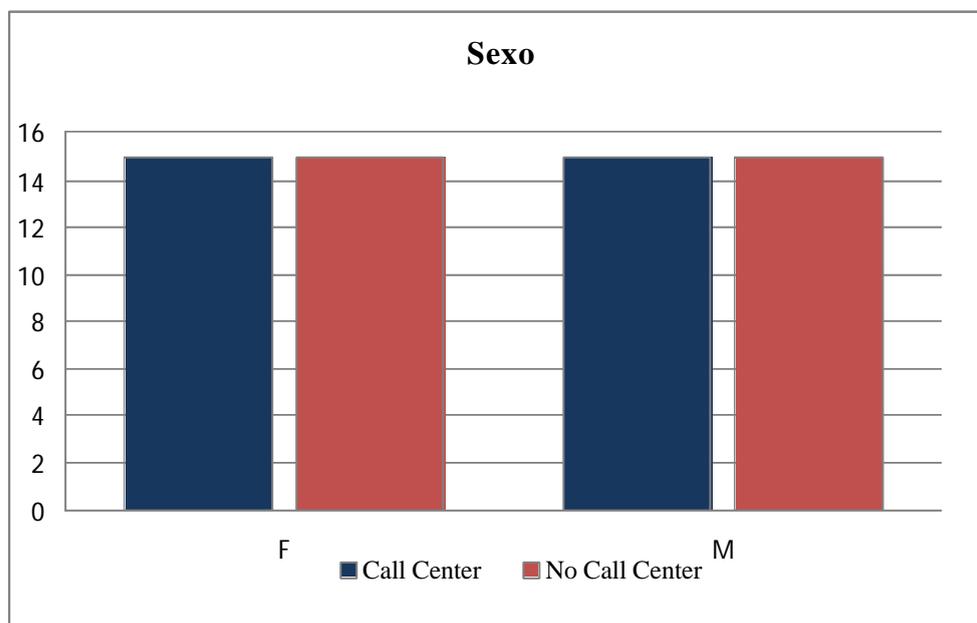
Se realizó un Análisis Descriptivo de los datos a través de tablas y gráficos. Además se aplicaron test de hipótesis de Mann-Whitney y Test Chi Cuadrado. Ambos análisis se realizaron utilizando el paquete estadístico SPSS versión 15.0.

5.2. ANÁLISIS DE LOS DATOS ARROJADOS POR EL INVENTARIO (MBI)

En primer lugar se representó gráficamente el análisis estadístico según sexo:

Sexo	Trabajo		Total
	Call Center	No Call Center	
F	15	15	30
M	15	15	30
Total	30	30	60

Como podemos observar, se administraron los Inventarios a 60 personas; 30 que trabajan en call center y 30 que no trabajan en call center. De las 30 personas que trabajan en call center, 15 son mujeres y 15 son hombres y de las 30 personas que no trabajan en call center, 15 son mujeres y 15 son hombres. La intención de ésta distribución es que la muestra sea lo más representativa posible.

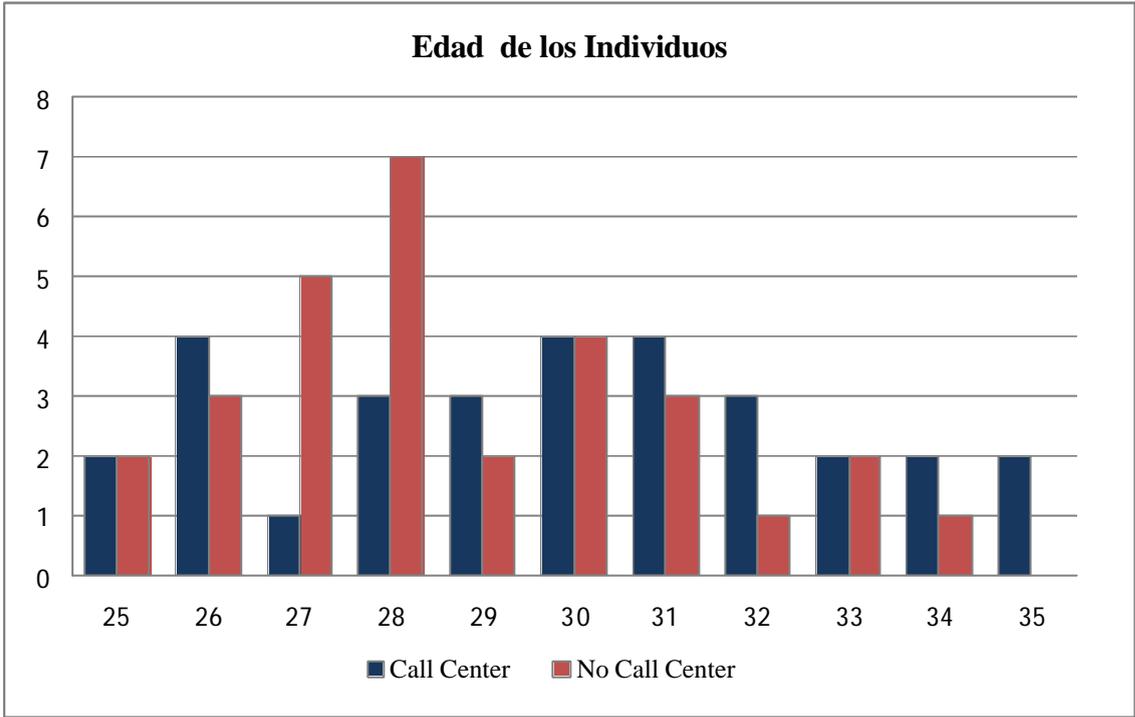


En segundo lugar se representó gráficamente el análisis estadístico según la edad:

