



Facultad de Psicología y Ciencias Sociales

Licenciatura en Psicología

Rectora: Arq. Ruth Fische

Decana: Lic. Beatriz Labrit

Director de Carrea: Mg. Marcelo Godoy

Tutora de Contenidos: Mg. Sorbara, Sandra

Trabajo Final Integrador

**Niveles del Síndrome de burnout en operadores de Call Center,
pertenecientes al área de estaciones de servicio, en la planta petrolera de la ciudad
autónoma de Buenos Aires.**

Alumna: Chimento, Silvina Tamara

N° de Legajo: 16479

Email: schimento90@gmail.com

2022

Resumen

El presente trabajo determino la prevalencia del Síndrome de Burnout en operadores de centro de atención telefónica (call center) de una planta petrolera de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, perteneciente al área de estaciones de servicios. Se llevó adelante un estudio de diseño cuantitativo, donde se describo los diferentes grados de exposición al síndrome de burnout de los empleados del call center, los cuales están expuestos a una nueva forma de trabajo, propia del siglo XXI, un trabajo con presión y exigencia constante. Para recolectar la información solicitada se utilizó el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Este instrumento de evaluación psicológica, presenta una confiabilidad del 90 %. El mismo se compone de una serie de enunciados acerca de los pensamientos y los sentimientos del sujeto con respecto a la interacción con su trabajo. La factorización en veintidós ítems resulta en tres factores que se denominan “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal” en el trabajo.

Palabras claves: operadores, call center, síndrome de burnout

Índice

Resumen	2
Introducción.....	4
Planteo del problema	5
Marco teórico.....	6
Síndrome de burnout, primeras apariciones y su evolución a la actualidad	6
Síndrome de burnout y sus consecuencias.....	7
Intervención frente al síndrome de burnout	9
Intervenciones a nivel organizacional	12
El trabajo, un valor que permanece hasta la actualidad	13
Una nueva forma de trabajar: el call center	14
Efectos del burnout en la organización de call center	15
Antecedentes.....	16
Hipótesis	20
Objetivos generales.....	20
Objetivos específicos:.....	20
Método.....	20
Diseño	20
Muestra	20
Técnica de recolección de datos	21
Resultados.....	22
Datos sociodemográficos	23
Análisis de los datos sociodemográficos	25
Análisis del Inventario Maslach de Burnout	26
Discusión	32
Conclusión	34
Referencias	36
Anexos	39

Introducción

En el siguiente trabajo de investigación se procedió a realizar un análisis sobre la presencia de niveles del síndrome de burnout en empleados del call center (centro de atención telefónica), de una petrolera argentina perteneciente al área de estaciones de servicio.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000), el síndrome de burnout es definido como un factor de riesgo laboral por su capacidad de afectar la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores. Farber (2000), describe a este síndrome como una manifestación actual que sucede en la mayoría de los ambientes de trabajo. Según este autor, este síndrome es consecuencia de una competencia laboral que le exige a los empleados producir cada vez más y alcanzar los mejores resultados en un corto plazo y con los mínimos recursos posibles.

Para Gallego y Londoño (2010), las formas de trabajo fueron sufriendo modificaciones a lo largo del tiempo; uno de los cambios significativos sobrevino con la industrialización y el desarrollo tecnológico, que ocasionó que las empresas se tornaran cada vez más competitivas. Por otro lado, Del Bono y Bulloni (2007) afirman un instrumento sustancial que representa a las empresas en la actualidad, son los call centers. Estos centros de atención telefónica fueron creados por las empresas como un servicio de soporte, con la finalidad de lograr la satisfacción de determinados clientes, resolviendo aspectos entre la relación con sus consumidores en una forma no presencial.

El presente trabajo de investigación analizó la existencia de los diferentes niveles del síndrome de burnout en los operados del call center de una petrolera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; la empresa pertenece al área de estaciones de servicio.

Para llevar a cabo la investigación se conformó una muestra integrada por 36 teleoperadores de sexo femenino y masculino, con un rango etario que va desde los 20 a los 38 años. La mayoría de estos empleados ejercen su labor entre seis y doce horas diarias.

A través del instrumento de evaluación más utilizado en esta cuestión a nivel internacional, el Inventario Maslach Burnout (MBI¹), se evaluaron las tres sub escalas

1 Por su nombre en inglés *Maslach Burnout Inventory*.

de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, para, de ese modo, evaluar los niveles del síndrome de burnout en los call centers de la petrolera argentina analizada en este trabajo.

Planteo del problema

El síndrome de burnout o “síndrome del trabajador quemado” hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Las primeras investigaciones en relación con el padecimiento de este síndrome, se llevaron a cabo en los años setenta; los estudios más sustanciales fueron realizados por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger (Zimmer, s.f.).

Gil-Monte (2003), menciona que en los últimos años, tanto el estrés como el síndrome de burnout, han desarrollado un aumento en las afecciones sobre la salud de los trabajadores. Este incremento ha alcanzado cifras que en muchos casos pueden catalogarse como un problema grave y emergente a nivel social.

Neffa (2006), señala que el trabajo que estriba un contacto con el público, está relacionada directamente con el aumento de las perturbaciones en el temperamento y el estado de ánimo; asimismo, el autor indica que afecta a las mujeres de manera considerable. Además, Neffa (2001) señala que los operadores de call centers, ante determinadas situaciones, deben mentir, dar respuestas ambiguas o esconder información a los clientes en cuanto a la viabilidad y las fechas en que sus demandas o quejas serán atendidas; para este autor, las consecuencias de esto implican una contradicción con las convicciones morales propias del trabajador, y que conducen a conflictos éticos personales.

Las organizaciones y las empresas que poseen empleados, son las encargadas de comprobar que cada trabajador es un sujeto que transita diferentes procesos dentro de la estructura de trabajo. De este modo, en cada uno de estos procesos, a su vez, este sujeto presenta un potencial diferente, así como diversas capacidades para enfrentar el trabajo cotidiano; ante esta situación, las organizaciones deben velar por cada trabajador, considerando sus particularidades. Por este motivo, las empresas deben ser las encargadas de impulsar el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, para permitir el crecimiento personal de cada uno de ellos. Por el contrario, no deben ocasionar que el trabajador sea considerado como un mero medio para alcanzar un fin

económico determinado; el sujeto que es empleado, debe ser cuidado, para que el síndrome de burnout, o cualquier otra afección generada en el trabajo, perjudique tanto su labor como su vida personal.

Ante el aumento de casos del síndrome de burnout, resulta imperioso realizar indagaciones acerca de dicha afección; por lo tanto, cabe cuestionar:

¿Hay presencia de niveles de burnout en los operadores del call center de la empresa petrolera de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, del área de estaciones de servicio?

Marco teórico

Síndrome de burnout, primeras apariciones y su evolución a la actualidad

En los años setenta se desarrollaron diferentes estudios acerca del síndrome de burnout en la ciudad de Nueva York. El psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger, fue uno de los primeros en introducir el término; este psicólogo definió al síndrome de burnout como una sensación subjetiva de fracaso; esta sensación es el resultado de una sobrecarga generada por una sobre exigencia de las energías, de los recursos personales (Zimmer, s.f.). La mayoría de los sujetos evaluados por Freudenberger en su investigación, presentaban ciertos síntomas, tales como: una progresiva pérdida de la energía, una acuciante desmotivación, falta de interés por el trabajo, agotamiento, e incluso síntomas como ansiedad y depresión (Freudenberger, 1974, como se citó en Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010).

Por su parte, Pines y Aronson (1988) plantearon que no hay trabajadores más susceptibles de padecer esta afección, dado que cualquier tipo de profesional puede padecer el síndrome de burnout. Para estos autores, este síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que abarca sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo, sensaciones ahogo y baja autoestima. Estas manifestaciones estarían provocadas por una excesiva exposición a situaciones determinadas que son emocionalmente demandantes. Desde esta perspectiva, desarrollaron un modelo explicativo del síndrome de burnout a partir de tres dimensiones diferentes, que interrelacionadas entre sí, explicarían el fenómeno; estas dimensiones son: agotamiento, desmoralización, y pérdida de motivación.

