



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Clínica

Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica

**Autoras:**

Heidy Samantha Flores Reinoso

CI: 0106775752

Correo electrónico: samy14hr@hotmail.com

Priscila Elizabeth Segarra Matute

CI: 0105861611

Correo electrónico: elysegarra098@gmail.com

**Directora:**

Sandra Eugenia Lima Castro

CI: 0703976274

**Cuenca - Ecuador**

25-octubre-2021



## **Resumen:**

El síndrome de Burnout es un estado psicológico de agotamiento, producido por una forma desadaptativa de afrontar el estrés laboral. Este síndrome puede tener varios efectos, entre ellos una alteración en la satisfacción laboral, considerada una respuesta evaluativa ante el trabajo. Este fenómeno puede aparecer en personas expuestas a un esfuerzo excedente, como es el caso del trabajo en los Call Centers. El objetivo general de la investigación fue determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores de la satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, tipo de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo, para lo cual se trabajó con una población de 88 trabajadores. Los instrumentos requeridos fueron el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) para evaluar el Burnout, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 para valorar la satisfacción laboral, y una ficha sociodemográfica para determinar variables sociodemográficas. Los resultados reflejaron que la mayoría de participantes presentan niveles bajos y medios en las dimensiones del Burnout, así como niveles satisfechos en los factores de la satisfacción laboral. Sin embargo, quienes presentan mayor Burnout y menor satisfacción laboral, tienen entre 41 y 60 años, nivel de educación primaria o secundaria, horario rotativo y no están casados. Estos resultados podrían ser útiles para posteriores investigaciones que estudien los posibles efectos de la carga laboral en la salud mental.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout. Satisfacción laboral. Variables sociodemográficas. Call Center.



**Abstract:**

Burnout syndrome is a psychological state of exhaustion produced by a maladaptive way of coping with work stress. This syndrome can have several effects, among them an alteration in job satisfaction, considered an evaluative response to work. This phenomenon may appear in people exposed to overexertion, as is the case of work in Call Centers. The general objective of the research was to determine the levels of Burnout syndrome dimensions and job satisfaction factors according to sociodemographic variables, which predominate in the personnel of the operative area of the Call Center of Sistemas de Seguridad in the city of Cuenca. The study presented a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and descriptive design type, for which we worked with a population of 88 workers. The instruments required were the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) to assess burnout, the Job Satisfaction Questionnaire S10/12 to assess job satisfaction, and a sociodemographic card to determine sociodemographic variables. The results showed that most of the participants presented low and medium levels in the Burnout dimensions, as well as satisfied levels in the job satisfaction factors. However, those who presented higher Burnout and lower job satisfaction were between 41 and 60 years old, had primary or secondary education, rotated working hours and were not married. These results could be useful for further research to study the possible effects of workload on mental health.

**Keywords:** Burnout síndrome. Job satisfaction. Sociodemographic variables. Call Center.



## Índice del Trabajo

Resumen: .....	2
Abstract:.....	3
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional .....	5
Cláusula de Propiedad Intelectual .....	7
Fundamentación teórica.....	9
Proceso metodológico.....	18
Participantes.....	18
Instrumentos.....	19
Procedimiento .....	20
Análisis de datos .....	20
Aspectos éticos.....	21
Presentación y análisis de los resultados .....	23
Conclusiones.....	33
Recomendaciones .....	35
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>36</b>
Anexos .....	44



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Yo, **Heidy Samantha Flores Reinoso** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021**", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 25 de octubre de 2021

---

Heidy Samantha Flores Reinoso  
C.I.: 0106775752



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Yo, **Priscila Elizabeth Segarra Matute** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021**”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 25 de octubre de 2021

---

Priscila Elizabeth Segarra Matute  
C.I.: 0105861611



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Yo, **Heidy Samantha Flores Reinoso** autora del trabajo de titulación “**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021**” certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de octubre de 2021

---

Heidy Samantha Flores Reinoso  
C.I.: 0106775752



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Yo, **Priscila Elizabeth Segarra Matute**, autora del trabajo de titulación “**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021**” certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 25 de octubre de 2021

---

Priscila Elizabeth Segarra Matute  
C.I.: 0105861611



## Fundamentación teórica

Actualmente, el avance tecnológico y la globalización han provocado que las demandas y presiones laborales vayan en aumento, generando múltiples síntomas de desgaste y estrés laboral (Acosta y Lascano, 2020) y con ello un alto nivel de agotamiento crónico, el cual constituye el llamado síndrome de Burnout (Martos et al., 2018). El presente estudio se aborda desde la perspectiva psicosocial, a partir de la cual, el síndrome de Burnout se entiende como un proceso dinámico que se desarrolla ante la exposición crónica al estrés y a factores psicosociales de riesgo, los cuales se refieren a los aspectos del trabajo y del contexto social que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (López, García y Pando, 2014). Dentro de esta perspectiva, se abordan dos modelos etiológicos explicativos del síndrome de Burnout, los cuales son, en primer lugar, el modelo de Gil-Monte (2002) y, en segundo lugar, el de Maslach y Jackson (1981). Entre las consecuencias de este síndrome se encuentran las alteraciones en la satisfacción laboral, la cual constituye la segunda variable del estudio. Además, se expone una revisión de estos dos fenómenos, síndrome de Burnout y satisfacción laboral, con base en variables sociodemográficas abordadas en estudios previos. A lo largo de la fundamentación teórica, se desarrollarán principalmente categorías como: definiciones, dimensiones, factores, etiología, niveles y características generales de cada variable a estudiar, así como la descripción del contexto del estudio, siendo este el Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca.

El término Burnout fue descrito en primer lugar por Freudenberger en 1974, quien lo definió como un estado de frustración o fatiga que se produce principalmente en el contexto laboral, a causa de una demanda excesiva de energía o recursos, que no produce la suficiente gratificación (Troyer, 2012). Por su parte, Gil-Monte (2002), desde la perspectiva psicosocial, define a este síndrome como una reacción al estrés laboral crónico, que conlleva una percepción de fracaso, convirtiéndose en un problema de salud mental que tiene gran repercusión social (Rosales, Mocha y Ferreira, 2020).

A pesar de las definiciones existentes del Burnout, el término más aceptado y estudiado fue el establecido por Maslach y Jackson, quienes en 1981 lo describen como una forma desadaptativa de afrontar el estrés crónico en el trabajo, y que tiende a ser estable con el tiempo. Desde la perspectiva psicosocial, el modelo de Maslach y Jackson determina que en



el síndrome de Burnout intervienen: variables emocionales, como el cansancio emocional; variables actitudinales, como la despersonalización, y variables cognitivo-aptitudinales, como la baja realización personal en el trabajo (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli & Schwab, 1986). Posteriormente, se establece una actualización del concepto de este síndrome, el cual constituye la definición del Burnout que se manejará en el presente estudio. Dicha redefinición expone que:

El Burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2009, p.37)

En cuanto a las dimensiones mencionadas, Maslach (2009) establece que la dimensión del agotamiento hace referencia al estrés básico del Burnout, con sentimientos de estar sobreexigido y con pérdida de recursos emocionales y físicos, por lo que los trabajadores se sienten debilitados y sin energía para enfrentar otro día laboral. Este mismo autor define la dimensión del cinismo como una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática ante varios aspectos del trabajo y hacia los usuarios de su labor. Por último, la dimensión de la eficacia profesional hace referencia a que, al estar ausente, los trabajadores experimentan sentimientos de incompetencia y carencia de productividad laboral (Maslach, 2009).

Con respecto a la etiología del síndrome, se han podido identificar algunos factores de riesgo en la aparición del Burnout, los cuales son: componentes personales, como las personalidades extremadamente competitivas e impacientes; variables familiares, como los conflictos intrafamiliares; inadecuada formación profesional; factores laborales, como la carga horaria; y factores sociales, como la sobre exigencia por necesidad de prestigio (Saborío y Murillo, 2015). Un factor protector identificado como depresor de los efectos del síndrome de Burnout es el apoyo social, el cual puede incrementar el bienestar del sujeto (Jiménez, Jara y Miranda, 2012).

Por otro lado, con el fin de comprender de mejor manera el desarrollo del Burnout, es necesario mencionar que este síndrome consta de cinco fases: fase inicial, la cual se caracteriza por la presencia de entusiasmo por el trabajo; fase de estancamiento, en la cual se da un incumplimiento de las expectativas; fase de frustración, caracterizada por la desilusión



ante el trabajo; fase de apatía, en la que se presenta una actitud distante y mecánica; y la fase de quemado, en la cual se produce un colapso emocional y cognitivo, frustración e insatisfacción (Menéndez et al., 2018).

Si bien el síndrome de Burnout no consta en el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales [DSM-5] ni en la Clasificación Internacional de Enfermedades [CIE-10], es importante tener en cuenta que se incluyó en el CIE-11, dentro de la categoría ‘problemas asociados con el empleo o el desempleo’ (Alonso, 2019), pasando de ser un fenómeno laboral a un diagnóstico médico claramente definido, lo que permitirá establecer análisis oportunos y precisos, así como estadísticas a nivel mundial (Vivas y Muñoz, 2019). Además, desde el año 2000, el síndrome de Burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para afectar la calidad de vida y la salud mental (Gálvez, 2019).