Edad	Trabajo		Total
	Call Center	No Call Center	
25	2	2	4
26	4	3	7
27	1	5	6
28	3	7	10
29	3	2	5
30	4	4	8
31	4	3	7
32	3	1	4
33	2	2	4
34	2	1	3
35	2	0	2
Total	30	30	60

Hemos tomado el rango de edad, desde los 25 a los 35 años. Dentro del grupo de trabajadores de call center, encontramos dos personas de 25 años; cuatro personas de 26; una de 27 años; tres de 28; tres de 29; cuatro de 30 años; cuatro de 31; tres de 32; dos de 33; dos de 34; y por último, dos de 35. Dentro del grupo de las personas que no trabajan en call center tenemos dos de 25; tres de 26; cinco de 27; siete de 28; dos de 29; cuatro de 30; tres de 31; una de 32; dos de 33; una de 34 y ninguna de 35 años.

De la muestra total- es decir el grupo de trabajadores de call center más el grupo de no call center- compuesta por 60 personas tenemos que: cuatro tienen 25 años; siete tienen 26 años; seis tienen 27; diez tienen 28; cinco tienen 29; ocho tienen 30; siete 31 años; cuatro 32; cuatro 33; tres personas tienen 34 años; y por último dos tienen 35.



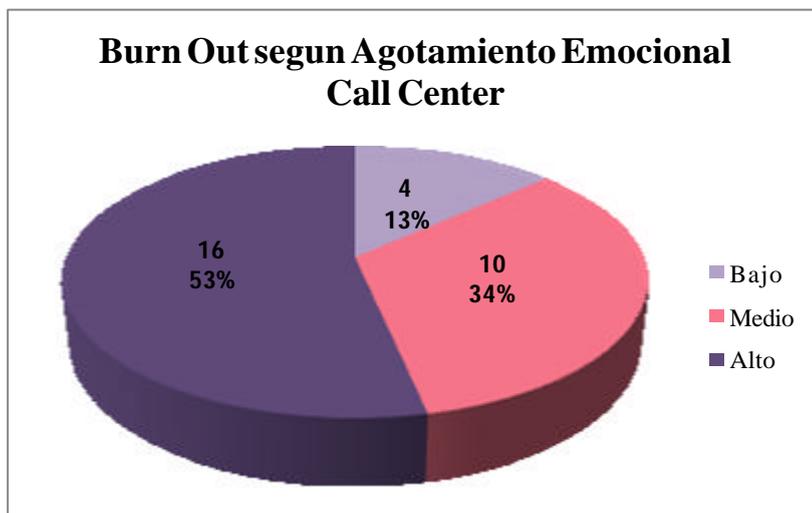
Luego realizamos el análisis según los ítems del Inventario de Burn Out de Maslach (MBI)

-Comenzamos asociando el ítem Agotamiento Emocional al tipo de trabajo.

Burn Out según Agotamiento Emocional y Tipo de Trabajo:

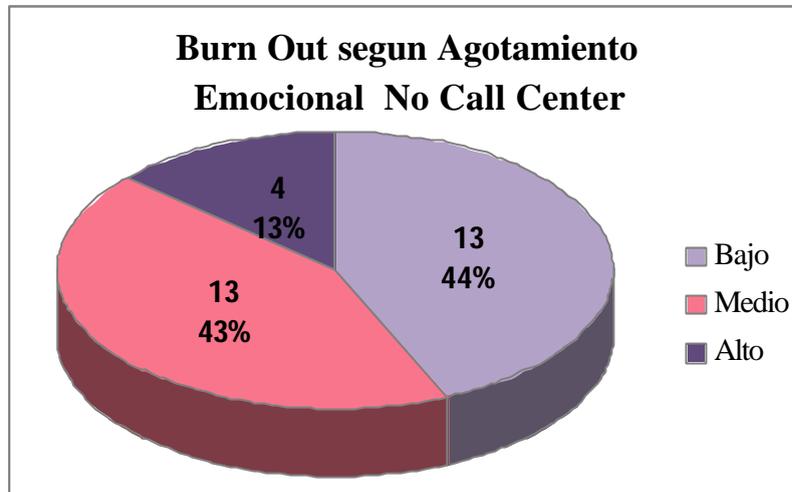
		Trabajo		Total
		Call Center	No Call Center	
Burn Out según Agotamiento Emocional	Bajo	4	13	17
	Medio	10	13	23
	Alto	16	4	20
	Total	30	30	60

Vemos que del grupo de trabajadores de call center, 4 de ellos presentan un bajo nivel de Agotamiento Emocional, 10 presentan un nivel medio y 16 un nivel alto de AE.



Dicho de otra manera; el 13% del grupo de trabajadores de call center presenta niveles bajos de AE, el 34% presentan niveles medios de AE, y el 53% presenta niveles altos de Agotamiento Emocional.

Del grupo de las personas que no trabajan en call center, 13 tienen un nivel bajo de AE, otros 13 presentan un nivel medio, y 4 un nivel alto de Agotamiento Emocional.