Asimismo, la OMS (2000) reconoce al síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral, dado que su capacidad de afectar la calidad de vida y la salud mental genera un riesgo para la salud de los trabajadores.

Por su parte, Farber (2000) describe a este síndrome como una manifestación normal, que se produce, en la era de la globalización, en la mayoría de los ambientes de trabajo. Para este autor, esta manifestación es la consecuencia de una competencia laboral que exige a los empleados producir cada vez más, y alcanzar los mejores resultados con los mínimos recursos posibles. Desde esta perspectiva, Farber (2002), señala que el burnout puede ser explicado a partir de cuatro variables necesarias:

- Coacción de satisfacer todas las demandas de los otros;
- Competitividad intensiva;
- Deseo de obtener más dinero;
- Sensación de ser privado de algo que se merece.

Síndrome de burnout y sus consecuencias

Buendía y Ramos (2001, citado en Martínez Pérez, 2010), reúne los síntomas de este trastorno en cuatro grandes categorías: afectiva, cognitiva, conductual y social.

Se debe señalar, que el instrumento que permitió indagar sobre este síndrome y echar luz sobre el tema, fue creado por la psicóloga estadounidense Christina Maslach. Para Maslach el burnout es definido como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (Olivares Fáunderz, 2017, p. 59).

El instrumento de evaluación creado por Maslach, es una herramienta compuesta por 22 ítems, donde 12 de ellos apuntan a la evaluación emocional. Por esta razón, el área afectiva es la más considerada al momento de hablar sobre la proximidad al síndrome.

Con respecto al eje conductual, el estado que domina al sujeto es el de la despersonalización. Sin embargo, se pueden encontrar consecuencias de gran índole en la toma de decisiones laborales, en su desempeño como empleado, en la realización de tareas, entre otras.

Se debe aclarar, que en la esfera social el sujeto que sufre de burnout también sufre inconvenientes, puesto que tiende a aislarse de sus compañeros de trabajo, y evita

todo forma de contacto social. Inclusive, puede llegar a incidir en su ambiente familiar y de amistades, y que dicho entorno se vea afectado.

Olivares Faúndez (2017) señala que el burnout, desde los inicios, ha sido un concepto difícil de definir e interpretar; por tal motivo, hasta la actualidad no existe una definición estándar que estructure una delimitación conceptual clara y precisa. De todas maneras, existe un amplio consenso en considerar al burnout como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico. En términos generales, se lo comprende de la siguiente manera:

Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas, y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y para la organización. (Olivares Faúndez, 2017, p. 60)

Por su parte, Milone (2019), indica que existen cuatro etapas distintas en donde se manifiesta la evolución de los síntomas. Estas etapas son:

- Primera etapa: se percibe un desequilibrio que provoca una situación de estrés agudo.
- Segunda etapa: el sujeto pretende adaptarse a las demandas requeridas por la organización, y comienza realizando un sobreesfuerzo; en este momento del proceso se puede verificar una reversibilidad del cuadro.
- Tercera etapa: aparecen los síntomas psicosomáticos, entre los cuales se destacan: fuertes dolores de cabeza o cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso u obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales. También se verifican síntomas conductuales, en los que el trabajador comienza a faltar a su laboral, conductualmente realiza abuso de drogas, alcohol, café y otras sustancias que lo llevan a depender de las mismas. En esta etapa también se verifican los síntomas a nivel emocional (distanciamiento afectivo). La ansiedad produce en el trabajo la disminución en el nivel de concentración y en el rendimiento del empleador, y la impaciencia conlleva irritabilidad y actitudes paranoides hacia las personas que los rodean. Además, aparecen síntomas defensivos, en donde el individuo afectado por el desgaste niega sus emociones y conductas; culpa de su situación a los clientes, compañeros, jefes.

- Cuarta etapa: el individuo se encuentra en un estado de deterioro, comienza a presentar, en su trabajo, consecuencias negativas peligrosas para él y para terceros, ausentismo y falta de eficacia en su tarea.

Intervención frente al síndrome de burnout

Según Paine (1982, como se citó en Martínez Pérez, 2010), se pueden detectar cuatro momentos sustanciales en el marco de la aparición del síndrome de burnout, y que alertan para poder intervenir sobre el mismo, a saber:

1. Identificación del Síndrome de Burnout;
2. Prevención con fuentes de información y de afrontamiento;
3. Poder actuar para la reducción o la intervención del proceso que conduce a la evolución del síndrome;
4. Restablecer su síntoma, para los trabajadores ya diagnosticados, para poder aplicar un tratamiento adecuado.

Aceves (2006, como se citó en Morales y Murillo, 2015) indica que se deben tomar una serie de medidas que ayuden a intervenir, de manera adecuada, ante la aparición del síndrome:

- Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana;
- Equilibrio de áreas vitales (familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo);
- Fomento de una buena atmósfera de trabajo en equipo;
- Limitar la agenda laboral;
- Formación continua dentro de la misma jornada laboral.

Asimismo, es significativo comprender esta problemática de manera minuciosa; para esto, se cree imprescindible tener en cuenta la práctica para la prevención del síndrome de burnout establecida por Spinetta et al. (2000, como se citó en Dos Santos, 2015). Para alcanzar este objetivo, se deben considerar dos grandes áreas:

1. Elaborar cambios en los aspectos negativos sobre el entorno y el clima laboral, con el fin de favorecer y fomentar la reunión, el intercambio y la discusión entre los profesionales del equipo, tales como: reclutamiento y capacitación, desarrollo de un clima laboral favorable y eficiente, adopción de estrategias de

control del estrés, difusión de flexibilidad y autonomía en el trabajo, incentivo al apoyo social entre colegas, entre otros aspectos.

2. Obtener la satisfacción del sentido de la autoeficacia del sujeto a partir de cambios en su propia rutina personal, por ejemplo: aprender sobre los límites en el área labora, autocontrol de energía y tiempo para invertir en actividades laborales, asistir a psicoterapia, evitar la excesiva implicación emocional, mantener un equilibrio entre la vida personal del sujeto y laboral, el respeto por el tiempo libre, el reconocimiento de forma temprana en el trabajador de síntomas de estrés, entre otros tipos de recursos para afrontar esta situación.

Gil-Monte et al. (2006), hacen énfasis en la importancia de poder detectar la correcta identificación de los síntomas de burnout como una primera medida para, posteriormente, poder elaborar un plan de acción más adecuado y eficiente. Frecuentemente, las estrategias de prevención se clasifican en primarias, secundarias o terciarias; cada una de ellas persigue un propósito diferente.

La prevención primaria tiene como objetivo principal, buscar comprimir los factores de riesgo o, en su defecto, cambiar la naturaleza de los factores estresantes. El objetivo de la prevención secundaria es mejorar el modo en que la persona reacciona ante los factores estresantes mencionados. En esencia, en la prevención primaria se focaliza en todos los trabajadores, mientras que la prevención secundaria se dirige a aquellos que corren riesgo de sufrir burnout. Por su parte, la prevención terciaria tiene el objetivo de *curar* a aquellos que ya sufren eln síndrome de burnout y que presentan consecuencias graves. Sin embargo, Gil-Monte et al. (2006) prefieren llamar *tratamiento* a la prevención terciaria, dado que establece una clara distinción entre la prevención y el tratamiento de los que ya están “quemados”.

En el caso de intervenciones a nivel individual, el foco está colocado en la identificación del burnout a nivel individual; esto se llevaría a cabo mediante un auto seguimiento, que buscaría fomentar que el propio individuo reconozca los signos y síntomas propios del síndrome de burnout, mediante el autoconocimiento. Con respecto a la prevención primaria, Gil-Monte et al. (2006) proponen el entrenamiento del empleado en la *gestión del tiempo*; el objetivo de este ejercicio es que no sienta presión en realizar más tareas en menos tiempo. Además, se propone instruir a los empleados en las *habilidades sociales*, puesto que en ciertas ocasiones, cuando el trabajador se

encuentra frente a los clientes, necesita otras herramientas, que demandan habilidades interpersonales de comunicación más específicas.