Para explorar esta variable se empleará el cuestionario de Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), de Maslach, Jackson y Leiter (1996), adaptado en su versión española por Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró (2000), el cual está compuesto por una escala que evalúa los sentimientos y actitudes del trabajador hacia su propia labor, a través de la medición de las tres dimensiones del síndrome -agotamiento, cinismo y eficacia profesional-, anteriormente definidas (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001). Según las recomendaciones de Maslach y Jackson, se establece el nivel o grado de intensidad del síndrome de Burnout, el cual puede ser bajo, medio o alto (Rojas, Zapata y Grisales, 2009). El nivel bajo hace referencia a un cansancio físico y mental que puede ser controlado con descanso; en el nivel medio es posible notar insomnio, baja concentración y tendencia a la automedicación; por último, el nivel alto puede traducirse en absentismo, abuso de alcohol o psicofármacos, aislamiento, depresión y riesgo de suicidio (Vivas y Muñoz, 2019).

Como se ha podido evidenciar, son diversas las consecuencias que este síndrome conlleva en el ámbito del trabajo. Además de las ya mencionadas, otra consecuencia del Burnout podría ser una alteración en la satisfacción laboral (Flor, Álvarez y Honores, 2015), que es la segunda variable a investigar en el presente estudio, puesto que es probablemente la forma más común y más antigua de operacionalización de la afectividad en el lugar de trabajo (Wright & Bonett, 2007). Algunas investigaciones han detectado un elevado grado de Burnout y de insatisfacción laboral en profesionales de la salud, por lo que se ha presentado



una asociación negativa entre este síndrome y la satisfacción laboral (Álvarez, Vara y Gómez, 2019). La satisfacción laboral se define como aquella actitud y experiencia emocional positiva que el profesional adopta ante su labor (Malander, 2016). En otras palabras, la satisfacción laboral se da cuando un empleado tiene estabilidad laboral, equilibrio y crecimiento profesional, cumpliendo con sus expectativas (Cotera, 2020).

Por su parte, Weiss (2002) la define como un juicio evaluativo que el individuo realiza de su empleo, ya sea este positivo o negativo. Estas actitudes pueden referirse al trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Meliá y Peiró, 1989). El presente estudio se apega a la definición establecida desde la perspectiva psicosocial, la cual determina que la satisfacción laboral hace referencia a las percepciones de los empleados sobre su trabajo (Márquez, 1987). Dichas percepciones pueden ser influenciadas por ciertas características del lugar en el que laboran, como las condiciones de trabajo, supervisión y contenido del puesto (Márquez, 1987). Dentro de esta misma perspectiva, se encuentra el modelo explicativo de Meliá y Peiró (1989), el cual establece tres factores de la satisfacción laboral, los cuales son: la satisfacción con la supervisión, en las relaciones personales con los superiores; la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, haciendo referencia a la higiene, limpieza y calidez del espacio de trabajo; y la satisfacción con las prestaciones recibidas, refiriéndose al grado de cumplimiento de leyes y acuerdos por parte de la institución. Por otro lado, es necesario tener en cuenta el concepto de insatisfacción laboral, el cual hace referencia al desagrado o desinterés que experimenta un individuo en su situación de trabajo (Muñoz, 1990). Esta insatisfacción puede afectar al rendimiento y motivación de los trabajadores, así como a la productividad de la empresa (Hannoun, 2011).

Para explorar la variable de la satisfacción laboral, se empleará el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, de Meliá y Peiró (1998), el cual fue desarrollado a partir de sus dos versiones anteriores, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. En este cuestionario se da la descripción de los tres factores de la satisfacción -satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas-, mencionados anteriormente (Meliá y Peiró, 1989), y ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral, manteniendo la calidad de la medida (Jiménez, Bravo y Toledo, 2020). Además, este instrumento permite establecer tres niveles de la satisfacción laboral: insatisfecho, en el cual la persona presenta actitudes de evaluación



negativa ante su labor; indiferente, haciendo referencia a que la persona no se identifica con ninguna de las condiciones descritas; y satisfecho, en el que la persona presenta actitudes de evaluación positiva frente a su trabajo (Solano, 2010).

Con respecto al síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, es necesario indicar la importancia de las variables sociodemográficas asociadas a estas variables. Algunos estudios señalan que el síndrome de Burnout es el resultado del contexto laboral en interacción con ciertas variables personales o sociodemográficas. Un estudio realizado en un hospital de Venezuela, revela que los trabajadores de mayor riesgo a desarrollar el síndrome tienen un tiempo de servicio menor a 20 años y tienen más del 60% del tiempo laboral diario en contacto directo con el paciente. Por otra parte, en el mismo estudio, al medir el grado de satisfacción laboral, se encontró que el 38,5% de los trabajadores, presentaban insatisfacción por el horario de trabajo o por falta de estabilidad en el empleo (Parada et al., 2005).

Por otro lado, aquellos trabajadores que presenten constantes dificultades familiares, tienden a presentar menores niveles de satisfacción laboral (Chocano y Pacheco, 2020). Con respecto a la edad, se ha encontrado que los jóvenes pueden realizar un mayor número de actividades y por ende sentirse más satisfechos con la culminación de las mismas, en comparación con las personas mayores (Chocano y Pacheco, 2020). En cuanto al horario, se han tomado en cuenta las horas de trabajo y de descanso como un factor de relevancia para la productividad y por ende para la satisfacción (Flor et al., 2015). En este ámbito, es necesario tener en cuenta los postulados del Código de Trabajo de Ecuador (2012), cuyo artículo 47 establece que las jornadas laborales deberán ser de hasta ocho horas diarias, a fin de mejorar la eficacia del trabajador y garantizar su integridad física y mental. Por lo tanto, el realizar turnos y tener largas jornadas de trabajo, especialmente si es en contacto con otras personas, son factores que podrían ser desencadenantes del síndrome de Burnout (Flor et al., 2015).

Otra variable sociodemográfica importante es el nivel de educación, puesto que la inadecuada formación profesional y el escaso entrenamiento en actividades prácticas, puede aumentar el riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout y de disminuir la satisfacción laboral (Menéndez et al., 2018). Por último, en cuanto al sexo, Andrade, Westover & Peterson (2019), exponen que la satisfacción en las mujeres es mayor, debido a los cambios sociales



en los que hay más inserción laboral de las mujeres, con lo cual están más integradas laboralmente, tanto a nivel funcional como psicológico.

Según lo mencionado hasta el momento, se ha podido evidenciar que el síndrome de Burnout y las alteraciones en la satisfacción laboral, se presentan con mayor frecuencia entre aquellas profesiones que tienen contacto directo y constante con otras personas, por lo que la mayoría de estudios se ha realizado en el ámbito de la salud (Menéndez et al., 2018). Sin embargo, se ha encontrado que existen otros sectores que también pueden ser afectados con este síndrome, tales como los centros de atención telefónica (Call Centers). Un Call Center es un centro de producción de tele mensajes, que tiene como objetivo el intercambio de información, en este caso entre el usuario y el agente telefónico (Thirión, 2006). Este sistema tiene una estructura sociotécnica, en cuanto a organización, procesos y coordinación del trabajo (Thirión, 2006). La industria de los operadores telefónicos se desarrolla a partir de la década de 1970, en un principio con el objetivo de dar solución a las necesidades de venta de grandes empresas, para posteriormente llegar a receptor necesidades de ciudadanos y emergencias (Joskowicz, 2015). Dicho avance permitió que esta modalidad de trabajo cobrara mayor importancia, integrándose en 1992 en la décima edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), donde se contemplan las categorías de ‘problemas relacionados con el empleo y el desempleo’, y ‘problemas relacionados con horario estresante de trabajo’ (Thirión, 2006).

La carga laboral es un aspecto crítico de un Call Center, especialmente de aquellos que pertenecen a sistemas de emergencias o que brindan servicios a la ciudadanía (Yáñez, 2019). Según un estudio realizado por Bower (2015), el área operativa es una de las más afectadas, debido a que los agentes telefónicos están constantemente expuestos a un clima laboral estresante, al ser la primera línea de auxilio en el área de emergencias. Por ende, los trabajadores operativos deberán emplear varias habilidades en un tiempo limitado por llamada, lo que los lleva a tener un mayor desgaste emocional, mental y físico, corriendo el riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout (Arias, Lara y Cevallos, 2015). Dentro de las principales afecciones del operador telefónico, se encuentran deterioros significativos en la visión, desórdenes del sueño, problemas digestivos, dolor muscular, fatiga, falta de concentración y problemas auditivos por exposición al ruido (Yáñez, 2019).



En referencia a las variables de estudio, síndrome de Burnout y satisfacción laboral, este trabajo presenta resultados destacados de diferentes investigaciones elaboradas y publicadas a nivel internacional, nacional y local. Se presentan las variables en distintos contextos, siendo algunos de ellos en Call Centers.