Podemos decir entonces que el 44% de las personas que no trabajan en call center, muestran niveles bajos de AE, el 43% muestran niveles medios de AE, y el 4% muestra niveles altos de Agotamiento Emocional.

Test Chi-Cuadrado

Para analizar si hay asociación entre cada ítem del MBI, y el tipo de trabajo, se utilizó el Test Chi-Cuadrado:

Test Chi-Cuadrado entre Burn Out según Agotamiento Emocional y Tipo de Trabajo.

Hipótesis

Ho) El Burn Out según Agotamiento Emocional no está asociado con el Tipo de Trabajo.

H1) El Burn Out según Agotamiento Emocional si está asociado con el Tipo de Trabajo.

Test Chi-Cuadrado

Probabilidad Asociada	0.002
-----------------------	-------

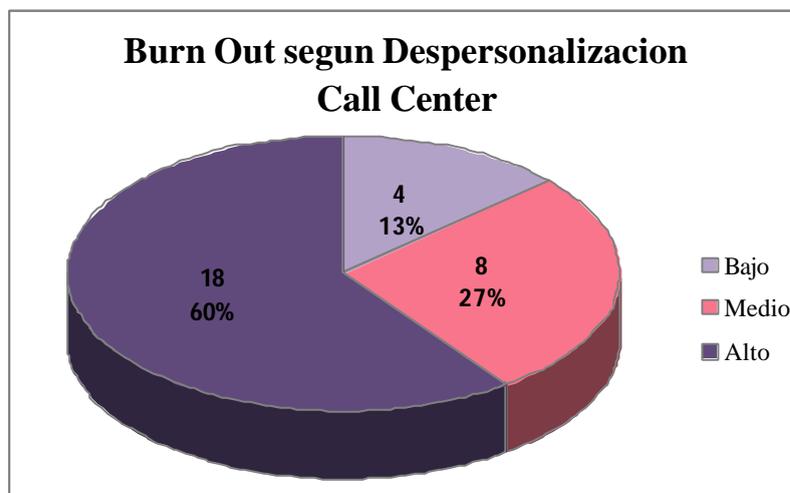
Dado que la probabilidad asociada = 0.002 es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, en base a la evidencia muestral el Burn Out según Agotamiento Emocional está asociada con el Tipo de Trabajo.

-Continuamos asociando el ítem Despersonalización al tipo de trabajo.

Burn Out según Despersonalización y Tipo de Trabajo:

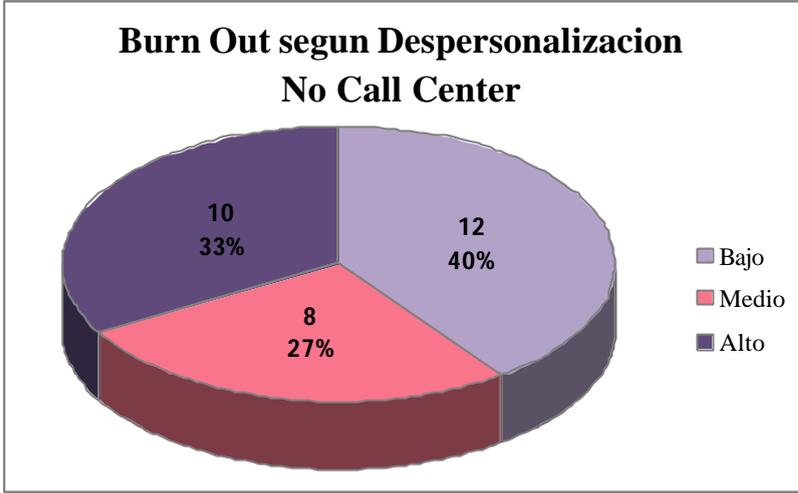
		Trabajo		Total
		Call Center	No Call Center	
Burn Out según Despersonalización	Bajo	4	12	16
	Medio	8	8	16
	Alto	18	10	28
	Total	30	30	60

Aquí podemos ver que del grupo de los trabajadores de call center, 4 presentan bajo nivel de despersonalización, 8 presentan un nivel medio, y 18 alto nivel de despersonalización.



Podemos afirmar que el 13% de las personas que no trabajan en call center, muestran bajos niveles de Despersonalización, el 27% ellas muestra niveles medios y el 60% muestra niveles altos de Despersonalización.

Dentro del grupo de personas que no trabajan en call center, 12 muestran un nivel bajo, 8 un nivel medio y 10 un nivel alto de despersonalización.



Es decir que el 40% de las personas que no trabajan en call center presentan niveles bajos, el 27% niveles medios y el 33% muestra niveles altos de Despersonalización.

Test Chi-Cuadrado entre Burn Out según Despersonalización y Tipo de Trabajo.

Hipótesis

H₀) El Burn Out según Despersonalización no está asociado con el Tipo de Trabajo.

H₁) El Burn Out según Despersonalización si está asociado con el Tipo de Trabajo.