En cuanto a la intervención secundaria previamente mencionada, se fomenta la creación de distintos grupos de apoyo entre los mismos compañeros. En cuanto a esta construcción, puede generarse cualquier grupo de apoyo entre compañeros de trabajo que se asocian de manera más o menos habitual, para intercambiar información, darse apoyo emocional, o resolver problemas laborales. Asimismo, se propone la *tutorización*, tendiente a ofrecer a los empleados una ayuda experta por parte de un colega con más experiencia.

Por último, en el marco de la prevención terciaria se sugiere realizar una suerte de “orientación” y/o “psicoterapia”. La primera puede ser llevada a cabo por un médico de cabecera, además de un psicólogo, y está orientada a empleados con una crisis eventual; lo que busca es que el individuo vuelva a su vida normal luego de la crisis. La segunda incluye el tratamiento psicoterapéutico del síndrome de burnout, llevado a cabo por profesionales especializados (psiquiatras o psicólogos clínicos), que tratan los casos más graves y complejos. En la psicoterapia se utilizan, generalmente, técnicas de la terapia cognitivo conductual, y consiste en cuatro fases: reducción de las dolencias; entender la propia personalidad; ensayar nuevas habilidades para lidiar de forma más eficiente con el estrés laboral; equilibrar la vida laboral y la vida en otros ámbitos, intentando que la primera no sea dominante de las demás. En la siguiente ilustración (Tabla 1), se pueden ver las intervenciones a nivel individual:

Tabla 1

Intervenciones a nivel individual

Objetivo \ Foco de atención	Estrategias individuales
Identificación	• Autoseguimiento
Prevención primaria	• Gestión del tiempo • Formación en habilidades sociales
Prevención secundaria	• Grupo de apoyo de compañeros • Tutorización y consulta
Tratamiento	• Orientación • Psicoterapia

Fuente. Gil-Monte et al. (2006).

Intervenciones a nivel organizacional

La identificación de burnout en este nivel, puede ser realizada mediante “auditorías de estrés”, en donde se hace una revisión del síndrome de burnout, y se insta a la empresa al reconocimiento de la problemática y a la evaluación de sus empleados. Se puede llevar a cabo una evaluación breve a nivel general, y aquellos empleados que están en riesgo, pueden tener un psicodiagnóstico individual mucho más completo.

Respecto a la prevención primaria, se pueden tomar una serie de medidas, a saber: mejorar los contenidos del trabajo; reestructurar el trabajo para que sea más gratificante y estimulante; aclarar el papel y roles del trabajador; mejorar el entorno laboral; gestionar mejor el tiempo de los empleados (evitando horas de trabajo innecesarias).

Respecto a la prevención secundaria, se puede realizar una “socialización anticipatoria”, con el objetivo de estimular una imagen más realista del trabajo y de su entorno, evitando, de esa manera, un conflicto inicial con la realidad. De este modo, se reducirá el riesgo de que surja el síndrome de burnout en los estadios iniciales de la carrera profesional. Por otro lado, se puede utilizar un programa de “desarrollo organizacional”, centrado, fundamentalmente, en mejorar la calidad y la rentabilidad, o en aumentar la eficacia. Cabe señalar, que esto último puede traer aparejado, como resultado secundario deseado, la disminución del estrés.

Por último, como prevención terciaria, Gil-Monte et al. (2006) proponen la institucionalización de los Servicios de Salud. De esta manera, se plantea el control y el asesoramiento por medio de instituciones específicas de salud mental, las cuales tendrán por objetivo: a) identificación de burnout en los empleados; b) asesoría a los pacientes de burnout; c) remisión a servicios especializados en salud mental; d) rehabilitación de trabajadores en proceso de recuperación del síndrome de burnout.

En definitiva, los expertos institucionales en Servicios de Salud, podrían funcionar como mediadores entre la organización y sus empleados, ante situaciones de burnout.

Tabla 2*Estrategias organizacionales*

Objetivo \ Foco de atención	Estrategias organizacionales
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de estrés • Revisión del síndrome de burnout
Prevención primaria	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los contenidos del trabajo • Gestión del tiempo
Prevención secundaria	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización anticipatoria • Desarrollo organizacional
Tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalización de servicios

Fuente. Gil-Monte et al. (2006).

Las intervenciones, una vez instalado y detectado el fenómeno, y los tratamientos en general, van a tratar de incidir, de manera positiva, en los pensamientos y emociones de las tres dimensiones descritas por Maslach, afectadas por este síndrome. Como se podrá advertir, existe una variedad significativa de propuestas de diferentes autores para intervenir sobre esta problemática.

El trabajo, un valor que permanece hasta la actualidad

Según Marx (1979, como se citó en Alarcón Puentes, 2004), el trabajo puede ser identificado como el efecto de una actividad humana específica, que es voluntaria, y que se realiza bajo presión, lo que generaría cierta tensión. Esta labor se puede ejecutar tanto en un puesto de trabajo de espacio público, como en una empresa privada o en una organización, así también como en el hogar del propio individuo. Como se puede advertir, el trabajador se encuentra sometido a determinadas reglas y escenarios de ambientes de trabajo.

Siguiendo este pensamiento, Girard y Vézina (2003) afirman que el trabajo, por sí mismo, trae una serie de consecuencias y conflictos, sobre todo, con respecto a las refutaciones entre productores, comerciantes y usuarios. Además, estos conflictos pueden generarse porque el trabajador desea ser recompensado por su esfuerzo y, a su vez, debe poder percibir un reconocimiento por su capacidad para pensar y actuar ante las diversas circunstancias del trabajo. Para poder lograr esos objetivos, el trabajador es

quien tiene que movilizar su fuerza de trabajo. En definitiva, durante el tiempo de trabajo, el sujeto es quien tiene que resolver problemas predecibles o imprevistos, y superar incidentes que puedan surgir durante el desarrollo de su labor; así, este proceso puede generar fatiga y sufrimiento.

Una nueva forma de trabajar: el call center

Las organizaciones fueron sufriendo modificaciones con el transcurso del tiempo; uno de los cambios más sustanciales debido con la industrialización. Para Raigosa Gallego y Marín Londoño (2010), este proceso generó una globalización en el desarrollo tecnológico, que provocó que las empresas tomaran posiciones cada vez más competitivas. Uno de los espacios y modos de trabajo que surgieron a partir de este desarrollo fue el de los centros de atención telefónica o call centers.

Thirión (2007) afirma que la organización del call center está formada por un centro de producción de mensajes, que puede ser determinada por las dimensiones típicas de un ensamble sociotécnico, integrado por determinados elementos: proceso, organización y coordinación del trabajo. La particularidad de este proceso de trabajo es la comunicación humana unidireccional entre el usuario telefónico y el teleoperador.

Este modelo de trabajo se expandió a partir de la década de 1970, con el fin de resolver las necesidades empresariales que requerían generalizar la atención, y realizar el contacto con consumidores o potenciales clientes. La esencia del proceso de trabajo en el call center es una negociación entre el usuario telefónico y el teleoperador; esta relación puede ser iniciada por el primero, realizando las denominadas llamadas *inbound*, o por el segundo generando las denominadas llamadas *outbound*.² Esta negociación puede ser simple, o bien puede tener una alta complejidad debido a que tiene que solucionar un problema puntual o una dar respuesta a quejas del cliente.

Por otro lado, Del Bono y Bulloni (2007) prueban que los call centers son un servicio de soporte, que fue creado por las empresas para lograr la satisfacción de determinados aspectos entre la relación con sus clientes de una manera no presencial. En definitiva, son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas o tercerizadas directamente por la empresa interesada en brindar una correcta atención a sus clientes.

2 Los *inbound* son centros de recepción de llamadas, y suelen ser centros de información; mientras que los *outbound* son centros de llamada que realizan emisiones al exterior, y normalmente se utilizan para efectuar ventas telefónicas;

Para Thirión (2007), el sistema y la modalidad del call center tiene un patrón de implantación geográfico dinámico, que permite el traslado como multinacionales a cualquier parte del mundo; para el mencionado autor, este mecanismo propicia la generación de empleo. Asimismo, este dinamismo favorece un trabajo de bajo costo, con alta calificación; a su vez, los espacios necesarios son adaptables para la instalación de los call center con gran facilidad.