A nivel internacional, Aiken et al., (2012) publicó un estudio en el que evaluó el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de 12 países europeos, para lo cual se utilizó el Maslach Burnout Inventory, obteniendo como puntajes más altos los siguientes: Inglaterra 42%, Alemania 30%, Grecia 78%, Irlanda 41%, y Polonia 40% de prevalencia del Burnout en el personal de enfermería. Además, se ha hallado que el 76,4% de los médicos españoles dedicados a la atención primaria y atención especializada padecen el síndrome de Burnout (Muñoz, Loarte, Moreno y Fragoso, 2003). Por último, en otro estudio realizado en Barcelona - España, se obtuvo que, el 30% del personal médico especialista que presentaba carga en el trabajo, evidenciaba niveles bajos de satisfacción laboral, por lo que se concluyó que la insatisfacción influye negativamente en las 3 dimensiones del Burnout (Escribà, Artazcoz y Pérez, 2008).

A nivel de Latinoamérica, en Argentina, se realizó una investigación sobre los niveles de Burnout en teleoperadores de un Call Center de Mar del Plata, obteniendo como resultados niveles críticos en relación a la dimensión de agotamiento, al diferenciar los grupos femenino, con un 60,53% y masculino, con un 39,47% (Yamila, 2018). Por otro lado, en una investigación realizada en Ibagué - Colombia, en la que se usó el Maslach Burnout Inventory (MBI), se encontraron correlaciones de tipo negativo entre la satisfacción laboral y el Burnout, evidenciando que el 31% y 34% de docentes que presentaron niveles altos en las dimensiones de agotamiento y cinismo, presentaban niveles bajos de satisfacción laboral (Rodríguez, 2006). Por último, Chile declara una prevalencia del síndrome de Burnout de un 72,8% en los residentes de cirugía general (Muñoz y Campaña, 2018).

Por otra parte, a nivel nacional, un estudio efectuado con 2404 profesionales de la salud de las 24 provincias del Ecuador, evaluó la presencia del Burnout aplicando el Maslach Burnout Inventory, y encontró que el 2,6% de los profesionales sanitarios encuestados presentaba síndrome de Burnout. Por dimensiones, el 2% de los participantes reflejó un alto nivel de agotamiento emocional, el 13,5% de despersonalización y el 18,2% presentó niveles bajos de realización personal (Ramírez et al., 2018). Adicionalmente, en la investigación



‘Factores asociados al síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del área quirúrgica del Hospital Eugenio Espejo de Quito’, se determinó que el síndrome de Burnout en grado bajo se presenta en el 79.7% de médicos y en el 89% de enfermeras (Menéndez et al., 2018).

Finalmente, a nivel local, el estudio de Orellana (2010) sobre el síndrome de Burnout en estudiantes del internado rotativo del Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, arrojó como resultado la prevalencia del 14.81% de Burnout en los estudiantes. Se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory, en cuyas dimensiones se encontró: un 35.19% de los participantes con un nivel alto en agotamiento; un 42.59% con cinismo alto, y un 66.67% con nivel de eficacia profesional bajo (Orellana, 2010). Además, en la investigación de Ramírez (2014), titulada ‘Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital Universitario Católico de Cuenca del Área de Hospitalización en el año 2013 y su Predisposición de acuerdo a la Personalidad’, se encontró que el 80% del personal del Hospital Católico presentaba el síndrome de Burnout, equivalente al 84% del total de mujeres, y al 72% del total de hombres.

Como se ha podido observar, pocas son las investigaciones realizadas en servicios de Call Center, y menos a nivel local. Por lo tanto, se identifica como problema de investigación la escasa existencia de estudios que puedan aseverar la presencia del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca, en el período 2021. Si los resultados obtenidos reflejan niveles significativos del síndrome de Burnout y bajos niveles de satisfacción laboral, podrían ser un factor de riesgo para la salud y para el adecuado desempeño organizacional del personal en cuestión. Cabe recalcar que la motivación del presente estudio se basa en el interés de aportar en la mejora de la salud mental de los operadores del Call Center de Cuenca. Por esta razón, es pertinente realizar una investigación con la que se pueda actualizar los datos sobre los efectos psicológicos y sociales que tiene la carga laboral en el personal del área operativa. La información obtenida podrá contribuir a la posibilidad de implementar planes de prevención e intervención, apoyo psicológico, o cualquier actividad que la empresa beneficiaria considere oportuna para aumentar las posibilidades de un óptimo desempeño laboral. Este trabajo contribuye con el conocimiento en las áreas clínicas, psicológicas y estadísticas en el campo de la psicología y la psicopatología, en la ciudad de Cuenca.



Conforme a lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores de la satisfacción laboral, según variables sociodemográficas, en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca, en el periodo 2021? Para responder a dicha interrogante, se plantea como objetivo general determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores de la satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca y, como objetivos específicos, identificar los niveles de las dimensiones -agotamiento, cinismo y eficacia profesional- del síndrome de Burnout y describir los niveles de los factores -satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas- de la satisfacción laboral, con base en variables sociodemográficas de la población.



## **Proceso metodológico**

El presente estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, puesto que pretende recoger, procesar y examinar datos cuantitativos -niveles- sobre variables previamente establecidas -síndrome de Burnout y satisfacción laboral-. Además, la recolección de datos se dará mediante instrumentos validados y estandarizados, para posteriormente llevar a cabo el análisis numérico, a través de medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y tablas cruzadas. Esta investigación tiene un alcance descriptivo, puesto que pretende describir los niveles del síndrome de Burnout y de la satisfacción laboral, en el personal operativo del Call Center de Sistemas de Seguridad, así como explicar las estadísticas de prevalencia según las variables sociodemográficas. Se utiliza este tipo de alcance puesto que el estudio busca medir o recoger información para explicar cómo se manifiesta un fenómeno, sin establecer relaciones entre variables. El tipo de diseño de esta investigación es no experimental, puesto que no se manipulan las variables de forma intencional ni se puede influir en ellas, sino que solo se observan los fenómenos ya existentes en su contexto natural para analizarlos. Además, se trata de un estudio transversal, ya que pretende evaluar y analizar las características de las variables a estudiar, en un momento único o en un punto determinado del tiempo, el cual está comprendido entre los meses de abril y noviembre del año 2021.

## **Participantes**

En el presente estudio se espera cumplir con los estándares de la investigación cuantitativa, tales como la mayor objetividad y confiabilidad posible, de modo que se obtengan resultados consistentes y coherentes. Para ello, se necesita tener la mayor cantidad de información posible sobre los fenómenos medidos, con casos que en conjunto sean estadísticamente representativos, por lo cual se decidió trabajar con la población total, conformada por los 94 trabajadores del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, garantizando así que el estudio obtenga resultados significativos. Para la delimitación de dicha población, se tuvo como criterio de inclusión que los participantes se encuentren en el cargo de evaluador de operaciones zonal durante un periodo mínimo de 6 meses, y como criterio de exclusión, que no den su consentimiento voluntario para ser parte



del estudio. Cabe señalar que, de la población inicial, 6 personas cumplieron con el criterio de exclusión, por lo cual solo 88 personas participaron.

### **Instrumentos**

Los instrumentos aplicados estuvieron organizados y digitalizados en la plataforma de Google Forms, de modo que los participantes pudieron acceder a un único link que contuvo:

**Ficha sociodemográfica.** Fue utilizada para conocer las variables biopsicosociales como edad, sexo, estado civil, nivel de educación, horario de trabajo y tiempo de servicio en el Call Center.

**Maslach Burnout Inventory - General Survey (Maslach, Jackson y Leiter, 1986).** El objetivo de este instrumento es determinar el grado de intensidad o nivel del síndrome de Burnout, el cual puede ser bajo, medio o alto (Rojas, 2009). Cuenta con 16 ítems que, según indica el manual, están divididos en tres dimensiones, denominadas: agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems) y eficacia profesional (6 ítems). Cada ítem es valorado en una escala tipo Likert en la que se indica la frecuencia en 7 grados, desde 0= nunca, 1= casi nunca, 2= algunas veces, 3=regularmente, 4= bastantes veces, 5= casi siempre, 6= siempre, a partir de las cuales se obtendrán los niveles de cada dimensión (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional), para lo cual hay que sumar los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems pertenecientes a cada dimensión y dividir el resultado por el número de ítems de dicha dimensión, repitiendo esta operación en cada dimensión. La aplicación del instrumento fue de forma individual y virtual, a través de la plataforma de Google Forms, y duró aproximadamente 10 minutos. Este instrumento presentó un Alfa de Cronbach de .89 en la presente investigación, lo que refleja un índice de consistencia aceptable.

**Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá y Peiró, 1989).** Tiene como objetivo obtener una medida global de la satisfacción laboral, el cual consta de 12 ítems que describen tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas, las cuales son evaluadas en una escala tipo Likert con siete opciones, desde 1. “Muy Insatisfecho” hasta 7. “Muy Satisfecho”. Para la obtención de los resultados, se suman las respuestas que pertenecen a cada factor y se dividen por el número de ítems que entren en la suma, de modo que se obtiene una media que determina los niveles, la cual está expresada en la misma escala de respuesta a las preguntas, lo que



facilita su interpretación. Es decir, se obtendrían tres niveles de satisfacción en cada uno de sus factores, los cuales son: insatisfecho, indiferente y satisfecho (Meliá, 2020). La aplicación del instrumento fue de manera individual y virtual, a través de la plataforma de Google Forms, y duró aproximadamente 10 minutos. Este instrumento presentó un Alfa de Cronbach de .94 en la presente investigación, lo que refleja un índice de consistencia aceptable.

