

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE
CALL CENTER



Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes
de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá

Viviana Osorio Marín ID 787650,
Mestil Daniela Campo Velarde ID 383164
Fabiola Inés Pérez Pérez ID 792841

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesora

Rocio del Pilar Rojas Rocha

Profesor Uniminuto

Abogada, Magister en Derecho Laboral y Seguridad Social

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Agosto 4 de 2021.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá

Viviana Osorio Marín ID 787650, Mestil Daniela Campo Velarde ID 383164
Fabiola Inés Pérez Pérez ID 792841

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesora

Rocio del Pilar Rojas Rocha

Profesor Uniminuto

Abogada, Magister en Derecho Laboral y Seguridad Social

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Agosto 04 de 2021.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Dedicatoria

Este Trabajo está dedicada a:

A Dios quien ha sido nuestra guía y fortaleza. A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotras el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades. A nuestros esposos, hijos, hermanos y demás familiares por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotras en todo momento gracias.

A nuestros profesores que nos ayudaron a dar lo mejor de nosotras en todo momento para logra nuestro objetivo final.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Agradecimientos

En primera estancia queremos agradecer a todas las autoridades y personal de la Universidad Minuto de Dios por abrirnos las puertas del conocimiento y dieron pie a la realización de este trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.

De igual manera agradecer a la empresa Teleperformance Colombia por permitir que sus trabajadores participaran de manera activa en las encuestas y siempre con la mejor disposición para aceptar sugerencias de mejora continua.

Al profesor Jeysson Fabián Sánchez Suarez, quien desde un inicio mostro disposición e interés por el tema que seleccionamos.

Finalmente expresar nuestro agradecimiento a nuestra asesora la profesora Roció del Pilar Rojas Rocha, principal colaboradora, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

CONTENIDO

<i>Resumen ejecutivo</i>	144
<i>Introducción</i>	155
<i>Problema</i>	188
Descripción del problema	188
<i>Pregunta de investigación</i>	2020
<i>Objetivos</i>	211
Objetivo general	211
Objetivos específicos	211
<i>Justificación</i>	222
<i>Marco de referencia</i>	255
<i>Marco Teórico</i>	288
<i>Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)</i>	322
<i>Marco legal</i>	399
<i>Metodología</i>	433
Enfoque y alcance de la investigación	433
Población y muestra	455
Instrumentos	477
Procedimientos.	5050
Análisis de información.	511
Consideraciones éticas	522
Resultados y discusión	555
<i>Resultados y Discusión del Instrumento Maslach Burnout Inventory</i>	555

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

<i>Resultados y Discusión del Instrumento para determinar Factores Desencadenantes del Síndrome de Burnout</i>	599
<i>Conclusiones</i>	644
<i>Recomendaciones</i>	666
<i>Referencias bibliográficas</i>	677
<i>ANEXOS</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.3</i>

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Índice de Anexos

Anexo 1	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	3
Anexo 2	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	4
Anexo 3	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	5
Anexo 4	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
Anexo 5	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	9
Anexo 6	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	101

Índice de Tablas

Tabla 1.	_____		477
Ficha técnica de instrumento	_____		477
Tabla 2.	_____		499
Ficha técnica de Instrumento 2	_____		499
Tabla 3.	_____		555
Cálculo de Puntuaciones Cuestionario MBI	_____		555
Tabla 4.	_____		555
Puntuación Total por Agente y Aspecto- Cuestionario MBI	_____		555
Tabla 5	_____		566
Porcentaje de Agentes afectados por escala- Cuestionario MBI	_____		566
Tabla 6	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	84
Resultados Cuestionario Maslach Agente #1	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	84
Tabla 7	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	84
Resultados Cuestionario Maslach Agente #2	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	84
Tabla 8	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	84
Tabla 9	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	85
Resultados Cuestionario Maslach Agente #4	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	85
Tabla 10	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	85
Resultados Cuestionario Maslach Agente #5	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	85
Tabla 11	_____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	6

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados Cuestionario Maslach Agente #6	_____	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 12	_____	¡Error! Marcador no definido.6
Resultados Cuestionario Maslach Agente #7	_____	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 13	_____	¡Error! Marcador no definido.6
Resultados Cuestionario Maslach Agente #8	_____	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 14	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Resultados Cuestionario Maslach Agente #9	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Tabla 15	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Resultados Cuestionario Maslach Agente #10	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Tabla 16	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Resultados Cuestionario Maslach Agente #11	_____	¡Error! Marcador no definido.7
Tabla 17	_____	¡Error! Marcador no definido.8
Resultados Cuestionario Maslach Agente #12	_____	¡Error! Marcador no definido.8
Tabla 18	_____	¡Error! Marcador no definido.8
Resultados Cuestionario Maslach Agente #13	_____	¡Error! Marcador no definido.8
Tabla 19	_____	¡Error! Marcador no definido.9
Resultados Cuestionario Maslach Agente #14	_____	¡Error! Marcador no definido.9
Tabla 20	_____	¡Error! Marcador no definido.9
Resultados Cuestionario Maslach Agente #15	_____	¡Error! Marcador no definido.9
Tabla 21	_____	¡Error! Marcador no definido.9
Resultados Cuestionario Maslach Agente #16	_____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Resultados Cuestionario Maslach Agente #17	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Tabla 23	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Resultados Cuestionario Maslach Agente #18	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Tabla 24	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Resultados Cuestionario Maslach Agente #19	_____	¡Error! Marcador no definido.90
Tabla 25	_____	91
Resultados Cuestionario Maslach Agente #20	_____	¡Error! Marcador no definido.91
Tabla 26	_____	¡Error! Marcador no definido.91

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados Cuestionario Maslach Agente #21	_____	¡Error! Marcador no definido.	91
Tabla 27	_____	¡Error! Marcador no definido.	92
Resultados Cuestionario Maslach Agente #22	_____		92
Tabla 28	_____		92
Resultados Cuestionario Maslach Agente #23	_____		92
Tabla 29	_____		92
Resultados Cuestionario Maslach Agente #24	_____		92
Tabla 30	_____	¡Error! Marcador no definido.	93
Resultados Cuestionario Maslach Agente #25	_____		93
Tabla 31	_____		93
Resultados Cuestionario Maslach Agente #26	_____		93
Tabla 32	_____		94
Resultados Cuestionario Maslach Agente #27	_____		94
Tabla 33	_____		94
Resultados Cuestionario Maslach Agente #28	_____		94
Tabla 34	_____		94
Resultados Cuestionario Maslach Agente #29	_____		94
Tabla 35	_____	¡Error! Marcador no definido.	95
Resultados Cuestionario Maslach Agente #30	_____		95
Tabla 36	_____		95
Resultados Cuestionario Maslach Agente #31	_____		95
Tabla 37	_____		95
Resultados Cuestionario Maslach Agente #32	_____		95
Tabla 38	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Resultados Cuestionario Maslach Agente #33	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Tabla 39	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Resultados Cuestionario Maslach Agente #34	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Tabla 40	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Resultados Cuestionario Maslach Agente #35	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Tabla 41	_____	¡Error! Marcador no definido.	7

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE
CALL CENTER

<i>Resultados Cuestionario Maslach Agente #36</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	7
<i>Tabla 42</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	7
<i>Resultados Cuestionario Maslach Agente #37</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	7
<i>Tabla 43</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	8
<i>Resultados Cuestionario Maslach Agente #38</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>	8
<i>Tabla 44</i>		101
<i>Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes</i>		101
<i>Tabla 45</i>		102
<i>Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes</i>		102

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i>		577
<i>Afectación Escala Cansancio Emocional- Cuestionario MBI</i>		577
<i>Figura 2.</i>		577
<i>Afectación Escala Despersonalización- Cuestionario MBI</i>		577
<i>Figura 3.</i>		588
<i>Afectación Escala Realización Personal- Cuestionario MBI</i>		588
<i>Figura 4.</i>		6060
<i>Presencia de Síndrome de Burnout por Género</i>		6060
<i>Figura 5.</i>		6161
<i>Aspectos de preocupación durante la pandemia.</i>		6161
<i>Figura 6.</i>		102
<i>Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes</i>		102
<i>Figura 7.</i>		103
<i>Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes</i>		103
<i>Figura 8.</i>		103
<i>Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes</i>		103
<i>Figura 9.</i>		104

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	4
Figura 10.	_____	¡Error! Marcador no definido.	4
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	4
Figura 11.	_____	¡Error! Marcador no definido.	5
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	5
Figura 12.	_____	¡Error! Marcador no definido.	5
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	5
Figura 13.	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Figura 14.	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	6
Figura 15.	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Figura 16.	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	7
Figura 17.	_____	¡Error! Marcador no definido.	8
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	8
Figura 18	_____	¡Error! Marcador no definido.	8
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	8
Figura 19.	_____	¡Error! Marcador no definido.	9
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	9
Figura 20.	_____	¡Error! Marcador no definido.	9
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	9
Figura 21.	_____	¡Error! Marcador no definido.	
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	
Figura 22.	_____	¡Error! Marcador no definido.	10
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	10
Figura 23.	_____	¡Error! Marcador no definido.	11
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes	_____	¡Error! Marcador no definido.	11
Figura 24.	_____	¡Error! Marcador no definido.	1

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes ____ *¡Error! Marcador no definido.*11
Figura 25. _____ *¡Error! Marcador no definido.*2
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes ____ *¡Error! Marcador no definido.*12
Figura 26. _____ *¡Error! Marcador no definido.*12
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*
Figura 27. _____ *¡Error! Marcador no definido.*
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*
Figura 28. _____ *¡Error! Marcador no definido.*
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*
Figura 29. _____ *¡Error! Marcador no definido.*4
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*4
Figura 30. _____ *¡Error! Marcador no definido.*4
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*4
Figura 31. _____ *¡Error! Marcador no definido.*5
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*5
Figura 32. _____ *¡Error! Marcador no definido.*5
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*5
Figura 33. _____ *¡Error! Marcador no definido.*6
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*6
Figura 34. _____ *¡Error! Marcador no definido.*6
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*6
Figura 35. _____ *¡Error! Marcador no definido.*7
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*7
Figura 36. _____ *¡Error! Marcador no definido.*7
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*7
Figura 37. _____ *¡Error! Marcador no definido.*8
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*8
Figura 38. _____ *¡Error! Marcador no definido.*8
Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ *¡Error! Marcador no definido.*8
Figura 39. _____ *¡Error! Marcador no definido.*9

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.9

Figura 40. _____ ¡Error! Marcador no definido.9

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.9

Figura 41. _____ ¡Error! Marcador no definido.

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.

Figura 42. _____ ¡Error! Marcador no definido.

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.

Figura 43. _____ ¡Error! Marcador no definido.

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.

Figura 44. _____ ¡Error! Marcador no definido.

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.

Figura 45. _____ ¡Error! Marcador no definido.22

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.22

Figura 46. _____ ¡Error! Marcador no definido.