Efectos del burnout en la organización de call center

Cabe mencionar un punto importante que surgió con el establecimiento de los call centers: el síndrome de burnout. Si bien este síndrome estaba presente con antelación a la implantación de estos espacios de trabajo, con la aparición de los centros de atención telefónica, este problema se incrementó considerablemente. El síndrome de burnout en los empleados ejerce un impacto directo sobre la organización, y es importante aclarar que lo hace de forma perjudicial, puesto que las labores cotidianas para la empresa son inapropiadas. ¿Por qué son inapropiadas? Porque un empleado que practica la función de servicio al cliente con una actitud inadecuada, perjudica económicamente a la organización. Además, estas situaciones afectan el clima laboral de la organización. Un empleado con síndrome de burnout puede impactar gravemente sobre la dinámica de la organización (Guardado López, 2017).

Otra manera de identificar los efectos del síndrome se puede contemplar en el aumento del ausentismo, la rotación, la fluctuación del personal y en la disminución del rendimiento del empleado. Los altos niveles de estrés tienen una aguda repercusión tanto a nivel fisiológico como a nivel cognitivo (Pereira Pérez, 2011).

Vargas Barrantes (2015), afirma que los espacios de trabajo de los call centers son lugares laborales que propician el contrato de individuos jóvenes; estos no planifican una larga trayectoria en el puesto de trabajo; de este modo, se entiende que ese empleado tendrá una corta trayectoria laboral, con un máximo estipulado entre dos o cuatro años en el puesto.

Para Andrade Martínez (2010), la rotación del personal puede deberse a causas de índole interna o externa de la propia organización; dicha rotación influirá de manera negativa en las actitudes y comportamientos de los trabajadores. Según Aponte (2006), esta rotación del personal, así como el número de trabajadores que entran y salen de una organización, puede aumentar cada mes o anualmente. Por otro lado, el costo de la rotación del personal es una de las causas más reveladoras en la disminución de la

productividad para una organización, y, a su vez, afecta el deterioro de la moral de los empleados.

Según relevamientos de la OMS (2010), las organizaciones deben tener en cuenta los aspectos positivos que trae el bienestar de los trabajadores. Las empresas deben pensar en la importancia de proporcionar un espacio cómodo para que el trabajador se sienta parte de un todo, y pueda trabajar de manera eficiente.

Estas cuestiones influyen en el empleado de manera directa, aumentando su motivación emocional. La existencia de los factores psicosociales son los que simbolizan grandes riesgos para la empresa, puesto que estos deben brindar contenidos de las tareas, turnos y horarios. En el caso de los call center, no se tienen en cuenta las largas jornadas laborales y la inflexibilidad en lo que respecta a la individualidad del trabajador. Por otro lado, la carga y el ritmo acelerado del trabajo hacen referencia a la presión de tiempo, al control, dado que el trabajador no participa en la toma de decisiones.

Antecedentes

Mancinelli Torres (2013) realizó un trabajo sobre el síndrome de burnout en agentes de call center. La muestra estuvo conformada por 36 trabajadores, hombres y mujeres, con una jornada laboral de seis horas o más; todos los trabajadores analizados eran empleados permanentes del sector. El objetivo del estudio consistió en describir la presencia del síndrome de burnout dentro de los operadores de call center del sector cobranzas. Los resultados obtenidos de acuerdo al MBI arrojaron las siguientes cifras, verificadas en las tres subescalas: de los 36 participantes, se pudo advertir que se alcanzó una puntuación de 26 con respecto a la dimensión del agotamiento emocional. Para la autora, “esta es una puntuación media al límite de alcanzar la máxima, lo que nos indica que en la muestra se observa una pérdida de recursos emocionales para enfrentar las problemáticas en su trabajo diario” (Mancinelli Torres, 2013, p. 51). Este porcentaje indica un aumento de la irritabilidad, un incremento del mal humor, y un creciente descontento del trabajador con su trabajo, así como una elevada fatiga a nivel psicofísico. Asimismo, la subescala de despersonalización obtuvo una puntuación alta, de 16; mientras que la subescala de realización personal obtuvo un nivel bajo de 29. En

definitiva, se pudo concluir que existía, en ese entono de trabajo, una apremiante presencia del síndrome de burnout en los empleados del call center.

Jorquera Gutiérrez et al. (2014), por su parte, realizaron un trabajo sobre el síndrome de burnout a partir de una muestra de profesores/as de enseñanza básica de establecimientos educacionales municipales, subvencionados y particulares de la ciudad de Copiapó, Chile. La muestra estuvo comprendida por 191 docentes de enseñanza básica realizada en 20 establecimientos, los cuales un 79,58 % de los profesores pertenecían a escuelas municipales, un 16,23 % a establecimientos subvencionados, y un 4,19 % a establecimientos particulares. El objetivo de este examen fue revelar los niveles de burnout de los profesores a través del MBI y del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT), instrumentos que posibilitaron identificar, también, si el instituto, siendo privado o municipal, genera una variación de los niveles de burnout. Los resultados de esta investigación revelaron que hay una relación significativa entre el ausentismo laboral de los docentes y las tres dimensiones de burnout medidas por ambos instrumentos. Además, los resultados evidenciaron que dentro de los establecimientos privados hay mejores niveles del síndrome de burnout, en comparación con los resultados arrojados por las escuelas municipales.

Por otro lado, Gómez-Perdomo et al. (2017) llevaron adelante una investigación sobre la calidad educativa en las instituciones de educación superior (IES) en Baja California, México, haciendo énfasis en una minuciosa indagación sobre el síndrome de burnout en los profesores que practican su profesión en dicho estado. La muestra estuvo compuesta por 20 profesores, los cuales son empleados de una facultad de la universidad pública del mencionado distrito; el porcentaje de profesores analizados representa el 100 % de la planta docente de esa unidad académica. Como característica particular, los docentes debían tener tres años o más en el puesto de trabajo. El instrumento utilizado para llevar a cabo este estudio fue la prueba de Maslach; este se compone por tres dimensiones: agotamiento, sentimiento de cinismo y eficacia profesional. Se realizó un análisis descriptivo de las tres dimensiones correspondientes, y finalmente se evaluó el síndrome de burnout. En el caso del agotamiento, se manifestó por una marcada sobrecarga y una excesiva responsabilidad en el trabajo. En los resultados alcanzados, los docentes aseveraron que se encuentran emocionalmente agotados por su labor. En la segunda dimensión (sentimiento de cinismo), también se

verifican niveles altos, de acuerdo con la escala de evaluación. Por último, en la dimensión de la eficacia profesional, se valoraron los logros y la productividad en el trabajo; de este modo, alcanzar niveles bajos en esta dimensión, se considera como causa del síndrome burnout. De acuerdo con la escala evaluada, los resultados que arrojó el estudio de Gómez-Perdomo et al., evidenció un nivel medio bajo, por lo que se concluyó que la tercera dimensión también reflejó la presencia del síndrome de burnout en los docentes.

Por su parte, Silva Dias y Angélico (2018) realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout en trabajadores de atención al público del sector bancario de San Pablo, Brasil. La muestra se realizó en 50 participantes pertenecientes al área bancaria. El objetivo fue identificar datos empíricos, sobre todo de la prevalencia asociada al síndrome de burnout. El estudio arrojó los siguientes resultados: se verificó que un 55,78 % de los participantes estaban afectados por el mencionado síndrome. Los trabajadores con jornada laboral igual o superior a 40 h semanales y contacto directo con los clientes, son los más afectados por el síndrome. Asimismo, es importante señalar que según los autores, se comprobó que la realización de actividades físicas generó una reducción de los niveles de burnout entre los trabajadores.