Test Chi-Cuadrado

Probabilidad Asociada	0.04
-----------------------	------

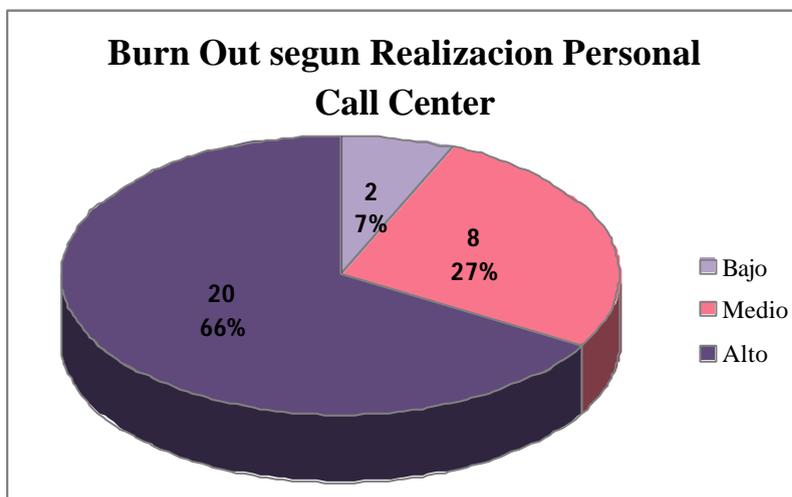
Dado que la probabilidad asociada = 0.04 es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, en base a la evidencia muestral el Burn Out según Despersonalización está asociada con el Tipo de Trabajo.

-Por último analizamos la relación según el ítem Realización Personal.

Burn Out según Realización Personal y Tipo de Trabajo:

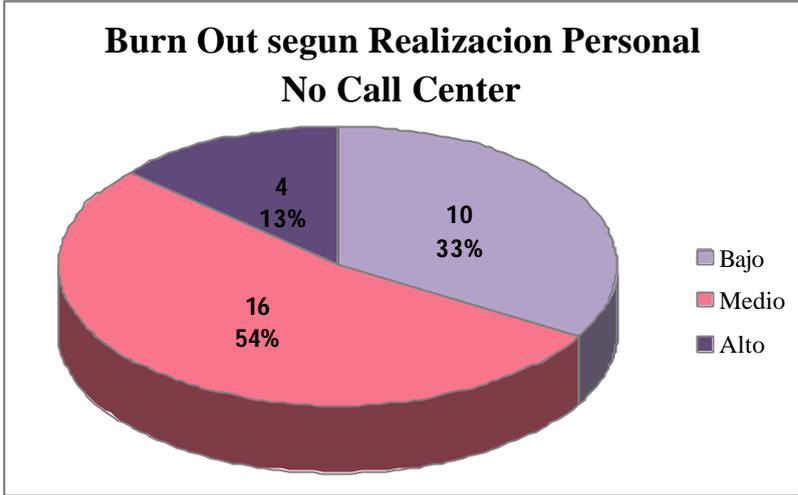
		Trabajo		Total
		Call Center	Center	
Burn Out segun Realizacion Personal	Bajo	2	10	12
	Medio	8	16	24
	Alto	20	4	24
	Total	30	30	60

Teniendo en cuenta que en ésta variable, a menor cantidad de puntos, más afectada se encuentra la persona, encontramos que del grupo de los trabajadores de call center, 2 muestran puntajes altos, es decir niveles altos de RP, 8 muestran puntajes medios, es decir niveles medios de RP, y 20 muestran puntajes bajos, que se traducen en niveles bajos de Realización Personal.



Es decir que el 7% de los trabajadores de call center se sienten realizados en su trabajo, el 27% se sienten medianamente realizados, y el 66% no se sienten realizados en su trabajo.

El grupo de personas que no trabaja en call center, muestra que un 13% no se siente realizado en su trabajo, un 54% se siente medianamente realizado y un 33% se siente realizado.



Dicho de otra manera, 4 personas no se sienten realizadas en su trabajo, 16 personas se sienten medianamente realizadas y 33 personas se sienten realizadas en su trabajo.

Al aplicar el Test Chi-Cuadrado:

Test Chi-Cuadrado entre Burn Out según Realización Personal y Tipo de Trabajo.

Hipótesis

H0) El Burn Out según Realización Personal no está asociado con el Tipo de Trabajo.

H1) El Burn Out según Realización Personal si está asociado con el Tipo de Trabajo.

Test Chi-Cuadrado

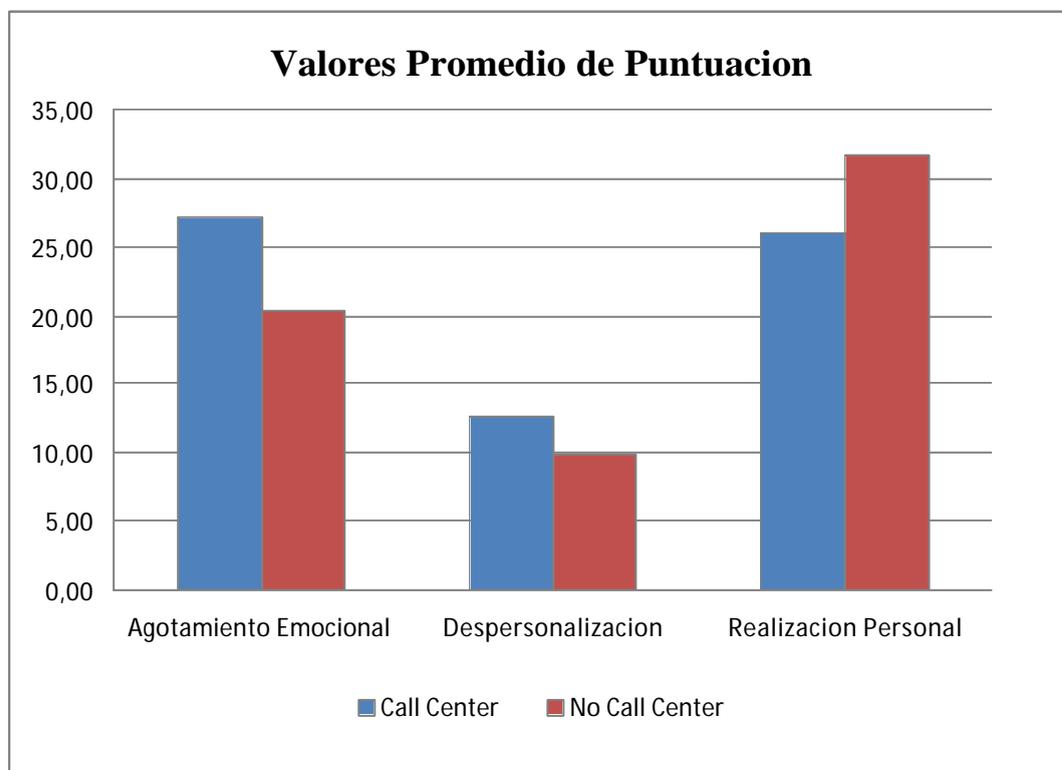
Probabilidad Asociada	0.00
-----------------------	------