Resultados Cuestionario Factores Desencadenantes _____ ¡Error! Marcador no definido.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resumen ejecutivo

Estudios realizados han demostrado que los trabajadores son propensos a padecer el Síndrome de Burnout, con el surgimiento a partir de diciembre de 2019 del SARS-COVID-19 declarado como pandemia y las medidas de confinamiento; por ende, hay un aumento en la carga laboral de los agentes que laboran en Call-Centers, lo que llevaría a desarrollar Síndrome de Burnout. El objetivo de este trabajo es Caracterizar la ocurrencia del Síndrome de Burnout en empleados de un call center bilingüe en Bogotá durante el confinamiento por COVID-19. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cualitativa, descriptiva, transversal con enfoque cuantitativo no experimental. La población estuvo conformada por 60 agentes de un call center bilingüe, sin distinción de sexo. En la medición de las variables se utilizó dos instrumentos estandarizados, Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de Burnout y un segundo instrumento para explorar factores desencadenantes del síndrome de Burnout (factores personales, sociales y organizacionales). Para la obtención de los datos se organizó la muestra en grupos de 3 a 5 agentes con una aplicación remota de los cuestionarios. Los resultados obtenidos son que 13 agentes fueron diagnosticados con síndrome de burnout, representando así el 34% del total de la muestra analizada y también que el 61.6% creen haber presentado algún impacto psicológico durante la pandemia a causa del Covid-19, se sugiere la realización de un plan de estrategias de intervención.

Palabras claves: Call center, Síndrome de Burnout, Confinamiento, Covid-19.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Introducción

Ante el avance de las telecomunicaciones y en un mundo altamente competitivo las empresas han adoptado el uso de Call center para una atención al público de forma más rápida y eficiente por lo que, una gran proporción de servicios se hace a través de call center posicionándose como una gran fuente de empleo en el mercado laboral (Visser W, Rothman S. 2018). Estos trabajadores mantienen un contacto constante con clientes, lo que hace que sea un trabajo demandante y estresante.

El desgaste físico y emocional producto de las actividades laborales ha sido un tema que ha generado cambios de políticas dentro de las empresas, conforme pasaron los años se hicieron investigaciones en las cuales se determinaron diversos factores, los tipos de empleados que se veían afectados, el rango de edad más vulnerable, entre otros.

A partir de diciembre de 2019 surge a nivel mundial el virus SARS-COV-2 (COVID 19) declarado como pandemia; y a su vez la adopción de medidas de confinamiento, por lo que, el uso de las telecomunicaciones ha incrementado y, por ende, un aumento en la carga laboral de los agentes que laboran en Call-Centers, lo que podría llevar a este personal a un aumento del padecimiento de Síndrome de Burnout.

El presente trabajo tiene como objetivo caracterizar la ocurrencia del síndrome de Burnout en empleados de un call center bilingüe en la ciudad de Bogotá durante el confinamiento por COVID-19. Para ello, se identificaron los factores de riesgos existentes y las dimensiones presentes que ayudan a aumentar el síndrome de burnout.

Muchos estudios revelan que laborar como agente en un call center es uno de los trabajos que son más proclives a presentar el síndrome de Burnout, además de que el conflicto trabajo-familia forma parte de estos trabajadores y que contribuyen al agotamiento (Ashill, N. y otros) (Gerald, D. y otros 2018).

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

El síndrome de burnout o también llamado síndrome de fatiga, es relacionado al trabajo como un estado físico o emocional de cansancio extremo que también involucra sensación de poca realización personal; además, es conocido que su presencia conlleva a trastornos personales, laborales y familiares con grandes implicaciones a nivel social. Por otro lado, los efectos del síndrome de burnout y el estrés laboral crean un conjunto que afecta a la persona como un ente biopsicosocial y lo deja expuesto, reduciendo su productividad y bajando su calidad de vida, que posteriormente pueden llevar a desórdenes mentales, incapacidades prolongadas y a desmejoramiento de la calidad de vida. Ante este síndrome, el entendimiento psicosocial ha sido un determinante por lo general ignorado entre las organizaciones y la salud. Solo desde los últimos años se ha venido direccionando una utilidad importante de este aspecto, ya que el entendimiento del ser humano como ente de características físicas y mentales es determinante e importante porque genera un interés de integralidad dentro de las empresas y el sector salud.

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo, en cuanto al alcance la investigación es de tipo descriptivo, ya que consiste en presentar la información tal cual es, adicionalmente de tipo transversal ya que se recogerán datos y se analizarán sobre las variables para calcular por medio de un análisis estadístico relaciones y resultados. Finalmente, es de tipo no experimental, no se soporta en el experimento, en este caso, se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos sin manipulación de las variables.

La población está conformada por 60 agentes que laboran para una campaña de Estados Unidos, en atención al usuario sector salud, en un call center bilingüe, sin distinción de sexo, durante el periodo 2021 en la Ciudad de Bogotá, Colombia.

Se utilizaron dos instrumentos, el primero el cuestionario creado por Maslach modificado. Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes y su función es medir el desgaste.

El segundo instrumento se aplicó una vez se tuvo los agentes identificados con Síndrome de Burnout, este está diseñado para explorar Factores de Riesgo Desencadenantes

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

del Síndrome de Burnout; y tiene como objetivo principal recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout. Consta de 30 ítems distribuidos en:

Factores personales, sociales y organizacionales.

Factores personales: variables individuales.

Factores Sociales: Contexto social, relaciones interpersonales, sistemas de apoyo.

Factores Organizacionales: Condiciones laborales en las cuales desempeña sus funciones laborales.

Para la interpretación de resultados se contó con asesoramiento de una experta en el área, psicóloga con especialización en Seguridad y Salud en el trabajo quien procedió a realizar su propio análisis con respecto a los hallazgos encontrados y posteriormente su intervención profesional.

Así mismo se plantea un posible plan de trabajo relacionado a los hallazgos encontrados en la investigación para mitigar el riesgo a desarrollar Síndrome de Burnout en los agentes del call center bilingüe en Bogotá.

En la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, cuya muestra estuvo representada por 38 agentes de una campaña de atención de servicios de salud de los Estados Unidos, se realizó el procesamiento de 38 encuestas. se logró identificar que 13 agentes fueron diagnosticados con síndrome de burnout, representando así el 34% del total de la muestra analizada. En cuanto a las variables relacionadas con el Covid-19, el 46.2 % de los encuestados han sido diagnosticados con Covid-19 y el 30,8% creen haber presentado síntomas relacionados. En cuanto al impacto psicológico que ha sufrido durante la pandemia, solo el 30.8% perciben que no han sido impactados, mientras que el 30.8% lo perciben como leve y el 38.5% como moderado

La investigación expuesta en este documento garantiza el cumplimiento de la normativa de las normas éticas y jurídicas que determinan la protección al participante para investigaciones. Así como a su vez, se ha vinculado la protección de datos y de información que a lo largo de la investigación han sido divulgadas por los participantes, garantizando el buen uso de la información, sin incurrir daño físico.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Problema

Descripción del problema

Hoy en día la atención al cliente a través de los call center ha sido acogida desde pequeñas, medianas y grandes empresas alrededor del mundo. Ante el avance de las tecnologías, especialmente de las telecomunicaciones, y en un mercado que se presenta cada día más competitivo; las grandes corporaciones se ven impulsadas a implementar estrategias para atender con prontitud y eficacia a su clientela. (Molino & Emanuel, 2016, p. 2).

Asimismo, las empresas de Call-Center se han esparcido rápidamente a nivel mundial. En Latinoamérica, su presencia es fuente de altas cantidades de empleo desde hace pocas décadas. En Colombia, surgen desde hace aproximadamente quince años ofreciendo empleo especialmente a jóvenes que ingresan por primera vez al campo laboral.

Ante el aumento de clientes, las compañías buscan optimizar sus servicios de postventa, que además de tener canales de atención presencial, se hace necesario implementar también diferentes canales de atención masiva. Es por esto, que en muchos países industrializados surgieron los Call-Center, los cuales, con ayuda de la tecnología ofrecen al cliente un servicio de asistencia e información de forma inmediata, en dónde sus empleados mantienen una interacción constante con el público por lo que deben mostrar un estado emocional calmado y diligente, muchas veces, en contraposición a su real estado emocional (Surana & Singh, 2012, p. 272).

Trabajar en un Call-Center puede llegar a ser agobiante, bien sea, porque se reciban llamadas o se realicen otro tipo de tareas, como, por ejemplo, chat de soporte, ventas telefónicas, entre otras. Los operadores del servicio al cliente se enfrentan a numerosas cargas de trabajo. Laborando ya sea, desde un complejo de oficinas o desde casa, estos trabajadores son susceptibles a padecer de Síndrome de Burnout. El síndrome de burnout relacionado al trabajo es un estado físico o emocional de cansancio extremo que también involucra sensación de poca realización personal y pérdida de la identidad personal (Molino & Emanuel, 2016, p.3).

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Según Labrador y Montiel (2016) indagando los datos epidemiológicos sobre el síndrome, se habla de un problema de tal magnitud, que puede ser etiquetado como una epidemia emergente, lo que hoy ratifica el carácter contagioso del trastorno. Esto sugiere la posibilidad de que el síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausentismo laboral que presentan estos profesionales. Además, es conocido que su presencia conlleva a trastornos personales, laborales y familiares con grandes implicaciones a nivel social (Labrador y Montiel, 2016).

Si bien es cierto, las definiciones para el síndrome de burnout son numerosas, todas conllevan a que este síndrome afecta a diversidad de personas especialmente a las que tienen contacto directo con usuarios, desencadenando trastornos en su parte psicológica, emocional, estrés, afectando a las empresas por los ausentismos y a su entorno familiar (Geraldés, D. y Madeira, E. 2018 p. 36).

Por su parte, Surana & Singh (2012) afirman que “el trabajo de call center puede ser calificado como una forma moderna de taylorismo caracterizado por la rutina y un bajo control en las tareas, como resultado de un proceso de racionalización del trabajo” (p.272).

Adicional a esto, las jornadas rotativas, la presión recibida para alcanzar las metas o el manejo del cliente o usuario problemático pueden ser las principales causales, generando estrés, agotamiento físico, desmotivación y desgaste profesional.

De otro lado, Maslach y Leiter (1997), afirman:

No solo coexisten los síntomas personales, sino que también alcanzan a los que le rodean, tanto en el trabajo como en el hogar. Los efectos del síndrome de burnout y el Estrés laboral crean un conjunto que afecta a la persona como ente biopsicosocial y lo deja expuesto, reduciendo su productividad, y bajando su calidad de vida. (p.358)

Así como la salud física de los agentes de call center se ve afectada por el tipo de trabajo que realizan, su salud mental se ve perturbada, ya que, debido a las exigencias del mismo, pueden llegar a presentar cambios en su estado de ánimo o en sus hábitos que con la repetición de los mismos pueden generar un cambio en su personalidad (Bernal, J, Martínez G, Pereira D, 2016).