Treviño et al. (2019), llevaron a cabo un estudio sobre el síndrome de burnout en las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Medellín, Colombia. El tipo de investigación fue del tipo cualitativa, en la cual se utiliza la entrevista como instrumento. La muestra se orientó a los gerentes del nivel medio en los sectores de la industria, el comercio y servicios (dos empresas por sector). El objetivo de la investigación fue identificar y analizar la existencia del síndrome de burnout en los empleados de nivel gerencial en las pymes. Entre los resultados obtenidos se encontró que los gerentes que manifestaron el síndrome de burnout son los que poseen excesivas cargas de trabajo; esta situación ocasiona que dichos gerentes se vean impedidos para alcanzar las metas establecidas por la dirección. En definitiva, tal situación provoca que los gerentes que padecen el síndrome tengan problemas de salud, tales como: estrés, problemas cardiovasculares y afecciones musculares. Algunos de los gerentes entrevistados en este estudio alegaron problemas familiares, situación que sobrepasa la capacidad emocional de los trabajadores dentro del ámbito laboral.

Asimismo, Calderón y Lizeth (2021) produjeron un trabajo de investigación sobre la rotación laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de Callao 2020, un call center privado ubicado en Lima, Perú. La muestra fue comprendida por 35 empleados del call center, compuesto por hombres y mujeres. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la rotación del personal y el síndrome de burnout en los trabajadores del mencionado call center. El instrumento utilizado para evaluar el síndrome de burnout fue el Inventario de Burnout de Maslach. Con respecto a los resultados, se constató “que un 45,71 % el estrés laboral impacto en un nivel medio en el call center, mientras que un 25,71 % refleja un nivel bajo, siendo que solo el 28,57 % en un nivel alto” (Calderón y Lizeth, 2021, p. 27). En cuanto a la rotación del personal, el estudio señaló que un 54,29 % indica que existe un nivel medio de rotación, mientras que un 25,71 % figura en un nivel bajo, y en un 20 % de los encuestados un nivel alto. Al mismo tiempo, en cuanto a los empleados y el síndrome de burnout, se encontró que un 42,86 % tiene un nivel medio del síndrome, mientras que el 31,43 % se encuentra en un nivel bajo, y por último el 25, 71 % se encuentra en un nivel alto.

Bueno Chirinos (2021), llevó adelante un estudio sobre el síndrome de burnout y engagement³ en trabajadores de un call center del distrito de Los Olivos, Perú. La muestra estuvo comprendida por una población de 116 trabajadores; los empleados se componen por varones y mujeres de un rango etario entre los 25 a 45 años, y al momento del estudio contaban con tres meses de antigüedad en el puesto de trabajo. El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los trabajadores del call center analizado. En cuanto a los resultados descriptivos que se llevaron a cabo, se determinaron los siguientes datos:

Se pudo encontrar que existe un nivel alto de síndrome de burnout con el 38,8% en el nivel alto, por otro lado, en sus dimensiones se evidenció un nivel medio en cinismo con el 34,5%, un nivel bajo en eficacia profesional con el 38,8 % y el 65,5 % en el nivel bajo de agotamiento emocional. (Bueno Chirinos, 2021, p. 22)

Por su parte, con respecto al engagement, se pudo verificar la existencia de un nivel medio con el 53,4 %.

3 El *engagement* es la situación mental, psicológica, y afectivo-cognitivo, que se caracteriza por el esfuerzo, el entusiasmo, la energía y la pasión, como un símbolo en el que una organización logra capturar.

Morón del águila y Aguilar (2022), realizaron un estudio descriptivo y transversal, con el objetivo de poder establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos en los empleados de call center en la ciudad de Lima, Perú. Para medir el síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario MBI, el cual consta de 3 dimensiones que componen el síndrome de Burnout; estas son: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. y los factores sociodemográficos se midieron a través de un cuestionario específico. En cuanto a los resultados de este estudio, se comprueba la existencia de una relación significativa entre las distintas variables de los factores sociodemográficos y el síndrome de burnout. En este estudio se observa al cansancio emocional con relación con la edad ($p=0.001$), en el sexo ($p=0.011$) y nivel académico ($p=0.005$); despersonalización con edad ($p=0.0302$); realización personal con edad (0.0485), horas que labora ($p=0.045$) y trabaja en otro lugar ($p=0.047$). Por lo cual, se verifica la existencia de la relación el síndrome de burnout y los factores psicosociales. Según los datos mujeres y sujetos con hijos tiene más predisposición a sufrir el síndrome de burnout.

Hipótesis

Existencia de niveles altos de síndrome de burnout en empleados de call center de planta petrolera en Argentina, pertenecientes al área de estaciones de servicio, por el tiempo en los puestos de operadores.

Objetivos generales

- Describir los diferentes niveles del burnout en operadores de la planta petrolera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, del área de estaciones de servicio.

Objetivos específicos:

- Indagar la relación entre los niveles de burnout y el tiempo en el puesto de trabajo.
- Describir y medir la prevalencia del síntoma, según el sexo y la edad de los operadores.

Método

Diseño

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal de diseño cuantitativo. Para alcanzar el objetivo, es decir, medir los niveles del síndrome de burnout, con la finalidad de probar la hipótesis, se debe analizar una realidad objetiva para, de esa manera, buscar la generalización de los resultados (Sanpieri et al., 2014).

Muestra

La muestra aportada para esta investigación estuvo determinada por un total de 36 (100%) operadores de call center de una planta petrolera localizada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, perteneciente al área de pedidos de estaciones de servicio. El rango etario se delimita entre los 20 y 40 años de edad en ambos sexos.

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos de esta muestra se utiliza el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que se encuentra validado en la Argentina.

Este instrumento de evaluación es un de los más utilizados a nivel internacional, y se pueden verificar ciertas características que se analizarán a continuación. El MBI es un instrumento que ha sido traducido al castellano, y ha sido validado por el psicólogo social Gil-Monte (2003). El MBI es un cuestionario autoadministrable y consta de veintidós ítems; cada uno de estos ítems recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo, colocando el énfasis en los sentimientos, las emociones, los pensamientos y las conductas. El MBI ha sido aplicado a estas poblaciones obteniendo alta fiabilidad y validez sobre tres factores claves: agotamiento emocional (sensación de no poder dar más de sí en el ámbito emocional y afectivo); despersonalización (desarrollo de sentimientos de insensibilidad y actitudes negativas hacia los destinatarios de la labor profesional), y reducción de la realización profesional (sentimientos de improductividad o falta de logros en el desempeño profesional). Estas tres subescalas, en la revisión del

año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach⁴ aceptables, con una consistencia interna de 0.80, y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas (Martínez Pérez, 2010, p. 65).

En definitiva, el MBI es el instrumento más utilizado, a nivel internacional, por los especialistas en la materia para evaluar el burnout; la importancia de esta herramienta puede observarse en la prueba de que durante la década del 80, el MBI era usado con una frecuencia del 90 % de las veces para evaluación del síndrome de burnout (Maslach, 1981).

Asimismo, se considera que las puntuaciones del MBI que definen el síndrome son bajas entre 1 y 33; por su parte, las puntuaciones se consideran altas en los dos primeros, y baja en el tercero. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout. Las respuestas a las veintidós preguntas mencionadas, miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

1. Sub escala de cansancio emocional: consta de 9 preguntas, y valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo (puntuación máxima: 54).
2. Sub escala de despersonalización: está formada por 5 ítems, y valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento (puntuación máxima: 30).
3. Sub escala de realización personal: se compone de 8 ítems, y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo (puntuación máxima: 48).

La clasificación de las afirmaciones, agrupadas en cada subescala, es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

4 En psicometría, la fiabilidad de Cronbach, o Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Fue realizada por el psicólogo estadounidense Lee Cronbach en el año 1951.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- 0: nunca
- 1: pocas veces al año o menos
- 2: una vez al mes o menos
- 3: unas pocas veces al mes o menos
- 4: una vez a la semana
- 5: pocas veces a la semana
- 6: todos los días

Resultados

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en las escalas anteriores, y de acuerdo a los datos sociodemográficos, se procedió a realizar el análisis de la información a través del programa Excel, para determinar las características de la muestra.