### **Procedimiento**

En primer lugar, se solicitó una carta de compromiso y autorización al coordinador del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca, para que fuera posible llevar a cabo el trabajo de investigación. A continuación, se realizó el primer contacto con los participantes, a través de una reunión presencial coordinada según la disponibilidad tanto del personal partícipe como de las autoras, en la cual se llevó a cabo la socialización de los objetivos del estudio, acompañada de capacitaciones para la aplicación virtual del consentimiento informado, de la ficha sociodemográfica y de los respectivos instrumentos (MBI-GS y S10/12). Cabe recalcar que estos cuatro documentos fueron digitalizados y enviados a cada uno de los participantes, a través de un único enlace. Este proceso se realizó con los coordinadores principales, quienes aportaron con su ayuda en la facilitación de los correos de los participantes. El tiempo utilizado para la aplicación del consentimiento informado, los dos instrumentos y la ficha sociodemográfica, fue de alrededor de 20 minutos. Es necesario mencionar que, para dicha aplicación, hubo un previo acuerdo acerca de la fecha y hora disponibles de los participantes, de manera que este proceso no perjudique o interfiera en su horario laboral. Finalmente, los datos se recolectaron y digitalizaron en una matriz elaborada en el programa estadístico SPSS versión 25, para su procesamiento.

### **Análisis de datos**

Al momento de realizar el análisis estadístico de los datos obtenidos, se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 25, así como la hoja de cálculo Excel Office 365 para la elaboración de tablas. Se descartaron aquellos casos que se encontraron dentro de los criterios de exclusión. Para el correspondiente análisis numérico, se usaron técnicas de estadística descriptiva como medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y tablas cruzadas. Para el cálculo de los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout,



se sumaron los puntajes obtenidos en cada dimensión y se dividió el resultado por el número de ítems correspondientes. Por su parte, para obtener los niveles de los factores de la satisfacción laboral, se sumaron las respuestas que pertenecen a cada factor y se dividieron por el número de ítems que entren en la suma. Los resultados se presentaron en frecuencias y porcentajes, expuestos en tablas. Se determinó a los participantes según las variables de la ficha sociodemográfica, las dimensiones de Burnout y los factores de satisfacción laboral. De igual manera, se realizó el cálculo del Alfa de Cronbach de los instrumentos para comprobar su confiabilidad, con los participantes de la investigación.

### **Aspectos éticos**

Este estudio se realizó con base en el cumplimiento de los principios generales éticos del American Psychological Association (APA, 2010). Principio A: beneficencia y no maleficencia en el uso de los resultados obtenidos sobre el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas, los cuales podrían proporcionar información valiosa para el desarrollo de medidas de intervención que beneficien a la población de estudio, tratando así de salvaguardar su bienestar y derechos. Para operativizar este principio, las autoras se comprometieron a utilizar de manera responsable la información obtenida, al usarla únicamente con fines académicos, de modo que estos resultados no puedan perjudicar de ninguna manera a los implicados.

Principio B: fidelidad y responsabilidad para con la investigación y con sus participantes, los trabajadores del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, manteniendo el manejo de la información de manera adecuada, al sostener la identidad de los participantes en el anonimato (a través de un sistema de códigos), y apoyándose en las normas de la conducta profesional.

Principio C: integridad y honestidad en el proceso, teniendo en cuenta que los profesionales de la salud mental buscan promover el cumplimiento de sus compromisos de forma responsable y transparente. Para operativizar este principio, se mantuvo la información totalmente íntegra, sin ningún tipo de modificación por parte de las autoras; además, a excepción de la identidad, las investigadoras se comprometieron a dar todos los detalles requeridos a las autoridades pertinentes.



Principio D: justicia, el psicólogo clínico reconoce que las personas involucradas en un proceso deben beneficiarse de él, tomando las precauciones necesarias para asegurar que sus prejuicios y limitantes no los conduzcan a desarrollar prácticas injustas; para llevar a cabo este principio, se ha establecido un exhaustivo análisis del balance de riesgos y beneficios que conlleva el estudio, priorizando ante todo el bienestar de los participantes.

Principio E: respeto por los derechos y la dignidad de la población participante de la investigación, puesto que los profesionales respetan el valor de todas las personas y su derecho a la privacidad, confidencialidad y autodeterminación; para cumplir este principio, se trabajó con un consentimiento informado en el que se garantizó el compromiso de confidencialidad y protección de la privacidad de los participantes.

La población participante del presente estudio, no se clasificaría como población vulnerable, debido a que no pertenece a ninguna de las categorías de grupos de vulnerabilidad, teniendo en cuenta las mencionadas por el Comité de Bioética Internacional de la UNESCO. Dentro de estas categorías se encuentran las situaciones personales (personas con discapacidad intelectual o enfermedades catastróficas, niños, adolescentes, embarazadas, adultos mayores), condiciones sociales y políticas (relaciones de poder, baja posición socioeconómica, variables culturales, etc.), determinantes ambientales (desastres naturales o antropogénicos) y situaciones de riesgo, como maltrato infantil o víctimas de violencia doméstica y sexual (Pacheco, 2017).



## Presentación y análisis de los resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en función de los objetivos planteados en esta investigación, de los cuales, el objetivo general fue determinar los niveles del síndrome de Burnout y de la satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca. Los objetivos específicos fueron identificar los niveles de las dimensiones -agotamiento, cinismo y eficacia profesional- del síndrome de Burnout, y describir los niveles de los factores -satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas- de la satisfacción laboral, con base en variables sociodemográficas de la población. Se expondrán en primer lugar los datos basales para la caracterización de los participantes, seguidos de los resultados que den respuesta al primer objetivo específico, y culminando con los resultados que respondan el segundo objetivo específico, los cuales en conjunto responderán al objetivo general.

### Caracterización de los participantes

Participaron 88 trabajadores que pertenecen al área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad. De estos, 29 fueron mujeres y 59 hombres. La edad de los mismos oscila entre los 20 y 60 años. La mayoría del personal que fue parte de esta investigación está casado, tiene un nivel de educación superior, ha trabajado por más de cinco años en la empresa y trabajan en un horario rotativo de 8 horas diarias durante 6 días a la semana. Estas y otras características adicionales se pueden observar en la Tabla 1, a continuación:

Tabla 1

*Características sociodemográficas de los participantes*

Variables sociodemográficas	Características	N
Sexo	Mujer	29
	Hombre	59
Edad	20-40	67
	41-60	21
Estado civil	Casado	45
	Divorciado	12
	Soltero	26
	Unión libre	3
	Viudo	2

*Nota.* Elaboración propia



Tabla 1 (continuación)

*Características sociodemográficas de los participantes*

Variables sociodemográficas	Características	N
Nivel de educación	Primaria	1
	Secundaria	38
	Superior	44
	Maestría	2
	Especialización	3
Tiempo de servicio en el call center	Menos de 1 año	5
	1 año a 5 años	33
	Más de 5 años	50
Tipo de horario de trabajo	Horario rotativo	83
	Jornada ordinaria matutina	2
	Jornada ordinaria vespertina	3

*Nota:* Elaboración propia

**Niveles del Síndrome de Burnout**

En respuesta al primer objetivo específico, se encontró que, en general, el 96.59% y el 90.91% de los participantes presentó un nivel bajo y medio en las dimensiones de agotamiento y cinismo respectivamente, y el 51.13% reflejó un nivel medio en la dimensión de eficacia profesional. Según variables sociodemográficas, resalta que, los participantes que obtuvieron un nivel medio en todas las dimensiones del Burnout, tienen entre 41 y 60 años, son mujeres, no están casados, poseen un nivel de educación primaria o secundaria, tienen un tiempo de servicio de 0 a 5 años, y trabajan 48 horas semanales en un horario rotativo, dentro del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca, en el periodo 2021. Esto es compatible con el estudio de Atance (1997), el cual revela que los trabajadores de mayor riesgo de Burnout son las mujeres de más de 41 años, sin pareja estable, con más de 11 años de antigüedad en el centro, y cuya carga laboral está entre 36 y 40 horas semanales.

Tabla 2

*Niveles generales de las dimensiones de Burnout*

Nivel	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Bajo	47	47	11
Medio	33	38	45
Alto	8	3	32

*Nota.* Elaboración propia

Según la literatura, altos niveles en las dimensiones de agotamiento y cinismo, y bajos niveles en eficacia profesional son indicadores de Burnout (Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000). En este estudio, el 9.09% (N=8) y el 3.40% (N=3) de los participantes reflejó un nivel alto en las dimensiones de agotamiento y cinismo, y el 12.5% (N=11) presentó un nivel bajo de eficacia profesional (Tabla 2), lo cual es importante tener en cuenta debido a que estos índices podrían afectar a la salud mental y rendimiento laboral de los trabajadores.