Los modelos interactivos de estrés laboral sugieren una vía para explicar las relaciones entre las dimensiones que contempla el Burnout y sus antecedentes significativos

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

considerando las variables del entorno laboral y las variables personales. Algunos intentos de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo desde esta perspectiva se reflejan en los trabajos de Carroll y White (1982), y Cox, Kuk y Leiter (1993).

No obstante, aunado a la carga de trabajo y estrés que presentan los trabajadores de call center, surge a partir de diciembre de 2019, una enfermedad respiratoria denominada SARS-COVID 19 que para enero de 2020 es declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia y que conlleva a un gran impacto en la salud, en la economía y en la política a nivel mundial. Para disminuir la propagación del contagio la OMS toma medidas de cuarentena y distanciamiento social que según estudios clínicos esto puede generar un impacto en la salud emocional de la población

Por lo tanto, si los trabajadores de call-center ya son propensos a padecer el Síndrome de Burnout y se le suma a eso un confinamiento prolongado con la atención a un público igualmente en riesgo, donde muchas compañías restringen los canales de atención presencial, incrementando los medios telefónicos y tecnológicos, su salud podría verse muy afectada llevando a estos empleados a un incremento en sus niveles de estrés, que posteriormente pueden llevar a desórdenes mentales, incapacidades prolongadas y a desmejoramiento de la calidad de vida, por lo cual se hace de suma importancia identificar el riesgo ante esta pandemia global en una campaña dedicada a la atención al cliente en temas de salud en un call center bilingüe de Bogotá.

Pregunta de investigación

¿Cómo incide el confinamiento por Covid-19 al desarrollo del Síndrome de Burnout en trabajadores de una campaña del Sector Salud en un call center bilingüe de la ciudad de Bogotá?

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Objetivos

Objetivo general

Caracterizar la Ocurrencia del Síndrome de Burnout en empleados de call center bilingüe de una campaña dedicada a la atención del servicio al cliente en el área de la salud en Bogotá durante el confinamiento por COVID-19

Objetivos específicos

- Describir las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas por el personal que labora en el call center.

- Determinar el grado de Síndrome de Burnout y factores asociados presentes en el personal que labora en el call center.

- Identificar los factores de riesgo que contribuyen en la incidencia del Síndrome de Burnout en empleados de call center durante el confinamiento por COVID 19

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Justificación

El entendimiento psicosocial ha sido un determinante por lo general ignorado entre las organizaciones y la salud. Solo desde los últimos años se ha venido direccionando una utilidad en el ámbito de la salud mental dentro de las empresas y el sector salud (Molino & Emanuel, 2016).

Molina (2015) especifica que:

El trabajo constituye una importante fuente de estrés y riesgo de padecer problemas psicosociales médicos y psicosomáticos, lo cual lo hace un importante aspecto a estudiar en cada empresa para mitigar los efectos de este fenómeno y de esta forma minimizar riesgos empresariales que generan pérdidas económicas como cualquier otra enfermedad crónica que no es tratada a tiempo o sociales y de valor emocional como lo es tener un familiar enfermo. (p.10).

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la salud ocupacional vigilar el estado emocional de los trabajadores, a fin de evitar conflictos dentro de la organización, evitar maltrato o falta de atención a los clientes, prevenir ausentismos laborales por desgano o apatía, se hace necesario el estudio de cómo factores externos o internos a la corporación pueden influir a que un trabajador no ejerza su responsabilidad con la eficacia que se requiere.

A raíz del confinamiento por COVID19, gran parte de la población se ha visto sometido a una gran presión emocional, ya sea, por duelo, miedo, ansiedad y otros

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

síntomas, lo que podría llevar a que esa carga emocional sea trasladada a los trabajadores de Call-Center lo que justifica que este estudio sea necesario ejecutar.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2015 planteó lo delicado de la situación del síndrome y del estrés laboral al punto de llamarlo problema psicosocial y de salud pública para los países europeos, norteamericanos y algunos suramericanos.

De acuerdo con estadísticas del Ministerio de la Protección Social (2007), los factores de riesgo psicosocial más predominantes y encontrados en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad en la labor y la atención al cliente, generando cansancio y aburrimiento mucho más rápido durante la jornada laboral. Esto conlleva a presentarse inconvenientes en las relaciones interpersonales interna y externamente en la empresa e igualmente en las actividades individuales de los trabajadores, según las conclusiones a las que llegó el Ministerio.

La primera encuesta nacional de condiciones de salud y de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales, realizada por el Ministerio de la Protección Social de la república de Colombia durante el 2007, es una caracterización de la perspectiva de los representantes de los centros de trabajo y de algunos de los trabajadores de estos, realizada en 737 centros de trabajo, evidenciando que 10,563 trabajadores presentaban estrés laboral.

Esta propuesta se hace con la finalidad de aportar un mayor conocimiento de que no solo los factores internos de la organización pueden acarrear padecimientos como el

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Síndrome de Burnout sino que factores externos también influyen en los síntomas, y por lo tanto, podría conducir a evaluar ciertos aspectos dentro de la organización.

La problemática de salud pública relacionada con el trabajo representa un reto tanto para el gobierno como para los empleadores, ya que enfrentar el síndrome de burnout a tiempo en este ámbito laboral es muchas veces sobrevalorado.

A raíz de lo planteado, este estudio podrá contribuir a que otras empresas de la ciudad que también trabajan con atención a usuarios, tengan en cuenta la presión emocional que tienen sus empleados. Así mismo con los objetivos planteados se obtendrá el conocimiento si el Confinamiento por COVID 19 ha afectado en la aparición de síntomas, en calidad de gerentes en seguridad y salud en el trabajo se podrán implementar medidas de prevención primaria y disminuir los riesgos a padecer el mencionado síndrome.

La investigación se llevó a cabo en un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá, a un grupo de trabajadores que laboran en una campaña de atención al usuario del sector salud de los Estados Unidos durante el periodo Mayo- Junio del año 2021.

Es de aclarar que al iniciar la investigación no se conocían los datos sobre presencia del síndrome de burnout en la población trabajadora que se estudió, debido al carácter confidencial que esta información representa para la compañía. Por lo cual, este estudio fomentó un diagnóstico inicial dentro de esta empresa de Call- Center y se determinó que si es un riesgo que debe ser intervenido para evitar futuras incapacidades y enfermedades laborales relacionadas a esto.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Marco de referencia

En el presente capítulo, se desglosarán las bases teóricas, antecedentes y legales de la investigación, los cuales dan base y soportan el desarrollo de la investigación, así como la problemática planteada.

El entendimiento psicosocial ha sido un determinante por lo general ignorado entre las organizaciones y la salud. Solo desde los últimos años se ha venido direccionando una utilidad importante de este aspecto, ya que el entendimiento del ser humano como ente de características físicas y mentales determinados importantemente por el ambiente genera un interés de integralidad dentro de las empresas y el sector salud (Molino & Emanuel, 2016).

Molina (2015) especifica que:

El trabajo constituye una importante fuente de estrés y riesgo de padecer problemas psicosociales médicos y psicosomáticos, lo cual lo hace un importante aspecto a estudiar en cada empresa para mitigar los efectos de este fenómeno y de esta forma minimizar riesgos empresariales que generan pérdidas económicas como cualquier otra enfermedad crónica que no es tratada a tiempo o sociales y de valor emocional como lo es tener un familiar enfermo. (p.10).

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la salud ocupacional vigilar el estado emocional de los trabajadores, a fin de evitar conflictos dentro de la organización, evitar maltrato o falta de atención a los clientes, prevenir ausentismos laborales por desgano o apatía, se hace necesario el estudio de cómo factores externos o

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

internos a la corporación pueden influir a que un trabajador no ejerza su responsabilidad con la eficacia que se requiere.

A raíz del confinamiento por COVID19, gran parte de la población se ha visto sometido a una gran presión emocional, ya sea, por duelo, miedo, ansiedad y otros síntomas, lo que podría llevar a que esa carga emocional sea trasladada a los trabajadores de Call-Center lo que justifica que este estudio sea necesario ejecutar.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2015 planteo lo delicado de la situación del síndrome y del estrés laboral al punto de llamarlo problema psicosocial y de salud pública para los países europeos, norteamericanos y algunos suramericanos.

Gálvez (2006) manifiesta en su estudio que el aspecto mental está demostrado que es la causa de varias dolencias físicas en el ser humano. Este indica como se ha visto afectado el nivel de ejes neuroendocrinos, sistema nervioso autónomo, cascadas de inflamación, neurotransmisores entre otras por el estrés crónico y como este repercute en otras patologías.

De acuerdo a estadísticas del Ministerio de la Protección Social (2007), los factores de riesgo psicosocial más predominantes y encontrados en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad en la labor y la atención al cliente, generando cansancio y aburrimiento mucho más rápido durante la jornada laboral. Esto conlleva a presentarse inconvenientes en las relaciones interpersonales interna y externamente en la empresa e igualmente en las actividades individuales de los trabajadores, según las conclusiones a las que llegó el Ministerio.

La primera encuesta nacional de condiciones de salud y de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales, realizada por el Ministerio de la Protección Social de la

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

república de Colombia durante el 2007, es una caracterización de la perspectiva de los representantes de los centros de trabajo y de algunos de los trabajadores de estos, realizada en 737 centros de trabajo, evidenciando que 10,563 trabajadores presentaban estrés laboral.

Esta propuesta se hace con la finalidad de aportar un mayor conocimiento de que no solo los factores internos de la organización pueden acarrear padecimientos como el Síndrome de Burnout, sino que factores externos también influyen en los síntomas, y por lo tanto, podría conducir a evaluar ciertos aspectos dentro de la organización.

La problemática de salud pública relacionada con el trabajo representa un reto tanto para el gobierno como para los empleadores, ya que enfrentar el síndrome de burnout a tiempo en este ámbito laboral es muchas veces sobrevalorado.

A raíz de lo planteado, este estudio podrá contribuir a que otras empresas de la ciudad que también trabajan con atención a usuarios, tengan en cuenta la presión emocional que tienen sus empleados.

La investigación se llevará a cabo en un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá, a un grupo de trabajadores que laboran en una campaña de atención al usuario del sector salud de los Estados Unidos.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Marco Teórico

Teniendo en cuenta que los términos asociados al síndrome de burnout son muy amplios, se le dará importancia a los conceptos o definiciones de relevancia, que sirven como sustento para el desarrollo de los aspectos claves que competen a esta investigación. A su vez, se pondrá en evidencia antecedentes importantes que proporcionan aportes en cuanto a la variable del COVID-19 y a los trabajadores de Call center haciendo énfasis en su desempeño y el desarrollo de este síndrome en los mismos.

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2012), los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador.