Dado que la probabilidad asociada = 0.00 es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, en base a la evidencia muestral el Burn Out según Realización Personal está asociada con el Tipo de Trabajo
-Luego, utilizamos el Test de Mann-Whitney:

Test de Mann-Whitney

	Trabajo		
	Call Center	No Call Center	Total
Agotamiento Emocional	27,07	20,40	23,73
Despersonalización	12,67	9,97	11,32
Realización Personal	25,90	31,70	28,80

Utilizamos el Test de Mann-Whitney para probar si existe diferencia entre las puntuaciones promedio (para cada ítem) de trabajadores de call center y no call center.



Test de Mann-Whitney entre Burn Out según cada Ítems y Tipo de Trabajo.

Hipótesis

H0) El promedio de puntuación de Burn Out es igual en los trabajadores de Call Center y en los de No Call Center.

H1) El promedio de puntuación de Burn Out en los trabajadores de Call Center es diferente al de los trabajadores de No Call Center.

Test U de Mann Whitney.

Probabilidad Asociada:	
Burn Out según Agotamiento Emocional	0.000
Burn Out según Despersonalización	0.008
Burn Out según Realización Personal	0.001

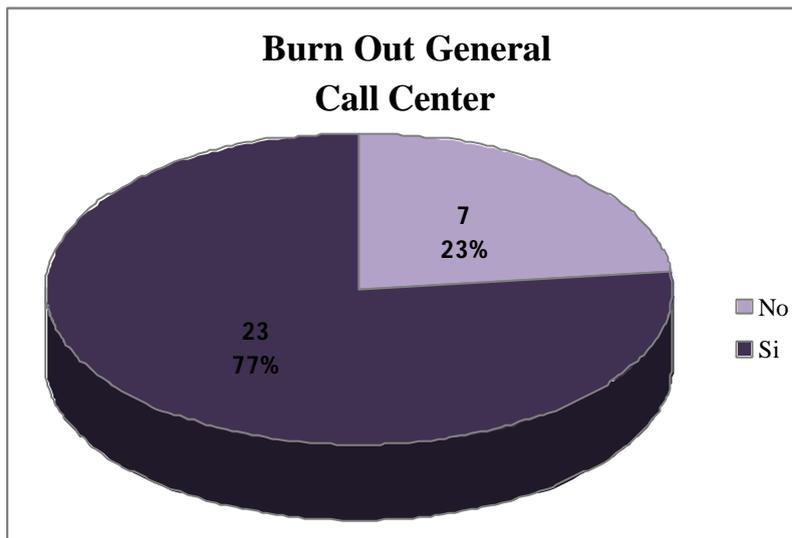
Dado que la probabilidades asociadas son todas menores que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base a la evidencia muestral el promedio de puntuación de Burn Out en cada Ítem, en los trabajadores de Call Center es diferente al de los trabajadores de No Call Center.

Burn Out:

-Análizamos de la relación entre el nivel de burn out y el tipo de trabajo :

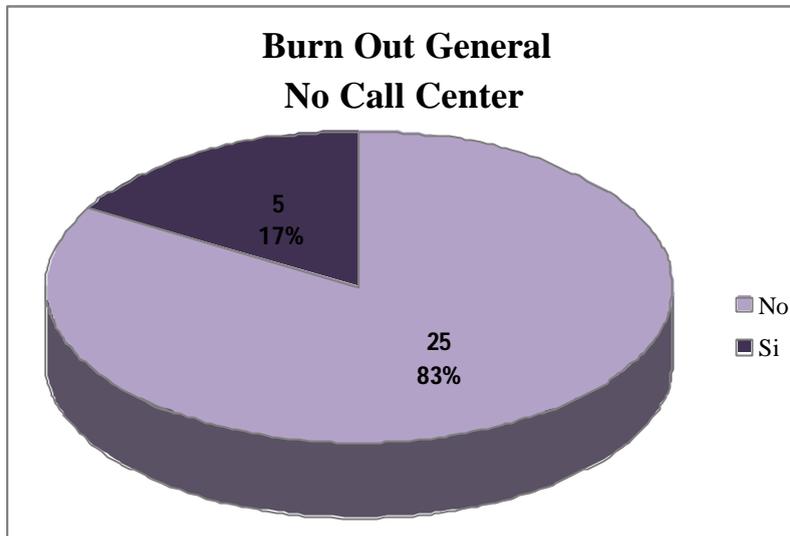
Burn Out General	Trabajo		
	Call Center	No Call Center	Total
No	7	25	32
Si	23	5	28
Total	30	30	60

Como podemos observar, de la asociación entre el nivel de Burn Out y el tipo de trabajo, dentro del grupo de 30 trabajadores de call center, obtuvimos los siguientes resultados: 23 de ellos muestran signos de estar “quemados” y 7 de ellos no.