Se analizó una muestra total de 36 trabajadores de ambos sexos, entre las edades de 20 y 40 años; dichos trabajadores pertenecen al call center de una petrolera argentina, del área de pedidos de estaciones de servicio ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Datos sociodemográficos

La muestra fue compuesta por 36 empleados/as (100 %) del call center de una petrolera argentina, perteneciente al área de estaciones de servicio. Se pudo observar que la mayor parte de los empleados son mujeres (f: 23 /63,9 %), en cuanto al sexo masculino de la muestra, se pudo identificar una menor cantidad (M: 13/36,1 %). (Tabla 1)

Tabla 1*Cantidad de empleados de Call Center distribuido por sexo.*

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	13	36,1
Femenino	23	63,9
TOTAL	36	100

Con respecto al rango etario, se verificó un porcentaje de 63% (Frecuencia 23) en empleados entre 20 y 30 años, mientras que los trabajadores con más de 30 años se verifican solamente un 37% (frecuencia 13), quienes ejercen el puesto en el Centro de Atención Telefónica. (Tabla 2)

Tabla 2*Rango etario de los trabajadores de call centel*

Años	Frecuencia	%
20 a 30 años	23	63
30 en adelante	13	37
TOTAL	36	100

En cuanto al tiempo de permanencia en el puesto de trabajo que lleva en la empresa los empleados, se observa que un 25% (frecuencia 9) hace menos que un año que están en el puesto, por otro lado, entre 1 año a 3 años en ejercer el rol se encuentran el 33,3 % (frecuencia 12), también se verifico en un rango de tiempo de 3 a 5 años un

30, 6% (frecuencia 11); mientras que de 5 años en adelante solo un 11,1% (frecuencia 4), de empleados permanecen aún en el puesto de call center. (Tabla 3).

Tabla 3

Permanencia en el puesto de trabajo de los empleados de call center

Años	Frecuencia	%
Menos de 1 año	9	25
1 a 3 años	12	33,3
3 a 5	11	30,6
5 años en adelante	4	11,1
TOTAL	36	100

En referencia al horario laboral, se pudo constatar que un 22,2 % (frecuencia 8) cumple un horario de 6hs diarias; mientras que un 77,8 % (frecuencia 28), cumplen un horario de hasta 6 a 12 horas diarias. Por último, un 0% (frecuencia 0) de empleados cumplen en este puesto más de 12hs diarias. (Figura 4)

Tabla 4

Horario de trabajo de los empleados de call center

Horario	Frecuencia	%
6hs diarias	8	22,2
De 6 a 12hs diarias	28	77,8

Más de 12hs diarias	0	0
TOTAL	36	100

Análisis de cuestionario sociodemográfico:

Figura 1

Sexo

Sexo
36 respuestas

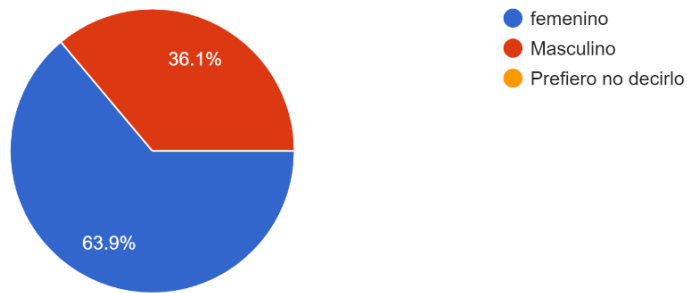


Figura 2

Tiempo en el puesto de trabajo

Tiempo de puesto de trabajo en Call Center
36 respuestas

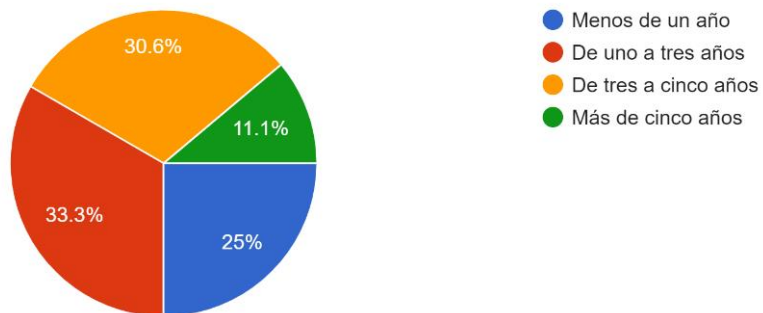
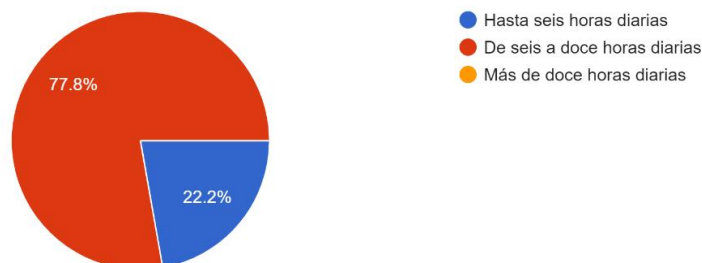


Figura 3

Horario laboral

Horario laboral

36 respuestas



Análisis del Inventario Maslach de Burnout

En este apartado se procederá a realizar un análisis de los diferentes datos obtenidos a partir de las 3 subescalas según el instrumento utilizado (MBI).

En primera instancia, se presentará la subescala correspondiente al cansancio emocional; esta escala se analizó por medio de información organizada en tablas: frecuencia de respuestas a las preguntas, nivel de exposición general, y nivel de exposición según género.

De la misma manera, se analizarán las siguientes subescalas:

Tabla 5*Subescala Cansancio Emocional*

N° de Pregunta	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Varias veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1	0	1	2	6	6	10	11
2	0	1	1	1	6	8	19
3	0	4	3	3	4	7	15
6	3	5	9	4	7	4	4
8	1	1	1	7	4	4	18
13	3	3	3	9	5	8	5
14	1	3	3	6	6	11	6
16	2	2	3	6	4	5	14
20	3	1	3	9	9	5	6

Tabla 5*Subescala Cansancio Emocional – Niveles de Exposición - Frecuencias y Porcentajes*

Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
0-18	19-26	27-54
2	2	32
6 %	6%	88%

Según el cuestionario MBI, se puede verificar un nivel alto de prevalencia de “cansancio emocional” en los empleados del call center examinado en este trabajo; además, se destaca una gran diferencia con los niveles medios y bajos.

La pregunta N° 2 (“Al final de la jornada me siento agotado”) ha sido la que mayor frecuencia obtuvo: 19 en la opción 6 (“Todos los días”).

Posteriormente, siguen las preguntas 8 (“Me siento “quemado” por el trabajo”), la 3 (“Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo”) y la 16 (“Trabajar en contacto directo con los

pacientes me produce bastante estrés”), con una frecuencia de 18, 15 y 14 respectivamente, en la opción 6 (“Todos los días”).

La primera pregunta (“Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado”), y la 14 (“Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”), tuvieron una frecuencia de 11 en la opción 5 y 6 (“Varias veces a la semana” y “Todos los días”).

Por otro lado, tanto la pregunta 6 (“Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí”), como la 13 (“Me siento frustrado por mi trabajo”) y la 20 (“En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”), tuvieron frecuencias más intermedias de 9 en las opciones 2 (“Una vez al mes o menos”), 3 (“Unas pocas veces al mes”) y 4 (“Una vez a la semana”).

Tabla 6

Subescala Despersonalización

Nº de Pregunta	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Varias veces a la semana (5)	Todos los días (6)
5	3	5	9	4	7	4	4
10	1	3	5	4	8	7	8
11	2	3	3	9	5	9	5
15	2	3	3	9	5	9	5
22	2	3	2	3	8	12	6

Tabla 6

Subescala Despersonalización – Niveles de Exposición Frecuencias y Porcentajes.

Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel alto
0 – 5	6 - 9	10 – 30
1	2	33
3%	6%	92%

En la subescala de “despersonalización”, se observó mayor frecuencia en nivel alto por mucha diferencia llegando a un 92 %; mientras que el nivel medio dio un 6 % y el nivel bajo alcanzó solo un 3 %.

Por su parte, se debe destacar la pregunta 22 (“Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”), con una frecuencia de 12 en la opción 5 (“Varias veces a la semana”).