Originalmente, el concepto de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

Para describir el concepto de Síndrome de Burnout, es importante entender en primera instancia el término de estrés. “Fue utilizado en el campo de la ingeniería para

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

describir una fuerza que ejerce tensión en una estructura, generalmente se define en los sistemas biológicos como cualquier condición que perturbe seriamente la homeóstasis fisiológica y psicológica de un organismo” (Kim & Diamond, 2002, p.453)

Selye (como se citó en Aceves, 2006), mostró de manera empírica en 1936 las consecuencias profundas del estrés, quien describe un síndrome producido por diversos agentes nocivos, asimismo, describió 3 etapas del estrés: Alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación.

Por su parte, Navinés, MartínSantos, Olivé y Valdéz (2016) afirman:

El estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo. (p. 359)

El término síndrome de burnout, puede llamarse también síndrome de fatiga en el trabajo, ocasionado por el estrés y es una de las principales causas de enfermedad laboral y de ausentismo, lo cual se ve reflejado en la atención que ofrece el personal afectado por esta. (Méndez, 2004)

De acuerdo a la propuesta de Maslach y Jackson (1981), el síndrome de burnout se define como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, cuyos

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, en especial en relación a las personas hacia las que trabaja, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Gil y Peiró, 1999, p.261).

Según Gil y Peiró (1999) se han desarrollado diferentes modelos para explicar las diferentes causas y consecuencias del síndrome, donde se distinguen tres grupos:

El primer grupo corresponde a los modelos desde la teoría socio cognitiva del yo, los cuales concluyen que los aspectos relacionados con el conocimiento y la seguridad en las capacidades personales están íntimamente relacionados con el empeño para el alcance de objetivos, lo que determinarán ciertas reacciones emocionales. Dentro de este grupo se recogen los siguientes modelos:

- Modelo de competencia social de Harrison (1983)
- Modelo de Chernis (1993)
- Modelo de Pines (1993)
- Modelo de Autocontrol de Tompson, Page y Cooper (1993)

El segundo grupo corresponde a las teorías del intercambio social, que afirman que el síndrome de burnout es causado por percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, como resultado de un proceso de comparación social en las relaciones interpersonales. Estos modelos son:

- Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

- Teoría de la conservación de los recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993)

El tercer grupo, corresponde a los modelos desde la teoría organizacional, los cuales describen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, escasa salud organizacional, cultura y clima organizacional, los cuales son:

- Modelo de Golembiewski (1983)
- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)
- Modelo de Winnubst (1993)

Según Moriana y Herruzo (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007) uno de las herramientas más utilizadas es el Maslach Bournout Inventory, establecida por Maslach en 1982, la cual mide la enfermedad a partir de tres factores: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

En cuanto a las consecuencias que se presentan en las personas que padecen síndrome de burnout, algunos autores como McEwen (1998), Martínez y Medina (2004), y Friedman (2004) y afirma se pueden encontrar: riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, vulnerabilidad para adquirir adicción a las drogas, ausentismo laboral, dificultad para trabajar en grupo, rotación laboral, disminución del rendimiento laboral, errores en el trabajo, alteraciones de la memoria y aprendizaje, trastornos de índole sexual, entre otros.

En este sentido esta investigación, como lo afirma Hernández- Sampieri y Mendoza (2018), los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta,

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Para la elaboración de la investigación se revisó en diferentes fuentes científicas encontrando varios estudios que sirven de base para el desarrollo del tema propuesto en este trabajo.

El primer estudio corresponde a Pereira S, Fornés J y col (2021), quienes realizaron un trabajo titulado “Análisis factorial confirmatorio del Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey en profesionales de la salud de los servicios de emergencia” cuyo objetivo fue confirmar la validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra de profesionales de la salud de los servicios de emergencia.

En este estudio utilizaron para la recopilación de datos un cuestionario sociodemográfico y el Maslach Burnout Inventory. La población de estudio correspondió a 840 profesionales de la salud (médico, enfermeros y técnicos de enfermería), que trabajan en servicios de emergencias móviles prehospitalarios y hospitalarios en una ciudad del interior de São Paulo, Brasil. La sensibilidad psicométrica de los ítems del Maslach Burnout Inventory -versión Humans service survey (MBI-HSS) se estimó mediante medidas de tendencia central, variabilidad y forma de distribución.

Los participantes completaron el cuestionario (MBI-HSS), una escala Lickert con 5 puntos y un cuestionario sociodemográfico con 20 preguntas sobre: sexo, edad, fecha de nacimiento, situación marital, educación, cargo, religión, tiempo de servicio, turno de

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

trabajo, carga de trabajo semanal, si tiene hijos, practica actividad física, tiempo de sueño, problemas de salud, uso de droga psicotrópica, uso de medicamentos antiinflamatorios, si fuma.

Después de analizados los datos se obtuvo como resultados la confirmación de la estructura de tres factores de Maslach Burnout Inventory, concluyendo que los resultados obtenidos muestran que el Maslach Burnout Inventory es un instrumento confiable y factorialmente válido para medir el Síndrome de Burnout en los profesionales de los servicios de emergencia en Brasil.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que confirma el Maslach Burnout Inventory como un instrumento válido para medir el Síndrome de Burnout por lo que se puede utilizar para desarrollar los objetivos del trabajo.

Un segundo trabajo encontrado es el de Hayes S, Priestley J y col (2020) titulado: “Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19”. El objetivo de este estudio fue lograr un mejor entendimiento en la relación entre estrés, burnout relacionado con el trabajo y trabajo a distancia por distanciamiento social forzado debido a la pandemia de COVID 19.

El virus de SARS-CoV-2 es el causante de la enfermedad COVID19 caracterizada por presentar una sintomatología de fiebre, tos seca, dolor de garganta y un síndrome respiratorio severo que puede llevar a la muerte. El virus se transmite rápidamente de persona a persona y no existe un tratamiento ni vacuna para impedir o disminuir su propagación, lo que lleva a los líderes mundiales en salud a tomar la decisión de un confinamiento total de la población.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Por otro lado, los líderes de la economía proponen que, para evitar un colapso económico, muchos trabajos serán realizados desde casa usando las tecnologías disponibles. Todos estos cambios han llevado a un aumento de la ansiedad y depresión en la población (CVS Health 2020) (Center for National Health Statistics, 2020).

Para evaluar la prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores que están trabajando desde sus casas debido a las restricciones por COVID19 se les hizo un estudio transversal basado en cuestionarios de registros de web mediante las redes sociales (LinkedIn, Twitter) y se utilizó Qualtrics Research Services para reclutar participantes adicionales.

Los participantes eran mayores de 18 años. Se repartieron un total de 370 cuestionarios y fueron respondidos 326. Estos incluyeron preguntas personales y preguntas relacionadas con su trabajo. El instrumento utilizado fue Perceived Stress Scale (PSS) para el inventario de Estrés y para medir el Síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados sugieren que los trabajos desde casa crean más estrés y más Burnout.

Por su parte, los autores concluyen que se pueden utilizar algunos instrumentos para ayudar a los empleados y a escolares a tomar mejores decisiones para sobrellevar el confinamiento y para evitar un rebrote secundario.

La investigación antes descrita es relevante para el presente proyecto porque ayuda a dilucidar los objetivos planteados.

Otro de los trabajos encontrados, es el realizado por Görgens-Ekermans (2020) titulado “Insights into the Burnout development process: A study of call center representative”. Los autores de este trabajo aseveran que es común observar Síndrome de

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Burnout en los representantes de los Call Center (CCRs). Es por esto, que se les coloca como marco de referencia teórico para los modelos de demanda laboral y demanda de recursos. En este estudio, el objetivo es conceptualizar un modelo estructural de los procesos de desarrollo para los CCRs.

El modelo propuesto presenta un orden secuencial de los componentes del Burnout, (por ejemplo, agotamiento emocional, despersonalización, logro personal) así como la influencia de diferentes componentes de la labor emocional (por ejemplo, demanda laboral) y recursos de trabajo (soporte de supervisión, seguridad psicológica).

La metodología utilizada fue un diseño retrospectivo correlacional. La muestra de estudio fue de 203 representantes de una organización de servicios financieros en Western Cape, Sudáfrica (83,3% femenino, 16,7% masculino) en el cual se les facilitó un cuestionario online conservando el anonimato y de forma voluntaria. El Burnout fue medido con 22 ítems de la versión de Maslach Burnout Inventory utilizando 7 puntos tipo escala de Likert. La evidencia muestra que el modelo propuesto fue establecido al equipararse con la data.

Este estudio aporta algunos aspectos para ser utilizados en la metodología del presente proyecto.

Otro trabajo de importancia para la investigación es el realizado por Gerald D. y col. (2018) titulado: *Work-personal life conflict and burnout in contact centers. The moderating role of affective commitment*. El propósito de este estudio fue analizar el rol que cumple el compromiso afectivo en la relación trabajo-conflictos en la vida personal (WPLC) y burnout en un call center. El estudio fue realizado en Portugal en una gran compañía del sector de call center.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

El departamento de recursos humanos advirtió del estudio a los empleados mediante correo electrónico con un link para el cuestionario, el cual fue respondido vía online mediante la plataforma Survey Monkeym, de forma anónima y confidencial. La muestra fue de 2055 empleados que corresponde a un 52% de todos los trabajadores de la compañía.

La media de la edad de los empleados en la muestra fue de 33,05 años, 62,1% menores de 35 y la más frecuente fue de 30 años, una porción significativa de sexo femenino (M= 62,9%) y el nivel de educación secundaria (M = 34,0%) de 2055 participantes 56% solteros,

12% separados, 6,6% divorciados, 4% viudos y con niños (M = 62,6%).

Los datos fueron evaluados utilizando: para conflictos vida personal-trabajo se usó la medida propuesta por Keeney, et al (2013); para medir Burnout se utilizó el inventario de Maslach; el compromiso afectivo usando el método propuesto por Meyer et al (1993). Los resultados muestran que la relación WPLC dio positivo al Burnout y de allí la importancia de considerar el concepto WPLC.

Este trabajo es importante porque estudia cómo influye la vida personal del trabajador en el incremento de burnout. Esto ayuda en la investigación para demostrar que los conflictos personales generados por la pandemia COVID-19 ha incrementado el burnout en los trabajadores.

El siguiente documento presentado por Bernal, J., Martinez, N. y Pereira, D. (2016) titulado Síndrome de Burnout y Dimensiones de la Personalidad en Agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del Mes de Abril a octubre del año 2016. Tiene como objetivo determinar si existe una correlación

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de la Personalidad en operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance en El Salvador. La investigación se basó en un estudio cuantitativo de tipo correlacional entre las dos variables: Síndrome de Burnout y Dimensión de la Personalidad.

La muestra fue conformada por 31 agentes de Call Center dado que constituye el 10% de la población total, 17 del sexo masculino y 14 del sexo femenino cuyas edades oscilan entre 18 y 40 años.