Tabla 3

*Niveles de Burnout por dimensiones y rangos de edad*

Edad	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
20-40	36	23	8	36	28	3	7	37	23
41-60	11	10	0	11	10	0	4	8	9

Nota. Elaboración propia

Según Sandoval (2018), la adultez temprana está entre los 20 y los 40 años, y la adultez media desde los 41 hasta los 60 años. Es por ello que en este estudio se establecieron dos grupos, el primero conformado por las 67 personas que tienen entre 20 y 40 años, y el segundo por las 21 personas que tienen entre 41 a 60 años. Los resultados reflejaron que los trabajadores mayores de 41 años presentan mayor porcentaje de Burnout, ya que el 47.61% (N=10), el 47.61% (N=10) y el 38.09% (N=8) presentó un nivel medio en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional, respectivamente (Tabla 3). Esto coincide con Pando y Moreno (2010), quienes informaron mayor prevalencia de Burnout en los mayores de 43 años, concluyendo que tener más edad aumenta el riesgo de Burnout. Tal resultado podría deberse a que la adaptación al estrés tiende a disminuir con la edad, además de que pueden aparecer nuevos conflictos trabajo-familia asociados al Burnout, como el cuidado de familiares mayores (Marchand, Blanc y Beauregard, 2018).

Tabla 4

*Niveles de Burnout por dimensiones y sexo*

Sexo	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Hombre	34	21	4	32	25	2	9	24	26
Mujer	13	12	4	15	13	1	2	21	6

Nota. Elaboración propia

Este estudio estuvo conformado por 59 hombres y 29 mujeres, y se encontró que las mujeres presentan mayores porcentajes de Burnout, ya que el 41.37% (N=12), el 44.82% (N=13), y el 72.41% (N=21), reflejó un nivel medio en las tres dimensiones del Burnout (Tabla 4). Esto coincide con el estudio de Marchand et al. (2018), el cual concluyó que las mujeres presentan un nivel de agotamiento más alto, ya que tienen mayor carga laboral y familiar. Actualmente, en el contexto ecuatoriano, las mujeres continúan responsabilizándose de gran parte del trabajo doméstico-familiar, por lo que se ha instaurado el factor de ‘La Doble Presencia’ dentro de los Riesgos Laborales considerados de interés por el Ministerio del Trabajo del Ecuador (Ruiz, Pullas, Parra y Zamora, 2018). Este factor de riesgo hace referencia al trabajo remunerado y al doméstico, realizado de forma simultánea por una misma persona, lo que produce un aumento de las cargas de trabajo y puede influir en la salud y en el rendimiento de la persona (Ruiz et al., 2018), lo cual podría explicar la mayor presencia de Burnout en las mujeres de este estudio.

Tabla 5  
*Niveles de Burnout por dimensiones y estado civil*

Estado civil	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Casado	24	17	4	25	18	2	6	19	20
Divorciado, Soltero, Unión libre, Viudo	23	16	4	22	20	1	5	26	12

*Nota.* Elaboración propia

El 51.13% (N=45) de los participantes de este estudio están casados. En general, independientemente de su estado civil, los participantes presentan un nivel bajo y medio en las dimensiones de agotamiento y cinismo. Sin embargo, las personas casadas presentan mayor eficacia profesional, ya que el 44.44% (N=20) presentó un nivel alto en esta dimensión (Tabla 5). Esto coincide con los estudios de Acosta, Abente y Galeano (2020), y Maslach (2009), los cuales encontraron que el síndrome de Burnout afecta menos a las personas casadas, ya que éstas cuentan con un apoyo emocional y sociofamiliar. Además, Atance (1997) establece que los casados tienen mayor realización personal y menor cansancio emocional, por lo que el Burnout se asocia más con las personas que no tienen pareja estable.

Tabla 6

*Niveles de Burnout por dimensiones y nivel de educación*

Nivel de educación	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Primaria y Secundaria	19	17	3	17	20	2	6	21	12
Superior, Especialización y Maestría	28	16	5	30	18	1	5	24	20

Nota. Elaboración propia

De los 88 participantes, 39 pertenecen al nivel de educación primaria y secundaria, y 49 pertenecen al nivel superior, maestría y especialización. Los participantes que tienen un nivel de educación primaria y secundaria presentan mayor Burnout, ya que el 43.58% (N=17), el 51.28% (N=20) y el 53.84% (N=21) reflejó un nivel medio en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional, respectivamente (Tabla 6). Debe tenerse en cuenta que dentro de la educación primaria únicamente se encontró 1 caso de los 39. Por su parte, quienes presentan un nivel educativo superior, maestría o especialización reflejan menores niveles de Burnout en todas las dimensiones. Esto coincide con Menéndez et al. (2018), quienes exponen que la inadecuada formación profesional y el escaso entrenamiento en actividades prácticas, puede aumentar el riesgo de Burnout.

Tabla 7

*Niveles de Burnout por dimensiones y tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
0-5 años	19	15	4	19	18	1	4	20	14
Más de 5 años	28	18	4	28	20	2	7	25	18

Nota. Elaboración propia

De los 88 trabajadores, 38 llevan de 0 a 5 años de servicio en el Call Center, y los 50 restantes llevan más de 5 años. Los resultados reflejan que aquellos que llevan de 0 a 5 años de servicio, presentan mayor porcentaje de Burnout, ya que el 39.47% (N=15), el 47.36% (N=18) y el 52.63% (N=20) reflejó un nivel medio en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional, respectivamente (Tabla 7). Esto concuerda con el estudio de Arias y Muñoz (2016), el cual concluyó que el tiempo de servicio más propenso a desarrollar síndrome de Burnout es antes de los 5 años, ya que el personal se encuentra en una etapa de adaptación. Según Sarmiento (2019), estos resultados también se explicarían por la

experiencia y madurez que se adquiere con un mayor tiempo en el trabajo, lo cual permite que el profesional afronte mejor las situaciones estresantes, como las experimentadas en los servicios de emergencia de los Call Centers (Yáñez, 2019).

Tabla 8  
*Niveles de Burnout por dimensiones y horario*

Tipo de horario de trabajo	Agotamiento			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Horario rotativo	45	31	7	45	35	3	11	41	31
Jornada ordinaria matutina/ vespertina	2	2	1	2	3	0	0	4	1

*Nota.* Elaboración propia

El 94.31% (N=83) de los participantes pertenecen al horario rotativo. De este grupo, el 37.34% (N=31), el 42.16% (N=35), y el 49.38% (N=41) presenta un nivel medio en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional, respectivamente. Por su parte, es evidente que los que tienen una jornada única son quienes reflejan menor representación en todos los niveles de todas las dimensiones de Burnout, teniendo en cuenta que solo hubo 5 casos (Tabla 8). En intento de dar una posible explicación a los niveles medios de Burnout en el horario rotativo, se mencionan los estudios de Flor et al. (2015) y Ramírez (2017), los cuales encontraron que, el realizar turnos y tener largas jornadas de trabajo, pueden ser factores desencadenantes del síndrome de Burnout. Tales resultados podrían explicarse en el hecho de que los turnos de trabajo obligan al individuo a modificar sus horarios de sueño, alimentación y descanso (López, Marques y Rocha 2010), lo cual podría reducir la resistencia del trabajador al estrés, y constituirse en un factor de riesgo del Burnout (Proaño, 2020).

### **Niveles de satisfacción laboral**

En respuesta al segundo objetivo específico, se encontró que, en general, el 50%, el 52.27% y el 44.31% de los trabajadores reflejaron un nivel satisfecho en los factores de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas, respectivamente. Sin embargo, es importante señalar que, según variables sociodemográficas, los participantes que presentaron menor satisfacción en los tres factores, tienen entre 41 y 60 años, son hombres, no están casados, poseen un nivel de educación primaria o secundaria, tienen un tiempo de servicio mayor a 5 años, y trabajan en

un horario rotativo, dentro del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca, en el periodo 2021. Es importante señalar los menores niveles de satisfacción laboral, ya que estos podrían incidir en la salud mental y productividad de los participantes.

Tabla 9

*Niveles generales de los factores de satisfacción laboral*

Factores	Niveles		
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Satisfacción con la supervisión	31	13	44
Satisfacción con el ambiente físico	32	10	46
Satisfacción con las prestaciones recibidas	32	17	39

Nota. Elaboración propia

La mayoría de los participantes se encuentran satisfechos con los factores de satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. Sin embargo, es importante señalar que se evidencia un alto porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas, obteniendo que el 35.22% (N=31), el 36.36% (N=32) y el 36.36% (N=32) de los participantes reflejaron un nivel insatisfecho con los tres factores de la satisfacción laboral (Tabla 9).

Tabla 10

*Niveles de satisfacción laboral por factores y rangos de edad*

Edad	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.
20-40	24	8	35	25	8	34	22	14	31
41-60	7	5	9	7	2	12	10	3	8

Nota. Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. Nota. Elaboración propia

Se establecieron dos grupos, adultez temprana y media; el primero consta de las 67 personas que están entre los 20 y los 40 años, y el segundo de las 21 personas que tienen entre 41 y 60 años. Los resultados reflejaron un descenso importante de la satisfacción en los trabajadores mayores de 41 años, ya que solo el 42.85% (N=9) y el 38.09% (N=8) presentó un nivel satisfecho en los factores de satisfacción con la supervisión y con las prestaciones recibidas (Tabla 10). Esto coincide con Chocano y Pacheco (2020), quienes afirman que los jóvenes pueden realizar un mayor número de actividades y por ende sentirse más satisfechos con la culminación de las mismas, en comparación con las personas mayores.