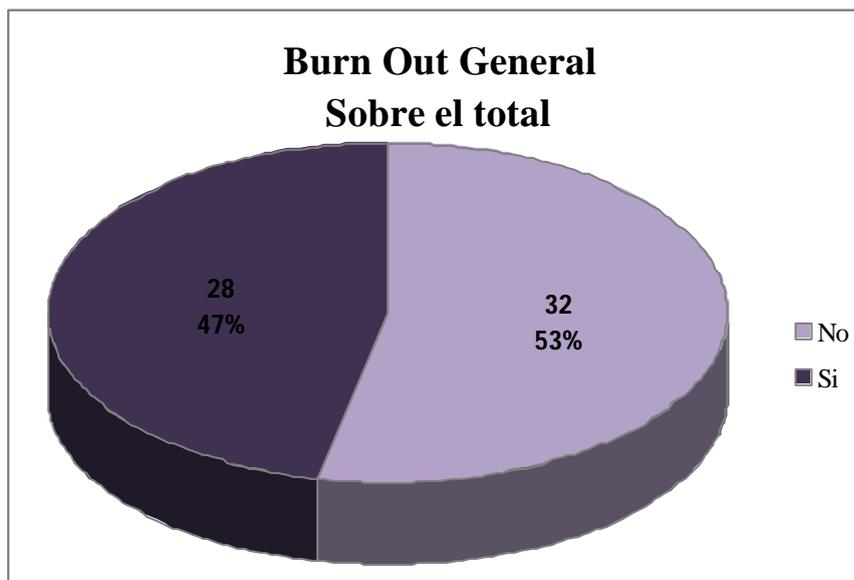
Es decir que del 100% de las personas que trabajan en call center y respondieron el MBI, el 77% presenta el síndrome de Burn Out y el 23% no lo presenta.

Dentro del grupo de 30 personas que no trabajan en call center, obtuvimos los siguientes resultados: el syndrome prevalence en 5 personas y en las 25 restantes, no.



Podemos decir que el 83% del grupo de personas que no trabajan en call center, no están “quemadas”, mientras que el 17% presenta el síndrome de Burn Out.

El análisis del total de la muestra, es decir, las 30 personas que trabajan en call center, más las 30 personas que no trabajan en call center, arrojó los siguientes resultados: el 47% están “quemados” y el 53% no lo están.



En otras palabras: de un total de 60 personas, 28 están “quemadas” y 32 no lo están.

-Por último, analizamos los niveles generales de Burn Out sobre el total de la muestra:

Test Chi-Cuadrado entre Burn Out General y Tipo de Trabajo.

Hipótesis

Ho) El nivel de Burn Out General no está asociado con el Tipo de Trabajo.

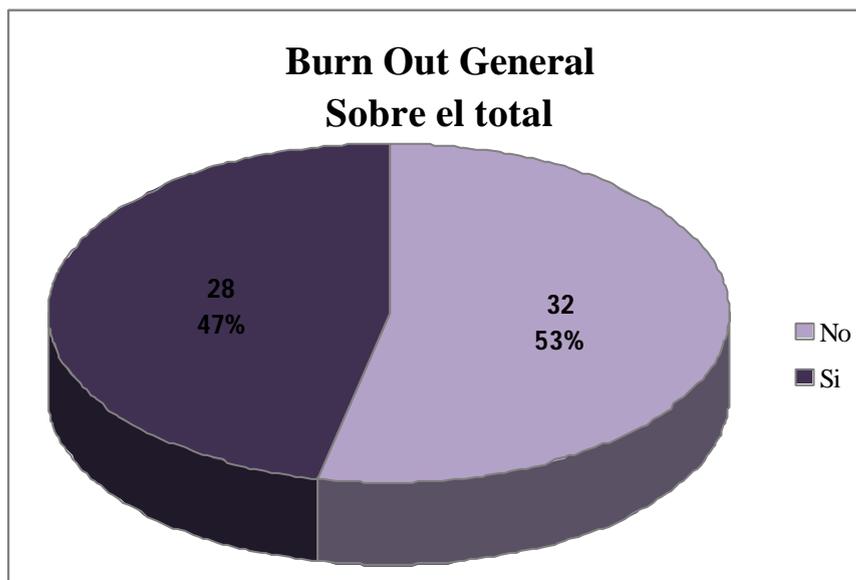
H1) El nivel de Burn Out General si está asociado con el Tipo de Trabajo.