Para la medición de las variables se utilizó instrumentos estandarizados, para medir El Síndrome de Burnout se utilizó Maslach Burnout Inventory (MBI) , para medir las Dimensiones de Personalidad se usó el Test Big Five (BFQ) que propone 5 dimensiones fundamentales para la descripción y evaluación de la personalidad: Energía, Afabilidad, Tesón, Estabilidad Emocional, y Apertura mental y un instrumento creado por el equipo investigador para explorar Factores de Riesgo Desencadenantes de Burnout: Factores Sociales, Factores Personales y Factores Organizacionales. Para la aplicación de los instrumentos se contó con el permiso de la Empresa y consentimiento del personal objeto de estudio. Luego de analizados los resultados concluyen que los agentes de Call Center tienen presencia del Síndrome de Burnout y de acuerdo al análisis de factores de riesgos se determina que dichos factores juegan un papel importante dentro de la aparición y presencia de Burnout, en relación a las variables sociales, individuales y organizacionales que se evaluaron. Este estudio es de relevancia en el presente proyecto porque ayuda a desarrollar uno de los objetivos que es la presencia de factores externos para el incremento de Burnout.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Otro documento que ayuda a la investigación es el realizado por Álvarez, L. (2015), titulado: “Formas de Estrés laboral percibidas por asesores de Empresas call center de la Ciudad de Medellín”. El objetivo de esta investigación fue identificar las formas de estrés laboral percibidas por los asesores de empresas de call center. El tipo de investigación utilizado fue de interaccionismo simbólico y cualitativo mediante entrevistas semiestructuradas orales e investigación de tipo transversal.

La muestra utilizada fue de 3 asesores call center que tuvieran contacto directo con clientes. Para la recolección de datos, se utilizó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas, además de preguntas sociodemográficas. Estas fueron grabadas y luego transcritas. Los datos analizados fueron síntomas físicos, ambiente laboral y manifestaciones psicológicas.

En el estudio se encontraron resultados, donde se determinó que el ambiente laboral es un detonante del estrés, así como el cumplimiento de un horario extenuante aunado a la cantidad de llamadas y usuarios. En cuanto a los síntomas físicos, los trabajadores presentaron problemas gástricos, dolores de cabeza, cuello, cuerpo y ojos, problemas de sueño, migrañas. En cuanto a manifestaciones psicológicas, los trabajadores presentaron falta de concentración, depresión, desgano, apatía. Los entrevistados presentaron características y síntomas asociados al estrés laboral.

El aporte de este trabajo a la investigación llevada a cabo es la forma como se percibe el estrés laboral en el ambiente de trabajo, en el aspecto físico y psicológico, lo que ayudaría a reconocer los indicadores del síndrome de Burnout.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Marco legal

En España

Según Maicon C y Garcés E (2010), el síndrome de burnout es conocido en España desde al año 1974, donde se asocia la parte clínica con sus causas de origen laboral, en el que la afectación se marca en las profesiones asistenciales donde por diferentes factores hace que se afecten las personas y puedan desencadenar el síndrome de burnout.

No obstante, la jurisprudencia no lo consideró enfermedad laboral puesto que no está incluida dentro de la tabla de enfermedades laborales según el art 16 de la LGSS. Sin embargo, se presentan algunas controversias, ya que los efectos relacionados con la actividad laboral se debe considerar enfermedad laboral ,en los países desarrollados surgen enfermedades, nuevas caracterizadas por los trabajadores por esta razón los juzgadores han considerado el síndrome de burnout como accidente de trabajo donde definen el término como *“toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”*(art. 115 de la LGSS)

Por su parte, Maicon C y Garcés E (2010) afirman:

La ley 31 de 1995 de prevención de riesgos laborales para la salud en el trabajador aunque las investigaciones conllevan a que es una enfermedad desencadenada por el trabajo por no estar dentro de la tabla de enfermedades laborales y la cual no ha sido actualizada según el artículo desde al año 98 no es considerada enfermedad laboral si no accidente de trabajo. (p 170)

México

La Norma oficial Mexicana NOM035 –STPS-2018 establece los elementos para identificar y analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

entorno organizacional favorable en los lugares de trabajo, y a su vez protege la salud física y psicológica de los trabajadores que pueden sufrir violencia laboral o síndrome de burnout. La NOM035 (Guía Informativa NOM-035-STPS-2018 (2018)

Colombia

En el año 2008, el Ministerio de Trabajo, en la resolución 2646 del mismo año estableció lineamientos para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En el capítulo II, especifica los factores relacionados a la identificación de los riesgos psicosociales y sus efectos.

Por su parte, la ley 1616 de 2013 en su artículo 9 indica:

“Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) deben garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el monitoreo permanentemente de los factores de riesgos psicosocial en el trabajo, en su numeral 12 establece que se deben diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por el riesgo psicosocial”

Asimismo, el decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, se incluyen aspectos preventivos frente al riesgo psicosocial. Esta normativa, se da como resultado de que en los últimos años, como lo manifiesta el Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud y Protección Social, se ha presentado un alto índice de estrés laboral o estrés crónico.

Por su parte, el Ministerio de Salud reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. La medida está contenida en el Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002.

El capítulo 6, artículo 2.2.4.6.5 del decreto 1072 del 2015 toma como punto el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, importante descripción de cómo se aplica en Colombia las políticas en seguridad y salud, la organización del sistema de gestión de la seguridad, la planificación del SG-SST y sus aplicaciones en las organizaciones según normatividad vigente.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

El capítulo 11 del decreto 1072 del 2015 especifica los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de SST-Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando no son cumplidas al menos los estándares mínimos.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 1477 de 2014, mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, donde define las Patologías causadas por estrés en el trabajo, en cuyo anexo técnico se incluye al Síndrome de Burnout o del Trabajador Quemado en el grupo IV Trastornos mentales y del comportamiento, de la parte B “enfermedades clasificadas por grupos o categorías”, de la sección II que corresponde al grupo de enfermedades para determinar diagnóstico médico.

Por otro lado, en el Decreto 417 del 17 de Marzo de 2020, la Presidencia de la República de Colombia declaró el país en estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio, y acogiéndose a los derechos plasmados en la constitución política de Colombia autoriza para dictar decretos con fuerza de ley destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos.

El Ministerio de Trabajo emitió la Circular 0064 del 7 de Octubre de 2020, donde se imparten acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales de los trabajadores de los diferentes sectores económicos, que desempeñan su labor de forma remota o presencial, en el marco actual de la emergencia sanitaria por SARS – COV 2 (COVID 19). Asimismo, se establecen criterios para la no exigencia de carga laboral diferentes a las que correspondan dentro de la jornada laboral.

En el marco de la prevención, las ARL deben desarrollar acciones preventivas en concordancia con la ley 1562 de 2012, en la cual, se contempla el sistema general de riesgos laborales y como parte integrante del mismo, se encuentra la salud ocupacional, definida como la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Su primordial beneficio es mejorar las condiciones y el ambiente laboral, así como la salud en el trabajo, lo cual conlleva a la promoción y mantenimiento del bienestar integral del empleado.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

La Resolución 2404 de 2019, Por lo cual se adopta la batería de Instrumento para evaluación de factores de riesgo psicosocial, esta resolución busca orientar a los empleadores, trabajadores, contratantes, instituciones de seguridad social y prestadores de servicio en seguridad y salud en el trabajo, sobre los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como la promoción de la da salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones, realizando campañas y brindando apoyo psicosocial a los trabajadores afectados (Ministerio del trabajo, 2019).

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo. “Se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.390).

Adicionalmente, el enfoque cualitativo, según Vasilachis (citado por Bernal, 2016), se interesa por la vida de las personas, por sus perspectivas subjetivas, por sus historias, por sus comportamientos, por sus experiencias, por sus interacciones, por sus acciones, por sus sentimientos, e interpreta a todos ellos de forma situada, es decir, en el contexto particular en el que tienen lugar.

Finalmente, según Singh y Corbetta, (Citados por Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), la ruta cualitativa es naturalista porque: se estudia a los casos (personas y sus expresiones o animales) en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad, y porque los eventos se analizan tal y como sucedieron, es decir, su desarrollo natural, no hay manipulación ni estimulación de la realidad.

En cuanto al alcance la investigación es de tipo descriptivo, ya que consiste en presentar la información tal cual es, utilizando una revisión bibliográfica actual, que permitirá indicar cuál es la situación y la magnitud del problema a tratar. Este tipo de estudios permite seleccionar una serie de variables para medirlas cada una independientemente con la mayor precisión posible, de manera que se pueda describir cómo se manifiesta el fenómeno estudiado (Kerlinger 2002 p10).

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Según lo expuesto, se relaciona si el confinamiento por COVID19 incide en el riesgo de los trabajadores de Call-Center a padecer el Síndrome de Burnout.

Este es un estudio de tipo descriptivo ya que como afirma Salkind (1998), “*Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio*” (p.11).

Según Cerda (citado por (Bernal 2016)) “tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas y agrega: Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, es decir, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p 71).

De acuerdo con Cerda (1998), una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Según Briones (1985), citado por (Bernal, 2016), los estudios descriptivos pueden ser seccionales o transversales y longitudinales, este estudio es de tipo trasversal ya que se recogerán datos y se analizarán sobre las variables para calcular por medio de un análisis estadístico relaciones y resultados, pero además se recogerán datos por medio de la escala y de un cuestionario aplicado por los investigadores donde se recogerá información de las diferentes variables propuestas. Así mismo, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran a los trabajadores del Call-Center Bilingüe.

Finalmente, es de tipo no experimental, de acuerdo con Bernal (2016) (p. 151) no se soporta en el experimento, en este caso, se observan los fenómenos en su ambiente natural

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

para después analizarlos sin manipulación de las variables, es decir este estudio no construye ningún tipo de situación, sólo se observan las ya existentes.

Población y muestra

Para esta investigación, la población está conformada por 60 agentes que laboran para una campaña de Estados Unidos, en atención al usuario sector salud, en un call center bilingüe, sin distinción de sexo, durante el periodo 2021 en la Ciudad de Bogotá, Colombia.

Dentro de los tipos de muestreo, se empleó el no probabilístico, ya que en esta técnica el investigador selecciona de modo directo los elementos de la muestra que desea participen en su estudio. Se eligen los individuos que se estima que son representativos o típicos de la población, por lo que se sigue un criterio establecido por el experto o investigador (Bernal, 2016).

Los criterios de inclusión seleccionados en esta investigación son:

- a) Edad (18-50 años)
- b) Se incluye solo agentes bilingües
- c) Ambos géneros
- d) Antigüedad de 6 meses laborando en la organización.

Los criterios de exclusión:

Tipo de campaña a la cual pertenecen ya que solo se tomarán los agentes bilingües que trabajan en atención al cliente del sector salud de los Estados Unidos.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Solo los agentes de una sola campaña, la empresa seleccionada maneja más de 40 campañas actualmente.