Tabla 11

*Niveles de satisfacción laboral por factores y sexo*

Sexo	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.
Hombre	23	6	30	23	6	30	23	11	25
Mujer	8	7	14	9	4	16	9	6	14

*Nota.* Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. *Nota.* Elaboración propia

Del total de la población, 59 eran hombres y 29 mujeres. Los resultados reflejaron que las mujeres presentan mayor satisfacción que los hombres en cuanto a los factores de satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, ya que el 55.17% (N=16) y el 48.27% (N=14) presentó un nivel satisfecho en dichos factores (Tabla 11). Esto coincide con Andrade et al. (2019), quien expone que la satisfacción en las mujeres es mayor, por los cambios sociales en los que hay más inserción laboral de las mujeres, con lo cual están más integradas laboralmente, tanto a nivel funcional como psicológico.

Tabla 12

*Niveles de satisfacción laboral por factores y estado civil*

Estado civil	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins	Ind	Satis	Ins	Ind	Satis	Ins	Ind	Satis
Casado	17	5	23	16	2	27	16	7	22
Divorciado, Soltero, Unión libre y Viudo	14	8	21	16	8	19	16	10	17

*Nota.* Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. *Nota.* Elaboración propia

El 51.13% (N=45) de los participantes están casados, y el 48.86% (N=43) pertenece al estado civil de soltero, divorciado, unión libre y viudo. Los datos del estudio ponen de manifiesto que los casados reflejan mayor satisfacción, ya que el 51.11% (N=23), 60% (N=27) y 48.88% (N=22) presentó un nivel satisfecho, en los factores de satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, respectivamente (Tabla 12). Esto concuerda con el estudio de Plickert, Kay & Hagan (2017), cuyos resultados sugieren que estar casado mejora la salud mental de los profesionales y contribuye a la satisfacción laboral. Esto podría deberse a que las relaciones sociales cercanas y de apoyo mutuo, tienen un vínculo importante con la felicidad y la satisfacción, ya que las relaciones contribuyen a manejar tensiones, como los conflictos laborales (Beytía, 2017).

Tabla 13

*Niveles de satisfacción laboral por factores y nivel de educación*

Nivel de educación	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.
Primaria y secundaria	16	7	16	14	7	18	16	10	13
Superior, especialización, maestría	15	6	28	18	3	28	16	7	26

*Nota.* Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. *Nota.* Elaboración propia

De los 88 participantes, 39 pertenecen al nivel de educación primaria y secundaria, y 49 pertenecen al nivel superior, maestría y especialización. Los resultados reflejaron que los participantes con mayor nivel educativo muestran mayor satisfacción, ya que el 57.14% (N=28), el 57.14% (N=28) y el 53.06% (N=26), presentó un nivel satisfecho en los tres factores de la satisfacción laboral (Tabla 13). Esto coincide con Angulo, Quejada y Yáñez (2012), quienes exponen que las personas cuya educación es menor que el nivel de su trabajo, se sienten menos satisfechas, ya que se enfrentan a un trabajo para el que no se encuentran preparadas, lo cual puede provocar frustración e insatisfacción.

Tabla 14

*Niveles de satisfacción laboral por factores y tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.
0-5 años	14	5	19	11	5	22	15	4	19
Más de 5 años	17	8	25	21	5	24	17	13	20

*Nota.* Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. *Nota.* Elaboración propia

De los 88 trabajadores, 50 llevan más de 5 años de servicio en el Call Center y 38 llevan menos de 5 años. Los participantes que llevan menos de 5 años de tiempo de servicio presentan mayor satisfacción, ya que el 50% (N=19), el 57.89% (N=22) y el 50% (N=19) presentó un nivel satisfecho en los tres factores de la satisfacción laboral (Tabla 14). Esto coincide con Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), quienes plantean que los trabajadores con menor tiempo de servicio presentan el deseo de aprender y adquirir mayor experiencia, por lo que valoran positivamente aspectos que los trabajadores con mayor antigüedad profesional estiman como causa de insatisfacción.

Tabla 15

*Niveles de satisfacción laboral por factores y horario de trabajo*

Horario de trabajo	Satisfacción con la supervisión			Satisfacción con el ambiente físico			Satisfacción con las prestaciones recibidas		
	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.	Ins.	Ind.	Satis.
Horario rotativo	31	12	40	32	8	43	32	15	36
Jornada matutina y vespertina	0	1	4	0	2	3	0	2	3

*Nota.* Ins= insatisfecho; Ind= indiferente; Satis=satisfecho. *Nota.* Elaboración propia

El 94.31% (N=83) de la población se encuentra en el horario rotativo. De este grupo, el 37.34% (N=31), el 37.55% (N=32) y el 37.55% (N=32) presentó un nivel insatisfecho en los factores de satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, respectivamente (Tabla 15). Por su parte, se evidencia que, de la minoría de los participantes pertenecientes a horarios fijos matutinos y vespertinos, nadie presentó un nivel insatisfecho en ningún factor. En intento de dar una posible explicación a los niveles insatisfechos en el horario rotativo, Moncada (2017) determina que los trabajos por turnos tienden a producir falta de atención, disminución del estado de alerta, mala adaptación, y alteración del organismo, por lo que, al rendir por debajo de sus capacidades físicas y mentales, el trabajador puede volverse fácilmente irritable o disminuir su productividad, satisfacción y motivación.



## Conclusiones

El primer objetivo específico de este estudio consideró identificar los niveles de las dimensiones -agotamiento, cinismo y eficacia profesional- del síndrome de Burnout según variables sociodemográficas -edad, sexo, estado civil, nivel de educación horario y tiempo de servicio-, del personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, en la ciudad de Cuenca – Azuay, en el periodo 2021. Como conclusión a este primer objetivo, se encontró que la mayoría de los participantes presenta un nivel bajo y medio en las dimensiones de agotamiento y cinismo, y un nivel medio en la dimensión de eficacia profesional. Sin embargo, es significativo mencionar que el 9.09% y el 3.40% de los participantes reflejó un nivel alto en las dimensiones de agotamiento y cinismo respectivamente, y el 12.5% presentó un nivel bajo de eficacia profesional, lo cual es importante tener en cuenta debido a que estos índices podrían tener repercusiones en la salud mental y en el rendimiento laboral de los trabajadores.

La afectación a las dimensiones del Burnout se manifiesta de distintas maneras según las variables sociodemográficas, encontrando en este estudio que los participantes que obtuvieron un nivel medio en todas las dimensiones del Burnout, tienen entre 41 y 60 años, son mujeres, no están casados, poseen un nivel de educación primaria o secundaria, tienen un tiempo de servicio de 0 a 5 años, y trabajan 48 horas semanales en un horario rotativo, dentro del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca, en el periodo 2021. Esto coincide con los estudios mencionados a lo largo de esta investigación, en los cuales se evidencia que: a mayores edades existe la posibilidad de tener más cargas familiares y menor afrontamiento del estrés; las mujeres poseen mayor carga doméstico-laboral; las personas que no están casadas poseen menor apoyo sociofamiliar. Además, un menor nivel educativo produce insatisfacción y sentimiento de falta de capacidades; un tiempo de servicio menor a 5 años se caracteriza por la falta de experiencia en el puesto, lo que aumenta el riesgo de Burnout; y los turnos conllevan inestabilidad, afectando el bienestar físico y mental del trabajador.

El segundo objetivo específico de esta investigación consideró describir los niveles de los factores -satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas- de la satisfacción laboral según variables sociodemográficas



-edad, sexo, estado civil, nivel de educación horario y tiempo de servicio-, en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca, periodo 2021. Con respecto a este segundo objetivo, se encontró que, en general, los trabajadores reflejaron un nivel satisfecho en los tres factores de la satisfacción laboral. Sin embargo, también es importante señalar que se evidencia un alto porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas, obteniendo que el 35.22%, el 36.36% y el 36.36% de los participantes presentaron un nivel insatisfecho con los tres factores de la satisfacción laboral, lo cual podría indicar que estas personas reflejan una evaluación negativa del ámbito de trabajo, en cuanto a elementos como la proximidad y frecuencia de supervisión, la relación con sus supervisores y el cumplimiento de acuerdos por parte de la institución, entre otros. Según variables sociodemográficas, los participantes que presentaron menor satisfacción en los tres factores, tienen entre 41 y 60 años, son hombres, no están casados, poseen un nivel de educación primaria o secundaria, tienen un tiempo de servicio mayor a 5 años, y trabajan en un horario rotativo, en el área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca.

Un dato interesante que arrojó este estudio es que, se puede evidenciar que aquellos participantes que presentan mayores niveles de Burnout coinciden en las características de los que presentaron menor satisfacción laboral, a excepción del sexo y el tiempo de servicio. En cuanto al sexo, se encontró que las mujeres presentan mayores niveles de Burnout, pero al mismo tiempo reflejan mayores niveles de satisfacción laboral. Lo mismo ocurre con el tiempo de servicio, ya que aquellos que llevan menos de 5 años laborando en el Call Center, presentan más Burnout, pero al mismo tiempo están más satisfechos. Es interesante debido a que se contradice a estudios como el de Álvarez et al. (2019), el cual establece una correlación inversa entre estas dos variables, encontrando que, a mayor Burnout, menor satisfacción laboral presentarán los trabajadores. Considerando los resultados obtenidos en la presente investigación, es necesaria la concientización sobre la importancia de la salud mental y de la implementación de planes de prevención e intervención en el área operativa del Call Center.

Finalmente, se puede señalar que, en conjunto, los resultados de los dos objetivos específicos dan respuesta a su vez al objetivo general, que fue determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores la satisfacción laboral según variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca.



## Recomendaciones

Dentro de las limitaciones de este estudio se encuentran que es un estudio transversal, además de que no se pudo contar con todos los participantes de la población inicial, debido a que cumplieron con el criterio de exclusión, siendo éste la negativa a dar su consentimiento para participar en la investigación. Adicionalmente, se establece como limitación el hecho de haber realizado el estudio en una sola área del Call Center, el área operativa, por lo que los datos no podrían ser generalizados al total de los trabajadores de esta institución. Es por ello que una recomendación para futuros estudios sería la posibilidad de realizarlos con una población mayor que abarque la totalidad de los trabajadores del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca, de modo que se puedan obtener resultados estadísticamente más representativos y que sean generalizables.

Este estudio arrojó el resultado de que, aquellos participantes que presentaron mayor Burnout y menor satisfacción laboral, coinciden en ciertas características sociodemográficas, como edad entre los 41 y 60 años, sin compromiso matrimonial, nivel de educación primaria o secundaria y trabajo en un horario rotativo. Al saber que altos niveles de Burnout y bajos niveles de satisfacción laboral podrían ser un factor de riesgo para la salud y el desempeño laboral, sería recomendable que el departamento de salud ocupacional preste especial atención a esta población, con el fin de cuidar su salud mental y bienestar general, a través de planes de prevención e intervención, que incluyan estilos de afrontamiento, manejo del estrés, gestión del tiempo, creación de hábitos saludables, técnicas de relajación, etc.

Por último, otra recomendación sería realizar investigaciones que puedan profundizar en las razones por las cuales las mujeres y aquellos que llevan menos de 5 años de servicio en el Call Center, presentan mayor Burnout, pero a la vez están más satisfechos. En este sentido, se podrían realizar estudios correlacionales que puedan explicar qué relación tienen el género y el tiempo de servicio, con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, incluyendo factores que podrían influir en los niveles de estas variables, como la personalidad, vocación, motivación, o reconocimiento social. Además, los estudios correlacionales también podrían dirigirse a estudiar mayor cantidad de factores que pudiesen contribuir al incremento del Síndrome de Burnout y a la disminución de la satisfacción laboral, pudiendo incluso estudiar si hay ciertas épocas del año en las que haya mayor prevalencia de estas variables.



### Referencias bibliográficas

- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303. Recuperado de [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/resp/v71n3/burnout.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/resp/v71n3/burnout.pdf)
- Acosta, F. V., Abente, S. V., y Galeano, I. O. (2020). Frecuencia del síndrome de Burnout en residentes de Medicina Interna del Hospital de Clínicas. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 72-79. Recuperado de <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/178/186>
- Acosta, A., y Lascano, M. (2020). Estrés Docente y síndrome de Burnout en docentes de la Zona 3 de Ecuador. *Uniandes Episteme*, 7(2), 265-278. Recuperado de: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1599>
- Aiken, LH, Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, DM, Busse, R., McKee, M., y Kutney-Lee, A. (2012). Seguridad, 12 países de Europa y Estados Unidos. *Calidad y seguridad de BMJ*, 26(7), 559-568. doi: 10.1136/e1717
- Alonso, A. (2019). *El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación*. Recuperado de <https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion>
- Álvarez, L., Vara, P., y Gómez, M. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de Enfermería*, 22(4), 50-58. doi: 10.35667/22.1003081406
- Andrade, M. S., Westover, J. H., & Peterson, J. (2019). Job Satisfaction and Gender. *Journal of Business Diversity*, 19(3). Recuperado de <https://articlegateway.com/index.php/JBD/article/view/2211/2101>
- Angulo, G. M., Quejada, R., y Yáñez, M. (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. *Revista de la educación superior*, 41(163), 51-66. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602012000300002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300002)
- Arias, W., Lara, R., y Ceballos, K. (2015). Síndrome de Burnout en trabajadores de un call center de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 1(2), 54-64. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Karla\\_Ceballos/publication/303874189\\_Sindrome](https://www.researchgate.net/profile/Karla_Ceballos/publication/303874189_Sindrome)



- [\\_de\\_burnout\\_en\\_trabajadores\\_de\\_un\\_call\\_center\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Arequipa/links/5759918708aec91374a3998](#)
- Arias, W., y Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 559-575. Recuperado de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2016.v42n4/559-575/es/>
- Beytía, P. (2017). Vínculos Familiares: Una Clave Explicativa De La Felicidad. *La familia en tiempos de cambio. Santiago: Ediciones UC, Forthcoming*. doi: 10.31235/osf.io/6uyjx
- Bower, K. (2015). Estrés y agotamiento en la interpretación del servicio de retransmisión de video (VRS). *Journal of Interpretation* 24(1). Recuperado de <https://digitalcommons.unf.edu/joi/vol24/iss1/2>
- Carrillo, G., Solano, R., Martínez, R., y Gómez, R. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?lang=es&format=html>
- Chocano, M. y Pacheco, C. (2020). *Satisfacción laboral y variables sociodemográficas de los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa* (Tesis, Universidad Católica San Pablo). Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16353/1/.pdf>
- Código del Trabajo (2012). *Código Del Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/07/C%20C%2093DIGO-DE-TRABAJO.pdf>.
- Cotera, Y. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé–2019* (Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes). Recuperado de <http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1689>
- Escribà, V., Artazcoz, L. y Pérez, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22(4), 300-308. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v22n4/original1.pdf>



- Flor, J., Álvarez, P., y Honores, M. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout en la Escuela superior politécnica del litoral escuela de postgrado de administración de empresas* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89396/D-P12429.pdf>
- Gálvez, M. (2019). *Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento*. Recuperado de <https://proyctohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- Gil, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México, Scielo, 44(1)*, 33-40. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342002000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005)
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cuyo). Recuperado de <https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Jiménez, A., Jara, M., y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educacional, 16(1)*, 125-134. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-85572012000100013&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-85572012000100013&script=sci_arttext)
- Jiménez, A., Bravo, C., y Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigación Psicológica, 32(23)*, 67-85. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23_a06.pdf)
- Joskowicz, J. (2015). Conceptos de telefonía. *Instituto de Ingeniería, Facultad de Ingeniería, Universidad de la República de Montevideo, Uruguay, 22(7)*. Recuperado de <https://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2015-03-01-08-43-26116126.pdf>
- López, M., García, S., y Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo, 16(51)*, 164-169. doi: 10.4067/S0718-24492014000300007
- López, M., Marques, F., y Rocha, A. (2010). “El trabajo en turnos alternados y sus efectos en lo cotidiano del trabajador que beneficia granos”. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 18(6)*, 1070-75. doi: 10.1590/S0104-11692010000600005
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo, Scielo, 18(57)*, 177-182. Recuperado de



- [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext&tlng=e)
- Marchand, A., Blanc, M., y Beauregard, N. (2018). ¿Contribuyen la edad y el sexo a los síntomas de agotamiento de los trabajadores? *Medicina del trabajo*, 68 (6), 405-411. doi: 10.1093/occmed/kqy088
- Martos, Á., Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J., Simón, M., y Barragán, A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*. 8(1), 23-36. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6477852>
- Márquez, M. (1987). Satisfacción Laboral. *Boletín electrónico AEG*, 6. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion\\_laboral.pdf?1543004547=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral.pdf?1543004547=&response-content-)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). The Maslach burnout Inventory Manual. *Consulting psychologists press* (Vol. 21, pp. 191-218). Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187. Recuperado de [https://www.uv.es/meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF)
- Meliá, J.L. (2020). Psicología de la Seguridad Laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(4), 27-32. Recuperado de <https://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Menéndez, T., Calle, A., Delgado, D., Espinel, J., y Cedeño, Y. (2018). *Síndrome de Burnout y calidad de atención, Hospital General en la provincia de Manabí, Ecuador* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/cccs/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>



- Moncada, M. A. (2017). *Efectos de la Turnicidad laboral, Hospital Roberto Calderón* (Tesis Doctoral, CIES UNAN-Managua). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/8395/1/t985.pdf>
- Moreno, B., Rodríguez, R., y Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Muñoz, A. M., Loarte, E. M., Moreno, A. F., y Fragoso, A. S. (2003). Estudio sobre la prevalencia del burnout en los médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina. *Atención primaria*, 32(6), 343-348. doi: 10.1016/S0212-6567(03)79294
- Muñoz, P. y Campaña, W. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en los residentes de cirugía general de Chile y sus factores asociados. *Revista chilena de cirugía*, 70(6), 544-550. doi: 10.4067/s0718-40262018000600544
- Orellana, M. O. (2010). Síndrome de Burnout en estudiantes del internado rotativo del Hospital Vicente Corral Moscoso, octubre 2010. *Revista de la facultad de ciencias médicas, Universidad de Cuenca*, 30(1), 70-73. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20615>
- Pando, C. A., y Moreno, M. P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista colombiana de psiquiatría*, 39(3), 510-522. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745014602225>
- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., y Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>
- Pacheco, V. (2017). *Poblaciones vulnerables y en situaciones de vulnerabilidad*. Recuperado de [https://www.salud.gob.Poblaciones-vulnerables-y-en-situaci% c3% 93n-de-vulnerabilidad-cnbs.pdf](https://www.salud.gob.Poblaciones-vulnerables-y-en-situaci%c3%93n-de-vulnerabilidad-cnbs.pdf)



- Plickert, G., Kay, F., & Hagan, J. (2017). Depressive symptoms and the salience of job satisfaction. *Advances in Life Course Research, 31*, 22-33. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1040260816300582>
- Proaño, D. P. (2020). *Incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada Bajo Cero* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/7321>
- Ramírez, M. (2014). *Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital Universitario Católico de Cuenca del Área de Hospitalización en el año 2013 y su Predisposición de acuerdo a la Personalidad* (Tesis de maestría, Universidad del Azuay). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4100/3/10690.pdf>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación, 4* (1), 241-251. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537025>
- Ramírez, M. R., Otero, P., Blanco, V., Ontaneda, M. P., Díaz, O., & Vázquez, F. L. (2018). Prevalence and correlates of burnout in health professionals in Ecuador. *Comprehensive psychiatry, 82*, 73-83. doi: 10.1016 / 2017.11.011
- Rodríguez, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de primaria y secundaria. *Revista colombiana de psicología, 15*(1), 81-89. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401509.pdf>
- Rojas, M., Zapata, J., y Grisales, H. (2009). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 27*(2), 198-210. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12011791011.pdf>
- Rosales, Y., Mocha, J., y Ferreira, J. (2020). Síndrome de Burnout en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. *Enfermería Investiga, 5*(2), 37-41. Recuperado de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/875>
- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C. y Zamora, R. (2018) La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI, (44)*, 33-51. doi: 10.15198/2017.44.33-51



- Saborío, L., y Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Salanova, M. Schaufeli, W., Llorens, S., Grau R., y Peiró, J. (2000). Del Burnout al engagement *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>
- Sandoval, A. (2018). Psicología del Desarrollo Humano II. Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa. Recuperado de [http://dgep.uas.edu.mx/archivos/libros\\_2018\\_U1/psicologia\\_del\\_desarrollo\\_humano\\_I\\_I\\_U2.pdf](http://dgep.uas.edu.mx/archivos/libros_2018_U1/psicologia_del_desarrollo_humano_I_I_U2.pdf)
- Sarmiento, G. S. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(1), 67-72. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2019000100011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2019000100011&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Solano, S. (2010). Satisfacción laboral. *Revista Cuidarte*, 1(1), 53-62. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732010000100008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732010000100008&script=sci_abstract&tlng=es)
- Thirión, J. M. (2006). Los call centers. *SciELO*, 3(5), 49-58. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-35692007000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005)
- Troyer, M. (2012). Burnout. *Laboreal*, 8(2), 15-27. Recuperado de <http://journals.openedition.org/laboreal/6860>
- Vivas, S., y Muñoz, M. F. (2019). Síndrome de Burnout, un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 562-592. Recuperado de [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/5962](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5962)
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123)



- Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33(2), pp. 141-160. doi 10.1177/0149206306297582
- Yamila, M. C. (2018). Niveles de Burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *Faces*, 24(51), 47-60. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/>
- Yáñez, M. S. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un call center. *Scielo*, 11(4), 193-199. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400193](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193)

**Anexos****Anexo 1. Ficha sociodemográfica para personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de Cuenca-Azuay**

**Por favor, complete la siguiente información.**

<b>DATOS GENERALES</b>	Edad:				
	Sexo	Mujer		Hombre	
	Estado civil	Soltero/a Unión libre	Casado/a	Divorciado/a	Viudo/a
	Nivel de educación:				
	Primaria	Secundaria	Superior	Especialización	Maestría
<b>DATOS LABORALES</b>	Tiempo de servicio en el Call Center		-Menos de 1 año -1 a 5 años -Más de 5 años		
	Tipo de horario de trabajo		1. Jornada ordinaria matutina de 8 horas diarias 2. Jornada ordinaria vespertina de 8 horas diarias 3. Horario rotativo		

**Agradecemos su valiosa participación**

**Anexo 2. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI -GS)**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo							
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo							
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí							
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo							
6. Estoy "quemado" por el trabajo							
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto							
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo							
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							
13. Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado							
14. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo							
15. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
16. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas							

Agotamiento	(A)/5	
Cinismo	(C)/5	
Eficacia profesional	(E)/6	

**Gracias por su atención y su tiempo.**

**Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 Meliá y Peiró (1998)**

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
4	La temperatura de su local de trabajo.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
5	Las relaciones personales con sus superiores.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
9	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3		4	Algo 5	Bastante 6

**Anexo 4.** Consentimiento informado

## UNIVERSIDAD DE CUENCA

## COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA SALUD

## FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigadora	Heidy Samantha Flores Reinoso	0106775752	Universidad de Cuenca

**¿De qué se trata este documento?**

En este documento se explican las razones por las que se realiza la presente investigación, de la cual usted está invitado(a) a formar parte. Además, se exponen sus derechos, los posibles riesgos y beneficios, en caso de que usted acepte participar. Una vez revisada la información en este consentimiento y aclaradas todas sus dudas, podrá encontrarse en la facultad de tomar una libre decisión sobre su colaboración o no en este estudio.

**Introducción**

La motivación de este trabajo de investigación se fundamenta en adquirir conocimientos relacionados con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, puesto que, si se profundiza en el tema, el Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, podrá desarrollar un programa de prevención, promoción e intervención, de manera que sea posible potenciar el bienestar integral y un adecuado ambiente interpersonal en el área de trabajo, lo que podría favorecer el óptimo desempeño laboral de los participantes.

**Objetivo del estudio**

Determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores de la satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca, en el periodo 2021.

**Descripción de los procedimientos**

El estudio se realizará con la población total del personal operativo del Call Center de Sistemas de Seguridad, de cual usted forma parte. Para ello, se ha enviado a su correo personal un enlace con el que ha podido ingresar a este documento, el cual consta de varias secciones, iniciando con este consentimiento informado. Si decide participar, podrá continuar con el proceso, encontrándose en segundo lugar con una casilla en la cual deberá insertar un código en función de proteger su anonimato. Para formular dicho código, usted deberá ingresar las iniciales de sus dos apellidos,



seguidos del día y el mes de la aplicación, y finalizando con los dos últimos dígitos de su cédula, precedidos de un guión (por ejemplo, si la persona fuera de apellido Suárez Pérez, la aplicación se realizase el 07 de mayo del 2021, y los últimos dígitos de su cédula fueran 61, el código sería: SP0705-61). Seguidamente, se procederá a la aplicación de los instrumentos, siendo estos una ficha sociodemográfica, el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, los cuales serán llenados en función de lo que más se adapte a su situación. El tiempo estimado para la aplicación de los mismos es de 30 minutos, teniendo en cuenta que se habrá establecido un previo acuerdo acerca de la fecha y hora disponibles de los participantes, de manera que este proceso no perjudique o interfiera en su horario laboral. Una vez concluido el estudio, se procederá a socializar los resultados obtenidos con los participantes y autoridades del centro, en calidad de devolución de la información.

### **Riesgos y beneficios**

Un posible riesgo es la probabilidad de sentir cierta incomodidad al evocar posibles disconformidades en el área laboral. Sin embargo, este supone un aspecto fácilmente manejable, además de que no existen otros riesgos mayores, tales como físicos o de salud mental. De todos modos, si llegara a suscitarse dicha situación, se podría implementar una contención psicológica por parte de las autoras, la cual habría sido planificada con anterioridad, en función de prever los posibles riesgos. Por último, si la situación llegara a instancias mayores, los participantes podrían ser derivados a profesionales capacitados en el área de salud mental. En cuanto a los beneficios, es posible que la investigación presente beneficios directos para los participantes, puesto que se podría incrementar el conocimiento sobre la importancia del cuidado de la salud mental. Además, el estudio podría contribuir a otorgar la relevancia necesaria a los derechos laborales, los cuales pretenden mejorar la eficacia del trabajador, garantizando su integridad física y mental. Finalmente, el presente estudio podría ofrecer la oportunidad de concientizar sobre la importancia del desarrollo de programas a futuro, que mejoren la salud mental y el bienestar general de los trabajadores, promoviendo una mejor práctica profesional, tanto a nivel individual como grupal.

### **Otras opciones si no participa en el estudio**

Usted posee la total libertad de colaborar o no en el estudio.

### **Derechos de los participantes**

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 7) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 8) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten.

### **Información de contacto**