Test Chi-Cuadrado

Probabilidad Asociada	0.000
-----------------------	-------

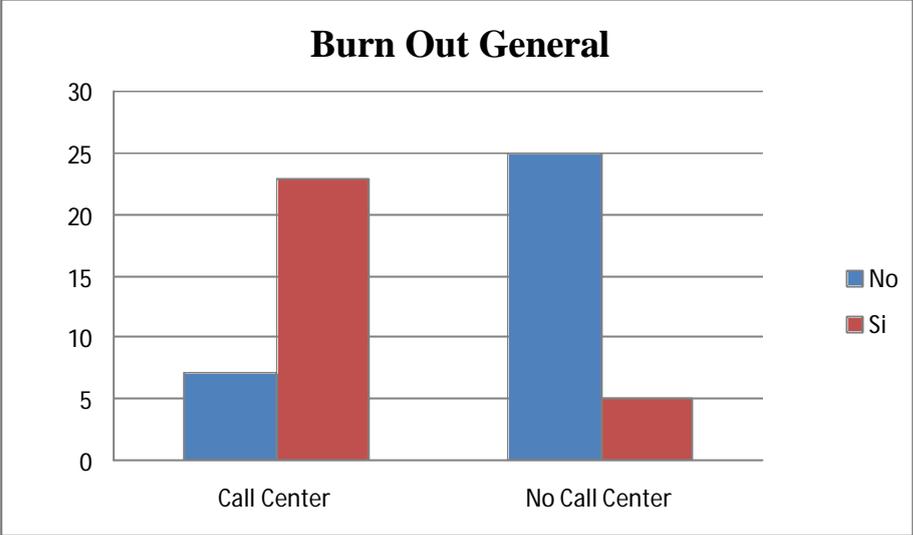
Dado que la probabilidad asociada = 0.000 es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, en base a la evidencia muestral el nivel de Burn Out General está asociada con el Tipo de Trabajo.

El análisis del total de la muestra, es decir, las 30 personas que trabajan en call center, más las 30 personas que no trabajan en call center, arrojó los siguientes resultados: el 47% están “quemados” y el 53% no lo están.



En otras palabras: de un total de 60 personas, 28 están “quemadas” y 32 no lo están.

Gráfico Alternativo de los niveles generales de Burn Out sobre el Total:



CAPITULO VI

CONCLUSIONES

La actividad laboral, es una parte fundamental en la vida de una persona. A través del trabajo, no sólo se pretende el logro de la subsistencia en el sentido material, sino también la satisfacción de necesidades de realización. Investigar el Burn Out, como máxima expresión del estrés laboral, nos parece importante para lograr un cambio positivo que derive en la concientización de los trabajadores y también de las organizaciones en relación a ésta problemática.

En esta investigación se analizo comparativamente el grado de exposición al Burn Out en sujetos que trabajan en Call Center y en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas pero no trabajan en Call Center, en la Ciudad de Rosario.

Para lograr este objetivo se ha analizado lo siguiente: identificar el grado de exposición al burn Out en operarios de Call Center, identificar el grado de exposición al Burn Out en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas y no trabajan en Call Center y establecer comparaciones entre ambos grupos de sujetos.

CONCLUSIONES DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Nuestro primer objetivo fue: *Identificar el grado de exposición al Burn Out en operarios de call center*: luego de haber realizado el análisis estadístico, llegamos a la conclusión que del total de la muestra el 77% de los sujetos que trabajan en call center, padecen el Síndrome de Burn out, mientras que un 23 % se encuentran por debajo de los valores que indican la prevalencia del síndrome.

Podría decirse que 23 personas de las 30 a las que se le administraron el Inventario (IBM) están “quemadas” y 7 personas se encuentran por debajo de los valores de prevalencia.

Nuestro segundo objetivo fue: *Identificar el grado de exposición al Burn Out en sujetos cuyo objeto de trabajo son personas y no trabajan en call center*: luego de analizar la muestra, podemos decir que sobre el total, el 83% de las personas no padece el síndrome de Burn Out, mientras que el 17% de las personas están “quemadas”. Dicho de otra manera del total de las 30 personas, 25 no presentan características del síndrome mientras que 5 personas sí.

Nuestro tercer objetivo fue: *Establecer comparaciones entre ambos grupos de sujetos:* sobre la muestra de 60 personas llegamos a la siguiente conclusión:

28 personas presentan el síndrome, de las cuales 23 pertenecen a call center y 5 no pertenecen a call center. 32 personas no presentan el síndrome, de los cuales 7 pertenecen a call center y 25 no pertenecen a call center.

Las condiciones laborales del trabajo en call center, deriva en el agotamiento emocional de los trabajadores, en la deshumanización del trato- y por ende la objetivación de los beneficiarios del trabajo- y en el sentimiento de no realización laboral y/o profesional. Esta situación genera un importante deterioro en la calidad de vida de las personas que realizan este tipo de trabajo de naturaleza asistencial.

La actividad laboral asistencial en general, es altamente demandante y generadora de niveles elevados de estrés que pueden derivar en el Síndrome de Burn Out. Siguiendo la línea de pensamiento de Peiró, podríamos decir que una aproximación clínica de corte individualista, no sería suficiente para abordar la complejidad de la problemática. Sólo una visión amplia, nos garantizaría una aproximación competente en relación a las verdaderas causas. Llegamos a la conclusión de que investigar acerca de los factores estresantes específicos de la estructura laboral del call center y determinar sus potenciales riesgos y daños, podría sernos útil para concientizar a las empresas y organizaciones acerca de la importancia del rediseño de las estructuras organizativas tanto para mejorar la situación de los empleados como para lograr ventajas competitivas. Una investigación de ésta naturaleza, no sólo debería centrarse en el diseño de las estructuras organizativas, sino también debe tener en cuenta las características de las personas, es decir, la apreciación que hacen los trabajadores de su situación. La investigación también debería apuntar a identificar las características personales que hacen más vulnerables a las personas ante los elementos estresantes.