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es finito, se utilizará la fórmula del muestreo aleatorio simple, así:

$$n = \frac{4 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + 4 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra (Valor que se quiere conocer)

N=Tamaño de la población (60)

p= Probabilidad de éxito (50%)

q= Probabilidad de fracaso (50%)

E2= Error (10%)

Ya conocidos los parámetros anteriores, se procede a reemplazar en la fórmula:

$$n = \frac{4 * 60 * 0,5 * 0,5}{0,10^2 * (60 - 1) + 4 * 0,5 * 0,5}$$

n=37,73

n≈38

Dado lo anterior, para una población de 60 agentes, con un margen de error del 10%, el tamaño de la muestra es de 38 agentes de ambos géneros, que laboran para una campaña bilingüe de atención al usuario del sector salud de los Estados Unidos.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Instrumentos

En el presente estudio para la medición de las variables de la investigación se utilizó un instrumento estandarizado.

Maslach Burnout Inventory (MBI) Con nombre en español: Inventario Burnout de Maslach (MBI) “Síndrome del Quemado”

Tabla 1.

Ficha técnica de instrumento

Autores:	Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)
Procedencia:	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA
Adaptación:	Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas; Editorial: TEA ediciones (1997).
Aplicación:	Individual y colectiva a adultos; con duración de 10 a 15 minutos aproximados.
Finalidad:	Evaluación de tres variables del síndrome “quemado”: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización.
Material:	Manual (1993), Ejemplar, Plantilla y Hoja de respuestas opcional.
Tipificación:	Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

	que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.
--	--

Fuente: Bernal, J, Martínez G, Pereira D, (2016).

Para medir el Síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario creado por Maslach modificado.

La versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001).

El instrumento actual fue modificado para que se ajuste a la población en estudio, en este caso, para los agentes de call center bilingüe.

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, la cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realizó en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. Esta prueba pretendió medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Instrumento para explorar factores desencadenantes del Síndrome de Burnout. Dicho instrumento fue creado por Bernal, J, Martínez G, Pereira D en el año 2016 para su investigación y validado por ellos.

Tabla 2.

Ficha técnica de Instrumento 2

Autores:	Bernal, Jennifer; Martinez Guiselle; Pereira, Dennisse. Año 2016.
Aplicación:	Individual y colectiva; duración de 15 minutos aproximadamente
Finalidad:	Recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout.
Material:	Instrumento de aplicación.
Análisis:	Descriptivo de acuerdo a la presencia de los diferentes factores de riesgo.

Fuente: Bernal, J, Martínez G, Pereira D, (2016).

El instrumento se diseñó para explorar Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout. Tiene como objetivo principal recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout. Consta de 30 ítems distribuidos en: factores personales, sociales y organizacionales.

La validez del instrumento fue realizada por medio de la técnica de criterio de jueces de Lawshe (1975) que propuso una fórmula simple para cuantificar el grado de consenso de acuerdo al grupo de expertos que determinarán la validez de contenido de la

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

prueba. La confiabilidad y validez del instrumento con CVR positivo con valor mínimo de 0.99 y CVR negativo cuando menos de la mitad de los expertos indican esencial.

Procedimientos.

Etapa 1: Contacto y selección

Inicialmente se estableció el contacto con la empresa de Call Center Teleperformance con el fin de compartir el proyecto de investigación y solicitar el apoyo para realizarla en dicha empresa. Así mismo se consigue apoyo de una de las campañas especializadas a la atención al cliente a nivel del sistema de salud. Como gran empleador global, con 300,000 empleados en 80 países.

Posteriormente se realizó la coordinación con el ACCM y los directores de la campaña para que ellos proporcionan la información acerca de las condiciones y fechas en las cuales sería posible aplicar los instrumentos de recolección de datos. Se organizó la muestra en grupos de 3 a 5 agentes; valorando que el tiempo de aplicación de cada prueba es de 45 minutos aproximadamente.

Etapa 2: Presentación del Proyecto

Al tener organizada y completa la muestra, y teniendo en cuenta que el trabajo se realiza de forma remota, se expuso brevemente a los agentes de Call Center la información necesaria acerca de la investigación y la finalidad del estudio. Además, con el propósito de cumplir los aspectos éticos y buscar proteger la integridad de cada uno de los participantes, se presentó un consentimiento informado antes de responder a los

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

instrumentos de investigación requeridos para el presente estudio y el trabajador debe responder si acepta o no. Esto se realizó de manera electrónica utilizando la plataforma Google Forms.

Etapa 3: Aplicación de instrumento

El proceso de aplicación de instrumentos dio inicio a la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), para valorar categorías y percentiles, los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo". Esto ayudó a determinar si existe Síndrome de Burnout en estos trabajadores. Una vez analizada la información se decidió proseguir con el segundo instrumento.

El Instrumento de Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout se utilizó para determinar si el confinamiento por COVID 19 tuvo influencia en el desarrollo de Síndrome de Burnout, este, se aplicó solo a los trabajadores frente a los que se determinó la existencia de síndrome de Burnout.

Análisis de información.

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el Maslach Burnout Inventory (MBI), a fin de comprobar o refutar la hipótesis planteada en la investigación, se utilizó el método estadístico de correlación de producto momento de K. Pearson, con el cual se pretendió encontrar la correlación entre las puntuaciones obtenidas por los sujetos. En este caso, se utilizó el paquete Microsoft Office Excel 2019. La fórmula del estadístico inferencial Correlación de Pearson utilizada es:

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Se pretendió con esto, dar resolución al problema planteado y cada uno de los objetivos de la investigación, y obtener información relevante para la realización de un análisis descriptivo de los factores de riesgos presentes en la muestra estudiada.

Para fines educacionales se grafican los resultados mediante la tabulación y la descripción gráfica.

Luego de la presentación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, se procede al análisis y discusión de los resultados, en base a los objetivos del estudio y las bases teóricas que fundamentan la presente investigación.

Consideraciones éticas

La investigación expuesta en este documento garantiza el cumplimiento de las normativas éticas y jurídicas que determinan la protección al participante para investigaciones. Así como a su vez, se ha vinculado la protección de datos y de información que a lo largo de la investigación han sido divulgadas por los participantes, garantizando el buen uso de la información, sin incurrir daño físico.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Se obtuvo consentimiento de la dirección de la campaña para participar en la investigación y se tomaron en cuenta los principios universales tales como: Responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, e investigación con participantes humanos; Por eso mismo antes de participar en la encuesta se debía obtener consentimiento de la persona.

La investigación fue realizada por 3 estudiantes en formación de la Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Sede Virtual y a Distancia de la ciudad de Bogotá, con profesiones tituladas en Medicina General, Administración en Salud Ocupacional e Ingeniería Industrial, con una amplia trayectoria en cada una de sus campos, respectivamente.

La población objeto de estudio fueron agentes bilingües de una campaña de atención al usuario de servicios médicos de los Estados Unidos, quienes no representan ningún tipo de vulnerabilidad. La muestra seleccionada para este estudio es de 38 participantes mayores de edad, y no se discriminará sexo ni estado civil.

Asimismo, el estudio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 8430 de 1993, donde se plantea que toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio de respeto de su dignidad, y la protección de sus derechos y su bienestar.

De igual forma, y conforme con el artículo 8 de esta misma Resolución, se protegerá la privacidad del individuo y se identificará solo cuando los resultados lo requieran y esté lo autorice.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Adicionalmente, según el artículo 11 de la Resolución ya citada, la clasificación de esta investigación es de tipo “Investigación sin riesgo”, ya que las técnicas y métodos a utilizar serán de tipo documental retrospectivo por medio de cuestionarios en donde no se manipulará la conducta del sujeto.

Por otro lado, se incluirá dentro del instrumento de recolección de datos, un consentimiento informado que el sujeto aprobará previo al inicio del estudio, dando cumplimiento al artículo 14 y 15 de dicha resolución, así como la autorización de datos personales, conforme con la Ley 1581 de 2012.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Resultados y discusión

En cumplimiento de los objetivos específicos se procedió a emplear los instrumentos propuestos, encontrando los siguientes resultados:

Resultados y Discusión del Instrumento Maslach Burnout Inventory

En la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, cuya muestra estuvo representada por 38 agentes de una campaña de atención de servicios de salud de los Estados Unidos, se realizó el procesamiento de 38 encuestas

Seguidamente, para determinar la presencia del Síndrome de Burnout, se tuvo en cuenta el valor total obtenido en cada uno de los tres aspectos que se evalúan en dicho instrumento, a partir de los siguientes parámetros:

Tabla 3.

Cálculo de Puntuaciones Cuestionario MBI

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<i>Menos de 34</i>

Fuente: https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

Tabla 4.

Puntuación Total por Agente y Aspecto- Cuestionario MBI

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Aspecto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	Total
Cansancio Emocional	33	37	26	50	39	43	36	37	42	27	35	31	37	49	40	36	4	44	27	42	40	44	21	24	49	45	4	48	46	49	20	30	31	13	13	21	39	27	1279
Despersonalización	15	24	15	15	20	25	19	21	13	18	25	18	20	29	21	24	4	29	15	23	20	23	15	9	19	24	3	14	19	22	19	23	8	8	9	5	17	23	673
Realización Personal	46	36	33	20	34	26	29	48	12	42	36	33	37	30	26	47	41	33	24	41	37	31	40	38	25	31	47	32	37	36	40	39	43	37	47	30	37	37	1338

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

Una vez se determinaron cada una de las puntuaciones en los diferentes aspectos evaluados en el cuestionario, por cada agente, se logró identificar que 13 agentes fueron diagnosticados con síndrome de burnout, representando así el 34% del total de la muestra analizada.

Posteriormente, se realiza una clasificación de las dimensiones del síndrome por cantidad de agentes afectados en cada uno de las escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización, como se muestra en la Tabla 6

Tabla 5

Porcentaje de Agentes afectados por escala- Cuestionario MBI

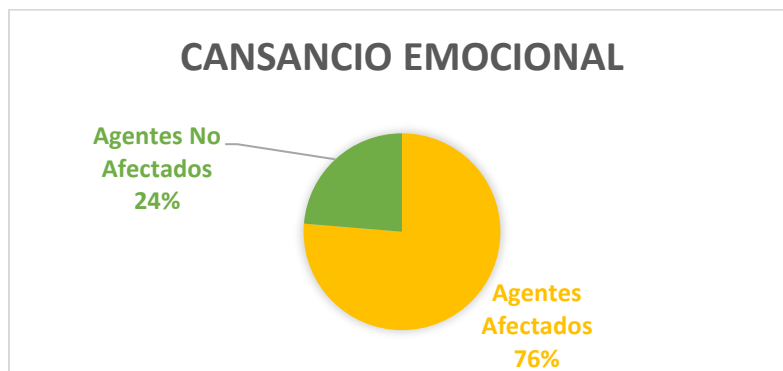
Aspecto	Agentes Afectados	%	Agentes No Afectados	%
Cansancio Emocional	29	76%	9	24%
Despersonalización	31	82%	7	18%
Realización Personal	15	39%	23	61%

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Figura 1.

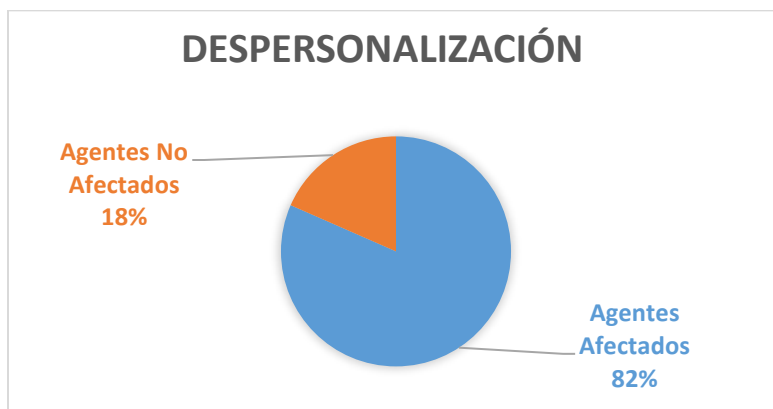
Afectación Escala Cansancio Emocional- Cuestionario MBI



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

Figura 2.

Afectación Escala Despersonalización- Cuestionario MBI



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Figura 3.

Afectación Escala Realización Personal- Cuestionario MBI



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

Por lo anterior, y para dar cumplimiento con el primer y segundo objetivo específico, se logra identificar que 13 agentes fueron diagnosticados con síndrome de burnout, representando así el 34% del total de la muestra analizada. Asimismo, las escalas que tienen más afectación en cuanto a mayores indicios de padecer el síndrome son Despersonalización, con el 82% de los agentes afectados, seguido por el Cansancio emocional, con un 76% de los agentes afectados. La escala menos afectada es Realización Personal, que representó el 39% de los agentes.

En este sentido, la despersonalización es entendida como un desarrollo de sentimientos respuestas y actitudes cortantes, frías y distantes hacia otras personas especialmente a clientes o compañeros del trabajo (Pérez y Maturana, 2011).

En esta escala se pudo identificar que los agentes poseen sentimientos y presentan actitudes de falta de empoderamiento y compromiso frente a su labor, desencadenado por la falta de preocupación y trato impersonal con los usuarios.

Resultados y Discusión del Instrumento para determinar Factores Desencadenantes del Síndrome de Burnout

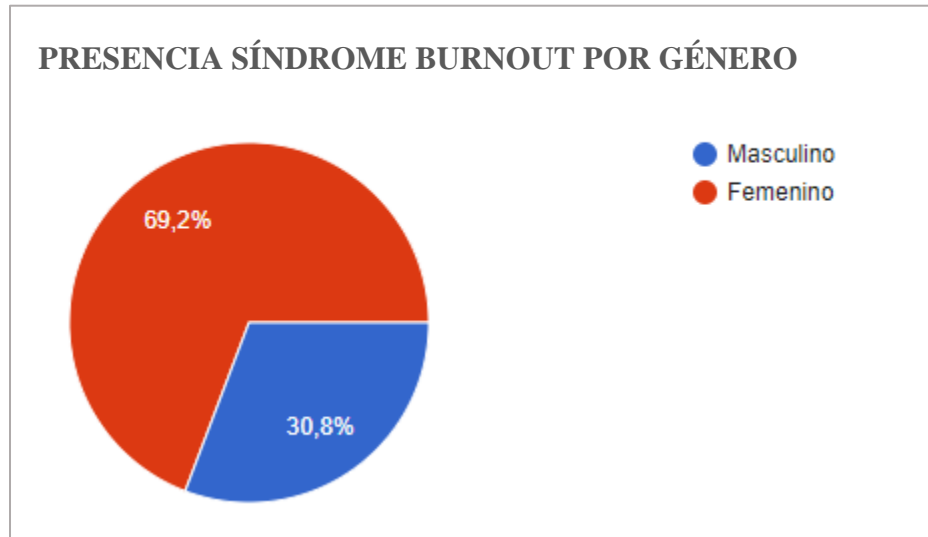
Posteriormente, para dar cumplimiento con el tercer objetivo específico, a los 13 agentes a quienes se les determinó la presencia del Síndrome de Burnout, se realiza el segundo cuestionario para determinar Factores Desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Con este, se determinó que, de la muestra de los sujetos participantes, y con la presencia del síndrome de burnout, la edad no impacta en la incidencia de éste. A diferencia del indicador del género, se observa el predominio en las mujeres, que representan el 69.2%, siendo estas más vulnerables al desgaste profesional que los hombres (Ver Gráfica 8), ya que estos últimos solo representan el 30.8%. Esto corrobora lo observado por Manzano (2002), que en estudios realizados sobre el síndrome, afirmaba que las mujeres son más susceptibles al desgaste profesional que los hombres. Contrario a lo que afirmaba Ramírez y Lee (2011), quienes indican que los hombres suelen presentar mayores niveles de despersonalización y con más tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout que las mujeres.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Figura 4.

Presencia de Síndrome de Burnout por Género



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores

Martínez (2010), afirma que las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Síndrome de Burnout, teniendo en cuenta su rol en la familia, lo que hace que tenga mayor capacidad para afrontar problemas y conflictos emocionales.

Con respecto al estado civil, solo una de estas personas era casada representando un 7,7%, mientras que el 92,3% son solteras. Por su parte, el 69,2% de los afectados no tiene hijos, mientras el 30,8% restante tiene al menos 1 hijo. De esto puede inferirse, que cuando las personas son solteras y no tienen hijos, pueden ser más susceptibles de desarrollar síndrome de Burnout.

En cuanto al tiempo que se lleva laborando en la empresa, solo el 15,4% llevan entre 6 meses y 1 año, mientras que el 84,6% llevan laborando más de 1 año en la empresa.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

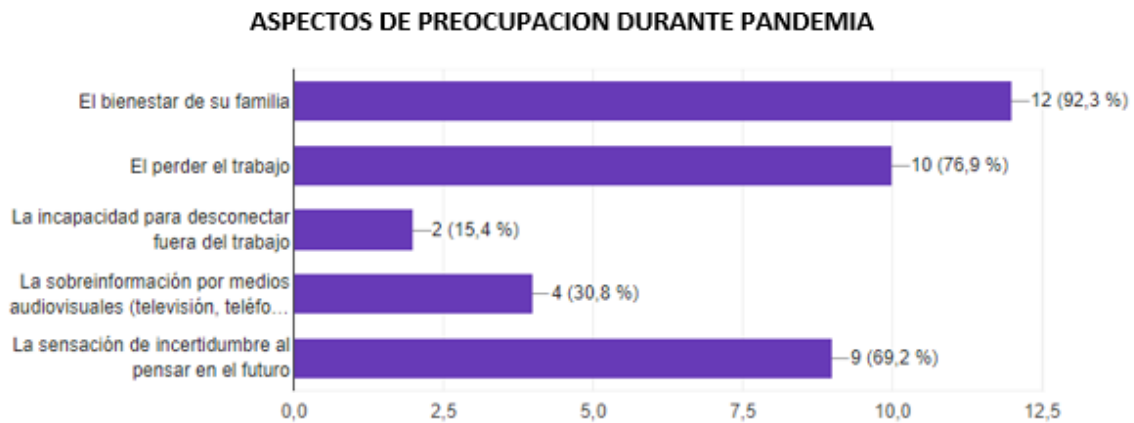
En lo relacionado a las variables individuales, el 69.2% afirman que el trabajo que desempeñan no está acorde con sus metas y aspiraciones y el 30,8% creen que no tienen otra opción. En este sentido, para ninguno de los agentes que padece el síndrome, el trabajo está acorde a sus metas y aspiraciones.

Por su parte, la percepción de las funciones y actividades del puesto de trabajo las califican en un 84,6% como rutinarias y 15,4% como poco interesantes. Asimismo, el 53.8% de los encuestados no consideran que los ingresos e incentivos sean acordes a las exigencias del puesto, mientras que el 44.2% consideran que podría estar mejor.

De otro lado, el 100% de los agentes han considerado dejar de laborar para la empresa, 84,6% consideran que su humor se ve afectado por su jornada laboral.

Figura 5.

Aspectos de preocupación durante la pandemia.



SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

En cuanto a las variables relacionadas con el Covid-19, el 46.2 % de los encuestados han sido diagnosticados con Covid-19 y el 30,8% creen haber presentado síntomas relacionados.

Asimismo, se plantearon preguntas sobre la preocupación que ha causado la pandemia respecto a diferentes aspectos, de lo cual se obtiene que al 92,3% les preocupa el bienestar de su familia, 76,9% les preocupa perder su trabajo, y 69,2% la sensación de incertidumbre de pensar en el futuro. En cuanto al impacto psicológico que ha sufrido durante la pandemia, solo el 30.8% perciben que no han sido impactados, mientras que el 30.8% lo perciben como leve y el 38.5% como moderado.

En referencia a las variables sociales e interpersonales, las relaciones con pareja, familia y amigos son excelentes y buenas, solo 1 (7.6%) agente afirmó que su relación con pareja, familia y compañeros de trabajo, respectivamente, es regular; 3 (23%) afirmaron que su relación con amigos es regular. Asimismo, 4 (30.7%) afirmaron que su relación con vecinos es regular y 1 (7.6%) afirmó que su relación con vecinos es deficiente.

De igual forma, al indagar sobre la percepción de apoyo por parte de su familia o pareja en cualquier circunstancia, el 84.6% aseguraron que siempre se sienten apoyados.

En lo que respecta a variables organizacionales, la percepción del interés de la gerencia por el bienestar de los empleados es 46.2% para casi nunca y 15.4% para nunca. Solo el 38.5% percibe que la gerencia a veces se interesa por el bienestar.

Por su parte, el 92.3% no se siente identificado con la empresa, el 69.2% consideran que la empresa no les brinda la seguridad y estabilidad laboral que necesitan, así como el

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

69.5% afirman que la empresa no posee programas de desarrollo profesional o capacitaciones que le proporcione habilidades y competencias para crecer profesionalmente dentro de esta. Por último, el 61.5% no se siente satisfecho con su horario de trabajo.