La pregunta 11 (“Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”) y la 15 (“Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender”), tuvieron una frecuencia de 9 en las opciones 3 (“Unas pocas veces al mes”) y 5 (“Varias veces a la semana”).

Asimismo, en la pregunta 5 (“Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos”), la mayor frecuencia es la 9 en la opción 2 (“Una vez al mes o menos”).

Por último, la pregunta 10 (“Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”), tuvo una frecuencia de 8 en las opciones 4 (“Una vez a la semana”) y 6 (“Todos los días”).

Tabla 7

Subescala Realización personal

Nº de Pregunta	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
4	2	2	7	6	6	6	7
7	1	3	8	10	7	3	4
9	9	5	10	8	2	2	0
12	8	10	5	8	3	1	1
17	3	4	10	6	6	6	1
18	8	8	7	10	1	0	2
19	5	8	8	9	4	2	0
21	6	5	9	13	2	1	0

Tabla 8*Subescala Realización Personal – Niveles de Exposición Frecuencias y Porcentajes*

Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel alto
0 – 33	34 – 39	40 - 56
35	1	0
97%	3%	0%

En la subescala “realización personal”, se verificó un nivel bajo predominante con un 97 %; mientras que el nivel medio y bajo se verifica con un 3 % y un 0 % en alto.

La pregunta que tuvo una mayor frecuencia es la 21 (“Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”), con una frecuencia de 13 en la posición 3 (“Unas pocas veces al mes”).

Asimismo, la pregunta 18 (“Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes”), la 17 (“Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes”), la 12 (“Me encuentro con mucha vitalidad”), la 9 (“Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”), y la 7 (“Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes”), tienen en común, una frecuencia de 10 en las opciones 3 (“Unas pocas veces al mes”), 2 (“Una vez al mes o menos”), y 1 (“Pocas veces al año o menos”).

La pregunta 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo”, tuvo una frecuencia de 9 en la opción Unas pocas veces al mes (3) y por último la pregunta N° 4 “Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes”, tuvo una frecuencia de 7 en la opción “Una vez al mes o menos” (2) y “Todos los días” (6).

Discusión

El presente trabajo indaga los niveles del síndrome de burnout en operadores de un call center (centro de atención telefónica) de una planta petrolera de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, perteneciente al área de estaciones de servicios. Para alcanzar los resultados acordes a este estudio, se tomó una muestra de 36 empleados (población total del área de estaciones de servicio).

A continuación, se presentarán los resultados de los estudios previos, cotejados y comparados con los obtenidos en el presente trabajo.

En esta investigación, se ven afectados los empleados de call center por el síndrome de burnout, a causa de los resultados obtenidos por el cuestionario MBI, proporcionando un porcentaje alto en cansancio emocional y despersonalización, y un porcentaje bajo en realización personal. Se comprende que estos niveles son consecuencia de las exigencias y las labores diarias, las cuales se presumen como excesivas en cuanto a las demandas pedidas por la empresa. Esta situación coincide con el estudio de Treviño et al. (2019), donde se evalúan a los gerentes de un conjunto de pymes; los datos que arrojó dicho estudio, indicó que los gerentes manifestaron estar afectados con el síndrome de burnout debido a las excesivas cargas de trabajo. Asimismo, ese hecho se torna más complejo, puesto que estos empleados deben alcanzar las metas establecidas por la dirección.

Por otro lado, Silva Dias y Angélico (2018), en la investigación realizada en Brasil, se indagó que un 55,78 % de los empleados que trabajan en la sección de atención al público se encuentran afectados por el síndrome; esta situación concuerda con los trabajadores que tiene una jornada laboral igual o superior a 40 h semanales, y que tiene un contacto directo con los clientes. Coincidiendo con el presente estudio, quienes sufren el síndrome de burnout son los empleados del call center, empleados que diariamente tienen un contacto directo con los clientes; además, el mayor porcentaje de empleados trabajan de seis a doce horas diarias, alcanzando o superando las 40 h semanales.

Por su parte, en el estudio realizado por Gómez-Perdomo et al. (2017), el instrumento que se utilizó para medir los niveles del síndrome de burnout fue el inventario de Maslach (2009); de esta manera, se puede deducir que los docentes de la muestra fueron evaluados en las mismas tres escalas que se utilizó en esta investigación.

Si se cotejan los resultados del trabajo de Gómez-Perdomo et al. con los resultados de este trabajo, se puede advertir una coincidencia con los resultados observados, puesto que tanto los docentes y los empleados de call center de la petrolera argentina aseguran que están emocionalmente agotados por su labor; por otro lado, en la segunda dimensión (el cinismo), también se verifican niveles altos de acuerdo con la escala de evaluación. Por último, en la dimensión de la eficacia profesional, se valoran los logros y la productividad en el trabajo; se debe señalar, que se observan niveles bajos en esta dimensión, por lo que se considera que hay presencia del síndrome de burnout.

El estudio llevado a cabo por Calderón y Lizeth (2021), proporciona información acerca del síndrome de burnout, sobre todo, con respecto a la rotación de los puestos de trabajo realizado por el personal de un centro de atención telefónica de Lima. En coincidencia con el presente estudio, se utilizó como instrumento el MBI, pero, en el marco de los resultados, se advierte que un 42,86 % tiene un nivel medio del síndrome, mientras que el 31,43 % se encuentra en un nivel bajo del síndrome, y por último el 25,71 % se encuentra en un nivel alto. En la investigación presentada en este trabajo, por el contrario, los niveles de burnout dieron por encima de la media, por lo cual, la mayoría de los trabajadores están siendo perjudicados por el burnout.

Estos resultados son coincidentes con lo evaluado por Mancinelli Torres (2013), en un relevamiento llevado a cabo en un call center del sector de cobranzas, en el cual se verificaron las tres subescalas medidas por el MBI. El agotamiento emocional tuvo una medición media del 26 %, la subescala de despersonalización obtuvo una puntuación alta, del 16 %; por último, la subescala de realización personal obtuvo un nivel bajo de 29 %. De esta manera, se corrobora la presencia del síndrome de burnout en los empleados de call center del sector de cobranzas.

Por otro lado, Jorquera Gutiérrez et al. (2014), realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout en una muestra de profesores de enseñanza básica en la ciudad de Copiapó. En este caso, para llevar a cabo la recolección de datos, también se utilizó la herramienta MBI, que midió las subescalas del inventario. Con respecto a los resultados, se identificaron niveles altos de burnout en los docentes, principalmente es los que trabajan en establecimientos del Estado. En cuanto a la muestra del presente trabajo, igualmente se verificaron niveles altos de burnout, realizando una identificación que resalta la pertenencia de la petrolera al ámbito estatal.

Conclusión

Si se entiende al trabajo como el efecto de una actividad humana específica y voluntaria que se realiza bajo tensión (Marx, 1979, como se citó en Alarcón Puentes, 2004), este hecho ha sido tomado como puntal para poder evaluar cómo afecta, en la vida cotidiana de los sujetos, los niveles de rigidez en los trabajos del siglo XXI.

Entre los puestos que se generaron en el presente siglo se encentran los call center; por este motivo, en dicho ambiente, los empleados están expuestos a una nueva manera de ejercer la labor. Según investigaciones que analizaron este tema, se pudo verificar que los empleados de los centros de atención telefónica están bajo sometimiento y estrés por el control y los objetivos empresariales. Por este motivo, se buscó encontrar los niveles de burnout en los empleados de telemarketing de un call center perteneciente a una petrolera argentina del área de estaciones de servicio, ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es significativo aclarar que el síndrome de burnout está indicando como un sentimiento subjetivo de fracaso; esta sensación es el resultado de una sobrecarga que genera falta de interés por el trabajo que se lleva a cabo, y puede llegar al agotamiento e incluso a generar síntomas graves como ansiedad y depresión. Por este motivo, el síndrome de burnout puede traer consecuencias al empleador a nivel laboral, a saber: la rotación del puesto, bajo rendimiento, entre otras cuestiones; también pueden generar consecuencias a nivel personal, ocasionando problemas de salud o de relaciones interpersonales.