Como pudimos apreciar, luego de nuestra investigación, los niveles de Burn Out son mayores en las personas que trabajan en call center,

Por lo tanto, se ha comprobado la hipótesis de esta investigación, a saber *“Las personas que trabajan en Call Center están más expuestas al Burn Out, que las personas que no trabajan en Call Center, en la Ciudad de Rosario.*

DEBILIDADES Y FORTALEZAS:

Los objetivos de la presente investigación, han sido alcanzados a través del MBI (Maslach Burn Out Inventory) una herramienta precisa y confiable. El hecho de que ésta herramienta implique una gran consistencia interna, nos hace considerarla como una de las fortalezas de éste trabajo de investigación.

Otra de las fortalezas con la que nos encontramos en el desarrollo de la investigación, fue el interés que los trabajadores del call center pusieron al responder el inventario, ya que la temática abordada es una problemática que en mayor o menor medida afecta a cada uno de ellos.

En relación a las debilidades, nos encontramos con que las personas que no trabajan en call center, no mostraron tanto énfasis al responder el inventario. Con algunas no pudimos concretar día y horario de reunión, lo cual derivó en el envío vía-mail del Inventario y esto a su vez, culminó en la demora de las respuestas.

CAPITULO VII

BIBLIOGRAFIA

-Organización Mundial de la Salud (OMS) Definición de estrés.

Fuente: <http://www.who.int/es/>

-Peiró, José María (2005) “*Desencadenantes del Estrés Laboral*”. Madrid. Ediciones Pirámide.

-Maslach, Christina (2009) “Understanding Burn Out”

Fuente: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina37.pdf>

-Agut, S.; Grau, R. y Beas, M. (1999) “Burn Out en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo”.

Fuente: http://www.salves.com.br/virtua/Burnour_en_muj.htm

-Paris, Laura, (2007) Tesis doctoral. Facultad de psicología, Universidad Nacional de Rosario.

-Mobbing Madrid (2013) “Diferencias entre síndrome de quemado o burnout y estrés laboral”

Fuente: <http://www.mobbingmadrid.org/2013/02/diferencias-entre-sindrome-de-quemado-o.html>

-Universidad de California (2002) “Síndrome del Empleado”

Fuente: <http://danr.ucop.edu/ag-labor/Spanish-dictionary.pdf>

-Maslach y Jackson (1981) “Maslach Burn Out Inventory”

Fuente: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/34/pagina217.pdf>

-Aliaga, Tovar Jaime. “Psicometría: Test Psicométricos: confiabilidad y validez”.

Fuente:www.unmsm.edu.pe/psicologia/documentos/documentos2007/libro%20eap/05LibroEAPAliaga.pdf

- Jamal, M. & Baba, V. (2000). Job stress and burnout among canadian managers and nurses: an empirical examination. *Canadian Journal of Public Health*, 91(6), 454-458.

-Diferencias entre el Estrés y el Burn Out – Universia

Fuente:<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/relaciones-estrés-burnout/diferencias/index.htm>

-Omar, A, Paris, L, Vaamonde, J, “El interjuego entre el compromiso organizaciona l, y los valores personales”

Fuente:<http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico9/9Psico%2002.pdf>

-ICAPSI - Instituto Canario de Psiquiatría (2010) “Burn Out”, 1ra parte.

Fuente: <http://icapsi.blogspot.com.ar/2010/02/primer-a-parte-burn-out.html>

- Hayhurst, A, Saylor, C. & Stuenkel, D (2005). Work environmental factors and retention of nurses.

Fuente:http://cardinalscholar.bsu.edu/bitstream/123456789/195014/1/EdwardsJ_2011-3_BODY.pdf

-Omar, Alicia (2011) “Liderazgo transformador y Satisfacción laboral”. Revista de Psicología Liberabit.

Fuente:http://181.65.251.100/~wwwliber/es/wpcontent/uploads/2013/revistas/liberabit17_2/alicia.pdf

-Simon L. Dolan, Salvador García, Miriam Díez Piñol (2005) “Autoestima, estrés y trabajo”. Madrid. Mc Graw Hill.

-BURN OUT – Universia

Fuente: <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/relaciones-estres-burnout/index.htm>

-AAEPE (Asociación Argentina de Estudio y Prevención de Estrés)

Fuente: <http://www.asociacionestres.com.ar/estres/3.html>

-Gonçalvez, Luis (2006) “Hacia un abordaje dinámico somato-psíquico y grupal-institucional del Burn Out”

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/35063700/Burnout-Minsa-Control-Sida>

- Sandín B, (2002) “El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales”. Uned.

Fuente: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf

-Gil- Monte P R, Peiró J M (1999) “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo”

Fuente: http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

-“El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos”.

Fuente: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/Juarez-Vera-Gomez-et-al.pdf>

-Pallarès, J T (2005) “Quemarse en el trabajo: el síndrome del BurnOut”

Fuente: http://www.borrmart.es/articulo_laboral.php?id=1516

- “Desintensificando el estrés y las experiencias traumáticas del consultorio”, Uruguay,

2005.

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/35063700/Burnout-Minsa-Control-Sida>

-Bittar, María Cristina (2008) “Burn Out y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”

Fuente: http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf

CAPITULO VIII

ANEXO Y APENDICES