Finalmente, dando cumplimiento al objetivo general, se determinó que el 34% de los agentes de un call center bilingüe de la ciudad de Bogotá, quienes laboran para una campaña de atención al usuario del sector salud de los Estados Unidos, presentan potencial presencia de síndrome de burnout. Asimismo, se pudo señalar que las mujeres, personas solteras, personas sin hijos tienen mayor probabilidad de desarrollar el síndrome. Por otro lado, se pudo identificar que el 61.6% creen haber presentado algún impacto psicológico durante la pandemia a causa del Covid-19.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Conclusiones

El primer objetivo específico buscaba describir las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas por el personal que labora en el call center, para lo cual se aplicó a la población inicial el cuestionario Maslach Burnout Inventory, el cual evalúa tres aspectos fundamentales: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, como aspectos determinantes en el síndrome de burnout. Dentro de estas dimensiones se identificó que el 82% de los agentes presenta afectación inicialmente de la dimensión de despersonalización, esto se debe principalmente a los sentimientos y actitudes que ejercen los agentes respecto a su trato impersonal con los usuarios, la insensibilidad y despreocupación en la atención, y la percepción de culpabilidad que el agente ejerce sobre los problemas del usuario. Por su parte, la segunda variable afectada fue el cansancio emocional, con un 76% de los agentes afectados. Aquí se logró identificar que los agentes se sienten agotados, frustrados, desgastados y perciben exceso de trabajo. Seguidamente, la realización personal solo tuvo un 39% de afectación en estos agentes, en este caso, porque perciben su trabajo como desmotivante e influencia negativa de su trabajo sobre los usuarios.

El segundo objetivo específico apuntaba a determinar el grado de Síndrome de Burnout y factores asociados presentes en el personal que labora en el call center, para lo cual, con la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory, mediante el cual fueron identificados los agentes que presentaron afectación en las 3 dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal, analizadas anteriormente, se determinó que 13 agentes presentaron el Síndrome de Burnout, lo que representaba el 34% de la muestra estudiada.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

El tercer objetivo específico, tenía como fin la identificación de los factores de riesgo que contribuyen en la incidencia del síndrome de burnout en empleados de un call center durante el confinamiento por Covid-19. Para esto, se aplicó un cuestionario de factores desencadenantes del síndrome de burnout a los 13 agentes a quienes se les detectó la presencia del mismo. Allí, se encontró principalmente, como factor de riesgo el género, ya que en este caso, las mujeres presentaron mayor prevalencia, con un 69,2%. Respecto al nivel académico no se pudo detectar alguna relación de riesgo.

El no tener hijos también se identificó como factor desencadenante, ya que 9 de los 13 agentes reportaron no tener hijos. No obstante, este factor de riesgo puede ser desencadenante de otro tipo de síndrome cuando se tienen hijos que padecen alguna enfermedad crónica, sus padres empiezan a presentar burnout parental, el cual presenta los mismos síntomas de agotamiento físico y mental que el burnout laboral, los dos síndromes se vieron incrementados en prevalencia en la población a raíz del confinamiento por el Covid-19 (Piriano, 2021).

Con respecto al estado civil, solo una de estas personas era casada representando un 7,7%, el resto son solteras 92,3%. De igual forma, como variable asociada se encontró una relación inversamente proporcional entre los ingresos y beneficios del puesto con las exigencias del mismo, también se identificó como variable asociada a los grados del síndrome y la satisfacción de las responsabilidades del puesto del trabajo en donde el 85% de los agentes señalaron sus actividades como rutinarias.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Recomendaciones

Una de las grandes limitaciones que se identificaron en la investigación, es la falta de datos como línea de base del grado de afectación del síndrome de burnout en los agentes del call center antes del inicio del confinamiento, como efecto de la pandemia. Estos datos hubieran permitido hacer un contraste entre antes y después de la cuarentena para identificar si está tuvo algún efecto en la prevalencia del síndrome en los trabajadores de la compañía.

Por otro lado, se encontró como limitante la falta de un integrante en el grupo investigador con título de pregrado en Psicología, por lo que se tuvo que recurrir a la asesoría de un profesional en esta área para ayudar a fortalecer la interpretación y el análisis de los resultados del estudio.

Para personas interesadas en realizar futuras investigaciones del síndrome de Burnout en esta compañía, se sugiere profundizar en estudios de estrés laboral correlacionados con los instrumentos de Maslach Burnout Inventory, complementándolos con la aplicación de instrumentos de riesgo psicosocial, así como la realización de un plan de estrategias de intervención

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Referencias bibliográficas

Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309.

Álvarez L, Buitrago M, Hoyos S, (2015), Formas de Estrés laboral percibidas por asesores de Empresas call center de la Ciudad de Medellín, Universidad minuto de Dios, Facultad de Ciencias Humanas, Psicología

Bernal, C (2016). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Cuarta Edición. Pearson. Colombia ISBN:978-958-699-322-7

Bernal, J, Martínez G, Pereira D, (2016). Síndrome de Burnout y Dimensiones de la personalidad en agentes de call center Teleperformance global services de San Salvador durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016. Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias y Humanidades.

Briones, G. (1985) Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. México, Editorial Trillas.

D'alleo G & Santangelo A (2011) Clima Organizacional y Burnout en operadores de Call center. Elsevier Ltd. Selection and/or peer-review under responsibility of the 2nd World Conference on Psychology, Counselling and Guidance.
doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.312

Friedman WA. (2004) Residentes de guardia en el área de neurocirugía 2004;54(4):925-33.
23. Volpp KGM, Grande D. Residents

Galvez, J (2006) Trastornos por estrés y sus repercusiones neuropsicoendocrinológicas. Revista Colombiana de Psiquiatría. Vol XXXIV No 1

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Geraldes, D, Chambel, M, Carvalho, V, Madeira, E (2018). Work-personal life conflict and burnout in contact centres: The moderating role of affective commitment. *Personnel Review*. 48. 10.1108/PR-11-2017-0352.

Gil, 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*, 15, 261-268

Görgens-Ekermans, G. (2020). Dentro del proceso de generación del Síndrome de Burnout: un estudio de operadores de Call Center. *Management Dynamics* Volumen 29 No 2, 2020.29. 19-35.

Guía Informativa NOM-035-STPS-2018 (2018) Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Estados Unidos Mexicanos. URL https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

Hayes, S, Priestley J, Lishmkhametov N, Ray H, (2020) Percepcion de estres y Burnout relacionado al trabajo antes y durante COVID- 19 Analytics & Data Science Institute, College of Computing and Software Engineering, Kennesaw State University

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012). NTP 926. Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación. Madrid, España.

Kim KJ, Diamond DM. El estres en el hipocampo, plasticidad sináptica y memorias perdidas *Nature Reviews Neuroscience* 2002; 3:453-62.

Kerlinger, F. (2002). Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento. México: Editorial Interamericana.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Labrador M, Montiel M (2016). Síndrome de Burnout. Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de Ciencias Políticas, Escuela de Psicología

Ley General de la Seguridad Social, Real decreto legislativo 1/1994 de 20 de junio (web)
URL

https://www.agamfec.com/pdf/arquivo_doc/Lei_1_1994_17_junio_17_xuno_General_Seguridad_Socia_1994.pdf

Mc Ewen B S. Protective and damaging effects of stress mediators. N Engl J Med 1998; 338(3):171-179.

Maicon, C, Garces E (2010) El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral hasta el ámbito deportivo. Anales de Psicología, vol. 26, núm. 1, enero, 2010, pp. 169-180 Universidad de Murcia Murcia, España. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294

Maslach C, Jackson SE. Medidas de Burnout experimentado. J Occupational Behavior 1981; 2: 99-113.

Maslach C, Leiter M, (1997) La verdad sobre Burnout: Como las organizaciones causan estrés personal y Que hacer con el San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Marcela S. Huertas J, Cruz L, Ministerio del Trabajo (2020), Circular 0064 URL
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

Martínez-Lanz P, Medina-Mora ME, Rivera E. Consumo de Alcohol y drogas en personas de salud: algunos factores relacionados. Salud Mental 2004;27(6):17-27. 22.

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Martínez A (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual. Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense de Madrid. ISSN: 1575-2844 · DOI: DOI: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80> URL <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C y Jasón, S. E. (1997) Manual del MBI: "Inventario Burnout de Maslach: síndrome del quemado por estrés asistencial TEA ediciones, Madrid.

Manzano, G. (2002): "Bienestar subjetivo de los cuidadores formales de Alzheimer: relaciones con el burnout, engagement y estrategias de afrontamiento", Ansiedad y estrés, nº 2-3, pp. 225-244

Méndez Venegas J. Estrés laboral o síndrome de "burnout". Acta Pediátrica de México 2004;25(5):299-302.

Ministerio Interior (2020) Decreto 417 URL <https://www.mininterior.gov.co/la-institucion/normatividad/decreto-417-de-2020>

Ministerio de la Protección social (2008) Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional URL <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

Molina Y, Vargas F, Calle, M (2015) Prevenir el Burnout como Problema de Salud Pública. Universidad CES, Facultad de Medicina. Medellín

Molino M, Emanuel F, Zito M, Ghislieri C, Colombo L and Cortese CG (2016) Centros de llamadas entrantes y disonancia emocional en las demandas laborales - Modelo de recursos Front. Psychol. 7:1133. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01133

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

National Center for Health Statistics (2020) Cuidado de la Salud mental: Encuesta de revista PULSE

URL: <https://www.cdc.gov/nchs/covid19/pulse/mental-health-care.htm>

Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., y Valdéz, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-366. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-estres-laboral-implicacionessalud-fisica-S0025775315006491>

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p. ISBN: 978-92-2-330641-0 (print) ISBN: 978-92-2-330642-7 (web pdf)

Pereira SS, Fornés-Vives J, Unda-Rojas SG, Pereira-Junior GA, Juruena MF, Cardoso L. Análisis factorial confirmatorio del Maslach Burnout Inventory - Encuesta de servicios humanos en profesionales de la salud en servicios de emergencia. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2021;29:e3386. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3320.3386>.

Ramírez, M y Lee S, (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*. vol. 10, núm. 30, 2011, pp. 431-446 Universidad de Los Lagos Santiago, Chile URL <https://www.redalyc.org/pdf/305/30521366020.pdf>

Quiceno, J.M y Vinaccia, S (2007) Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2): 117-125

SINDROME BURNOUT ANTE CONFINAMIENTO POR COVID-19 EN AGENTES DE CALL CENTER

Salkind, N.J (1998) “Métodos de Investigación”, Prentice Hall, México URL
https://books.google.com.mx/books/about/M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n.html?id=3uIW0vVD63wC

Surana, S.J. and Singh, A.K. (2012) El efecto del burnout relacionado al trabajo sobre los resultados laborales entre los representantes de servicio al cliente de los centros de llamadas en India. *Int. J. Intelligent Enterprise*, Vol. 1, Nos. 3/4, pp.270–289.

Valdés K P, González J, Hernández A, Sánchez L (202) Regulación emocional, autocuidado y burnout en psicólogos clínicos ante el trabajo en casa por confinamiento debido al COVID-19, *Revista Colombiana de Salud Ocupacional* 10(1): e-6430. junio 2020, doi: <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2020.6430>

Visser M, Woudstra M, Jordaan J. (2018) El acoso entre alumnos y profesores como factor potencial que influye en la salud mental de los profesores. *South african journal of education-* Vo. 38 No 1 **DOI:** [10.15700/saje.v38n1a1358](https://doi.org/10.15700/saje.v38n1a1358)