En este trabajo se procedió a medir los niveles del síndrome de burnout en trabajadores del call center mencionado. El instrumento elegido para llevar a cabo la investigación fue el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI); mediante esta herramienta se evaluaron las subescalas de cansancio emocional, despersonalización y realización personal a 30 empleados de telemarketing. Se utilizó el inventario de MBI por su eficacia y validez en Argentina.

En cuanto a los resultados obtenidos, se pueden advertir porcentajes superiores a la media en la subescala de despersonalización (92 %) y de cansancio emocional (88 %). Por último, la subescala de realización personal arrojó porcentajes bajos (97 %). A partir de estos resultados, se puede observar la presencia del síndrome de burnout en los empleados de call center del área de estación de servicio de una petrolera argentina. De

este modo, se comprende que las exigencias y expectativas de la empresa hacia los empleados son superiores a lo que el trabajador puede brindar.

Teniendo estos datos en consideración, se concluye que la hipótesis de este trabajo se hizo efectiva, puesto que existen niveles altos de síndrome de burnout en operadores de call center de planta petrolera.

Al tratarse de una investigación cuantitativa, se considera que en el presente estudio solo se obtuvieron valores y porcentajes del síndrome de burnout, así como la presencia de esta afección en los empleados del call center. Sin embargo, se podría complementar con una entrevista, con la que se podrían realizar preguntas específicas, para, de esa manera, obtener una información más minuciosa, que posibilite responder por qué este síndrome afecta a los empleados, o cuáles son los factores que ocasionan la predisposición a alcanzar un estado de “quemado” en los trabajadores del call center.

A partir de la información recabada, tanto la cuantitativa como la cualitativa, se podría llevar adelante un plan de acción con el objetivo de prevenir el síndrome de burnout, o, al menos, reducir el estado de “quemado” en los empleados del call center de la petrolera argentina, para, a partir de esa planificación, lograr que el trabajo no sea un factor de riesgo para el sujeto

Referencias

- Agea, O. (24 de febrero de 2022). *La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional*. Grupo 2000.
<https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-como-enfermedadprofesional/>
- Alarcón Puentes, J. (2004). Marx, la historia y la dinámica social. *Revista de Artes y Humanidades. Unica: Revista de Artes y Humanidades*, Año 5, Nº 10, pp. 42-56.
- Andrade Martínez, M. L. (2010). Análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la Pasamanería S.A. de la ciudad de Cuenca en el 2009 [Tesis de grado de licenciatura]. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/562/12/UPS-CT001844.pdf>
- Bueno Chirinos, Y. (2021). *Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de Los Olivos, 2021* [Tesis de grado de licenciatura]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75615/Bueno_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, O. y Lizeth, D. (2021). Rotación laboral y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020. [Tesis de grado de licenciatura]. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76550>
- Carlin, M., y Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 26(1), pp. 169-180.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Del Bono y Bulloni (2007). Experiencias laborales y sentidos del trabajo. Los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación. *Documento de Trabajo*, Nº 42. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales.
- Del Río Moro, O., Pereagua García, M. C. y Vidal Gómez, B. (2003). El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Enfermería en Cardiología*, N.º 28, pp. 24-29.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2331304>

- Gallego R. y Marín L. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, Vol. 3, N° 2.
<https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023506010.pdf>
- Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, Vol . 15, N.º 2, pp. 261-268.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse en el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica de Interacción Psy*, 70 (1), pp. 19-33
- Gil-Monte, P., Aragón, J., Salanova, M., y Schaufeli, W. (2006). Jornada: “El síndrome de quemarse en el trabajo en Servicios Sociales”. Diputación de Valencia, España.
- Girard, J. P. y Vézina, M. (2003). Las organizaciones privadas sin fines de lucro en el campo sociosanitario: la innovación al servicio de los miembros. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*, Año 2, N° 4, pp. 9-28.
- Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., y Palacio-Montes, M. C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 23. N.º 2-3 pp. 71-75.
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
- Jorquera Gutiérrez, R., Orellana, C., Tapia, C., y Vergara, E. (2014). Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó. *Summa Psicológica UST*, Vol. 11, N° 2, pp. 115-134.
[10.18774/448x.2014.11.166](https://doi.org/10.18774/448x.2014.11.166)
- López, G. (2017). Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Revista de Estudios Internacionales*, Vol 1, N° 1, pp. 55-71.
<https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Mancinelli Torres, A. (2013). *Síndrome de Burnout en agentes de Call Center* [Tesis de grado]. Universidad Siglo 21.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12066>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, N.º 112, septiembre, 2010, pp. 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Morales, L., & Murillo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, Vol. 32 (1), pp. 119-124.
- Milone, H. (2019). Síndrome de Burnout en medicina interna. *Revista Argentina de Medicina*, Vol. 7, N.º 1.
<http://www.revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/277/242>
- Neffa, J. C. (2001). *Crisis y emergencia de Nuevos Modelos Productivos*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Neffa, J. C. (2006). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales – CEIL-CONICET.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Olivares Fáundez, V. (2017). “Laudatio: Dra. Cristina Maslach, comprendiendo el Burnout”. *Ciencia y Trabajo*, Vol.19, N.º 58., pp. 59-63.
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, Vol. XV, N.º 1, pp. 15-29.
<http://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Silva Dias, F. y Angélico, A. P. (2018), Síndrome de Burnout en trabajadores del sector bancario: una revisión literatura. *Temas psicol.*, vol. 26, N.º 1, pp. 15-30
<https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02Pt>
- Thirión M. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política*, Vol. 3, N.º. 5.
<https://www.redalyc.org/pdf/633/63300505.pdf>
- Treviño, E., Vallejo Pérez, B., Reyna Delgado, F., Segovia Joménez, S. y Treviño R. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-minister. Revista de la Escuela de Administración*, N.º 35.
<https://doi.org/10.17230/ad-minister.35.6>
- Vargas Barrantes, G. (2015). *Representaciones sociales en torno al trabajo: procesos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad en las y los trabajadores de call center en Costa Rica* [Tesis de Grado de Licenciatura]. Universidad de Costa Rica.
<https://hdl.handle.net/10669/29051>
- Zimmer, S. (s.f.). Síndrome de Burnout. *Proyecto Salud*.
<http://www.proyecto-salud.com.ar/shop/detallenot.asp?notid=5613>

Anexos

Síndrome de Burnout en empleados de call center de empresa petrolera en Argentina.

Nombre de la persona informante: Silvina

Quisiera agradecerle por su participación en la investigación de mi Tesina Síndrome de Burnout en empleados de call center de empresa petrolera en Argentina.

La misma es mi Trabajo Final Integrador con el cual culmino la Licenciatura en Psicología en la Universidad de Flores de CABA. Antes de comenzar, debo solicitar su consentimiento, le pido que lea los siguientes párrafos y si está de acuerdo, me responda con un "ACEPTO".

Soy mayor de 18 años y acepto las condiciones de participación en la investigación, la cual se realizó con un método descriptivo de corte transversal, comprendo lo explicitado en la introducción y presto mi consentimiento libre, expreso e informado. La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas u opiniones serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad.

Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad de Psicología de la UFLO y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme a la ley 25.326 .

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a participar en el mismo, puedo contactar a la investigadora al mail schimento90@gmail.com.

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

Desde ya, muchas gracias.

*Obligatorio

1. ACEPTO PARTICIPAR *

Marca solo un óvalo.

SI

NO

2. SEXO *

Marca solo un óvalo.

- femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

3. EDAD *

Inventario
de
Burnout
de
Maslach.

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

4. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

5. Al final de la jornada me siento agotado

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

6. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



7. Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

8. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

9. Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

10. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

11. Me siento “quemado” por el trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

12. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

13. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

14. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

15. Me encuentro con mucha vitalidad.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

16. Me siento frustrado por mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

17. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

18. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



19. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



20. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los clientes.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



21. Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



22. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



23. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



24. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Marca solo un óvalo.

Nunca



0



1



2



3



4



5



6



Diariamente



25. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.

Marca solo un óvalo.

Nunca

0

1

2

3

4

5

6

Diariamente

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios