



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIDAD DE PSICOLOGÍA.

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT EN
TELEOPERADORES DE LIMA METROPOLITANA.

Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Social,
que presenta el Bachiller:

SERGIO SAÚL CASSO SUÁREZ.

ASESOR: PIERRE ALCÓCER PALACIOS.

LIMA, 2018.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Mirtha Victoria Suárez Díaz, mi mamá, y a Jaime Casso Cabezudo, mi papá, por haberme brindado esta oportunidad y por todo el esfuerzo y amor que invirtieron para impulsarme hasta este punto; asimismo les agradezco por la paciencia y la comprensión que han tenido a lo largo de este camino al reconocermme y respetarme como ser humano. De igual forma, agradezco a mis abuelas, abuelos, tías, tíos, primas, primos, sobrinas y sobrinos quienes me apoyaron de diversas formas, con sus palabras, su dinero y su escucha, en distintos momentos.

Quiero agradecer también a Pierre Alcócer Palacios, mi asesor, quien ha sido mi apoyo permanente durante todo este largo proceso, él me acompañó en todos los momentos importantes y decisivos brindándome confianza, claridad y esa buena onda tan propia de él.

Muchísimas gracias Pierre.

Asimismo, quiero agradecer al centro laboral que dio acceso a la población objetiva, con lo cual se hizo posible que esta tesis cobrara vida. En especial, agradezco a Juliana Policarpio, por la disposición e inmediatez brindada para contactar a dicha población.

Por último, agradezco a Fiorella, por haberme apoyado, acompañado y sostenido en la realización de esta tesis.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Resumen

**Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.**

El presente estudio está enmarcado en la teoría del síndrome de burnout en entornos organizacionales y tiene como objetivo identificar la intensidad y dirección de la correlación entre el índice de burnout y los estilos de afrontamiento que suele presentar una muestra de teleoperadores de una empresa de Call Center (n=100) de Lima Metropolitana. Para esto, se buscó explorar los diferentes estilos de afrontamiento que suele utilizar esta muestra desde una aproximación émica y medir el nivel de burnout de los participantes. El estudio reveló que en dicha muestra no se registra la presencia del síndrome de burnout; los estilos de afrontamiento de la muestra suelen ser de *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia, ver películas acompañado y recibir masajes y salir a caminar o a bailar con alguien*. Además de ello, se halló una correlación positiva entre un factor de burnout (*agotamiento emocional*) y un factor de afrontamiento (*practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia*). En base a esto, se puede decir que la práctica regular de un ejercicio moderado, que no resulte agotador, y el resguardo familiar, previene y combate el agotamiento emocional causado por el burnout.

Palabras claves: *burnout, estilos de afrontamiento, agotamiento emocional, call center, teleoperadores.*

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Abstract

Coping strategies and the relationship with burnout syndrome in a call center company of Lima Metropolitana.

This study is based on the theory of the *burnout* syndrome in organizational settings and it aims to identify the strength and direction of the correlation between the level of *burnout* and *coping styles* that a sample of teleoperators from a call center company located in Lima (n = 100) usually performs. For this, it sought to explore the different coping styles this sample uses as from an emic approach and also measure the level of *burnout* of the participants. The study showed that in this sample there are not presence of burnout syndrome registered; coping styles mainly are associated to *practice physical exercises, relaxing exercises and visit the family, watch movies accompanied and receive massages and go for a walk or dance with someone*. Furthermore, a positive correlation between a factor of burnout (*emotional distress*) and a factor of coping (*practice physical exercises, relaxing exercises and visit the family*) was found. Based on this, it can be said that the regular practice of a moderate exercise, which is not exhausting, and the family safeguard prevents and combats the emotional distress caused by burnout.

Keywords: *burnout, coping styles, emotional distress, call center, telemarketers.*

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Tabla de contenidos

Introducción

Burnout.....	1
Afrontamiento.....	4
Burnout y Afrontamiento.....	5

Método

Participantes.....	7
Medición.....	7
Técnicas de Recolección de Información.....	9
Procedimiento.....	10
Análisis de Datos.....	11

Resultados	12
------------------	----

Discusión.....	16
----------------	----

Referencias.....	20
------------------	----

Anexos

Anexo A: Consentimiento Informado para la pregunta sobre la que se formará la escala émica de afrontamiento	28
Anexo B: Consentimiento Informado para la escala émica de afrontamiento y el índice de burnout de Maslach y Jackson.....	29
Anexo C: Inventario de burnout de Maslach y Jackson.....	30
Anexo C: Escala émica de afrontamiento.....	31
Anexo C: Ficha de datos.....	32

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.



Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Actualmente, los profesionales deben ser capaces de asumir cada vez más responsabilidades, trabajar durante largas horas para terminar un proyecto o atender el pedido de algún cliente hasta que quede satisfecho; además se espera que puedan desempeñarse en diversos rubros y que posean versatilidad en la calidad de sus servicios y estrategias laborales (Ametic, 2013; Jaramillo, 2015; Patiño, 2015). Esto enfrenta a las personas a constantes situaciones de estrés negativo, por lo cual las empresas han puesto cada vez más énfasis en mejorar las condiciones de trabajo para reducir el riesgo de que éstas generen dicho estrés en sus colaboradores, pues se sabe que la exposición crónica a tal estado y la ausencia de un afrontamiento adecuado podría desencadenar en el síndrome del burnout, generando desgaste del recurso humano y abandono laboral (Atalaya, 2001; Tello, 2010; Bragard, Dupuis y Flet; 2014; Adriaenssens, De Gucht y Maes, 2014; OIT, 2013; Choi y Kho, 2015). El estudio del síndrome de burnout, se ha llevado a cabo a partir de la mirada de diversos autores, tales como Freudenberger (1974), quien por primera vez, lo describía como una sensación de fracaso y una existencia agotada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Asimismo, Maslach y Jackson (1986) lo definieron como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que se produce por la exposición durante un tiempo prolongado, a situaciones laborales demandantes en trabajos orientados al servicio. Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (2000), lo consideraron como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales, emocionales y actitudinales.

La presente investigación se centra en la postura de Maslach y Jackson (1986) debido a que su definición ha sido utilizada en diversos estudios, su instrumento de medición es el más utilizado para el constructo del burnout y en el Perú se hizo la adaptación de dicho instrumento para un estudio realizado en el año 2007 (García, Herrero y León, 2007 & Llaja, Sarriá y García, 2007).

De acuerdo a la postura de estos autores, el burnout se compone a partir de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. La primera se entiende como la pérdida progresiva de energía, el desgaste y la fatiga que

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

experimentan los profesionales, lo cual hace que se sientan emocionalmente agotados debido al contacto cotidiano que experimentan con aquellos que reciben sus servicios, tales como pacientes, alumnos, reclusos, etc. La segunda se manifiesta a través de actitudes negativas como irritabilidad y respuestas frías e impersonales hacia sus usuarios. La tercera, alude a una pérdida o disminución en los sentimientos de competencia y logros personales conseguidos en el trabajo con los demás (Maslach y Jackson, 1986).

El burnout es una variable que resulta importante de ser gestionada en las organizaciones debido al impacto que mantiene en los resultados de los trabajadores que lo padecen. Estudios en resultados organizacionales han evidenciado una disminución en la productividad y en el desempeño efectivo de los colaboradores; aumentando los índices de absentismo laboral y generándose una percepción negativa de la organización (Martínez, 2010; Sangwan, 2015; Alaba, Adebisi y Oluwaniran, 2015).

Particularmente, la población que presenta manifestaciones más claras y se ve principalmente afectada por este síndrome resulta ser la del sector de servicio, debido a su exposición diaria y permanente al contacto con los usuarios de sus servicios (Marrau, 2009; Facal, 2012).

En este sentido, son diversos estudios los que permiten evidenciar este fenómeno en los trabajadores que ocupan la labor del teleoperador del rubro de servicio. Esto se atribuye a que los teleoperadores suelen realizar actividades mecánicas, repetitivas, bajo constante supervisión, con total ausencia de autonomía, por lo cual esta población resulta vulnerable ante la aparición del síndrome del burnout (Sena, 2007). Por este motivo se tomará en cuenta a dicha población para la presente investigación.

En cuanto a la influencia de este síndrome, a nivel individual, se puede decir que en el ámbito emocional, el agotamiento se manifiesta en hostilidad, irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, sentimientos de tendencia depresiva, desorientación y dificultad para controlar y expresar las emociones. Asimismo, en el ámbito cognitivo se genera un desencuentro entre expectativa y realidad laboral, lo cual resulta en baja realización personal en el trabajo, autocrítica radical y desvalorización personal; además se

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

experimenta impotencia para el desempeño laboral. En el ámbito conductual, el comportamiento se vuelve suspicaz, se tiende a la inflexibilidad y superficialidad en el contacto interpersonal; además del aislamiento, el cinismo, la baja concentración, las quejas constantes, las conductas de alto riesgo y el absentismo. En cuanto al ámbito físico, las personas suelen presentar cefaleas, dolores musculares y de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz y del apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño (Martínez, 2010; Uribe y Patlán, 2015; Indhuu y Thirumakkal, 2015; Owais y Rumaiya, 2015, Aranda, 2003).

Debido a estas repercusiones, diversos investigadores han procurado identificar las causas que dan origen al síndrome de burnout. Al respecto se han llevado a cabo investigaciones que abordan tanto el ámbito organizacional como el individual. A continuación, se presentan un conjunto de hallazgos identificados dentro de cada uno de estos ámbitos.

A nivel organizacional, el síndrome del burnout se manifiesta ante horarios de trabajo excesivos, deficiencia en la definición de puesto y funciones, altos niveles de exigencia laboral, habituación inconsciente ante tales exigencias y falta de seguridad laboral. Asimismo, el clima organizacional jugaría un papel importante en la generación del burnout, ya que la urgencia por la obtención de metas establecidas y culminación de tareas genera agotamiento emocional y cognitivo. Por su parte la cultura organizacional, cuando se basa en variables como la falta de apoyo organizacional, suele generar manifestaciones físicas del síndrome, pues ante la dificultad para realizar las funciones del puesto, generalmente, surge la hipertensión y problemas de colesterol (Uribe, Patlán y García, 2014; Soltani, Al-taha, Mirhuseini y Mortazavi, 2015; Rodríguez, 2015).

Por otro lado, a nivel individual, la aparición del síndrome se verá influenciada por la antigüedad en la empresa, ya que el tiempo se tenga laborando en el puesto actual sería un indicador de qué tan bien se afronta la posible situación de estrés, con lo cual se podría apreciar un menor agotamiento emocional (Coronado, 2015; García y Robles, 2012). Por su parte, los tipos de personalidad, tales como la personalidad resistente y la personalidad

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

basada en el sentido de coherencia, facilitarían la aparición del síndrome si se tuvieran en niveles bajos, pues estos individuos no tendrían un amortiguador para estos escenarios y no percibirían a las situaciones de amenaza como oportunidades para optimizar las propias competencias (García y Robles, 2012; Yacizi, Esen, Ince, 2014; Grigsby, 2015). Cabe resaltar que el exceso de compromiso laboral también jugaría un papel importante en la generación del síndrome, ya que esto llevaría al individuo a una situación de sobrecarga laboral situándose en un escenario de estrés laboral negativo crónico (Roelen, Hoffen, Groothoff, 2015).

Es importante señalar también que el burnout no sólo surge tras la manifestación de las variables previamente descritas, sino también como resultado de la coexistencia o combinación de los factores organizacionales con los individuales (Albee, 2000; Masilla, 2011; Forbes, 2011).

A través de lo revisado, puede señalarse que el burnout resulta una variable que puede desencadenarse por medio de diversos factores, y traer repercusiones negativas para la organización y la persona. Pese a ello, la evidencia científica sostiene que el burnout puede mitigarse (Cebrián, De Juan, Escobar, Jarabo y Martínez; 2004 & Barboza, Muñoz, Rueda y Suárez; 2009).

De esta manera, se ha podido reconocer que el afrontamiento que utilice cada individuo ante la presencia del burnout, tendrá una repercusión significativa en su reducción, lo cual implica diferencias en la reacción ante dicho síndrome y que aquellos con un adecuado afrontamiento podrían presentar menores índices de burnout (Aguilar y Huertas, 2015; Foley y Murphy, 2015; Salanova y Lorens, 2008). Por tal motivo, para la presente investigación profundizará en el estudio de los factores de afrontamiento en relación al burnout, dada la evidencia existente respecto a esta relación.

El afrontamiento ha sido definido desde diferentes perspectivas; por un lado, Lazarus y Folkman (1986) lo conceptualizan como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes, desarrollados por el individuo para hacer frente a las demandas, internas y externas, desbordantes de sus propios recursos. Por otro lado,

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Carver, Scheier y Weintraub (1989) lo definen como una respuesta ante una situación estresante para la persona, la cual se ve influenciada por la experiencia previa, sus motivaciones y la autoapreciación de sus propias capacidades para sobrellevar la situación estresante. Por su parte, Frydenberg y Lewis (1997) definen el afrontamiento como el conjunto de acciones cognitivas y afectivas que surgen en reacción a una preocupación en particular e intentan restaurar o reestablecer el equilibrio.

Asimismo, los estilos de afrontamiento han sido estudiados previamente en relación al surgimiento del burnout, ofreciendo así diversas perspectivas sobre su relación. Tomando en cuenta la perspectiva de Frydenberg y Lewis (1997), se sabe que con un estilo de afrontamiento no productivo, el cual se refiere al empleo de la evitación, se genera mayores niveles de burnout; pues cuando el individuo tiende a reservar el problema para sí mismo, aminorando su contacto con los otros, disminuyendo su capacidad para invertir en amigos íntimos, pertenecer a un grupo o distraerse con actividades físicas, se vuelve más propenso al desgaste emocional y físico producidos por el burnout (Marsolier, Aparicio y Aguirre, 2009).

De igual manera, en otro estudio realizado por Aparicio y Marsollier (2011) con empleados de una dependencia de la Administración Central del Gobierno de Mendoza en Argentina, se halló que los sujetos con menores índices de burnout fueron aquellos cuyos estilos de afrontamiento estaban dirigidos a esforzarse y tener éxito; concentrarse en resolver el problema y preocuparse, siendo el estilo menos utilizado el ignorar el problema. Cabe destacar que la elección de dichos estilos de afrontamiento les ha permitido mantener el optimismo y, por ende, no desgastarse a pesar de estar en un ambiente laboral de riesgo.

Por otro lado, en un estudio realizado por Mi-Jung Bok (2016) con teleoperadores del rubro de atención al cliente en un call center de Corea, se pudo observar que los niveles de presencia del síndrome de burnout son disminuidos cuando se utiliza un estilo de afrontamiento orientado a la solución del problema o a la evitación del mismo a través del apoyo sociocultural.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Finalmente, es importante resaltar que existe diferentes perspectivas de afrontamiento y no se puede decir que exista un consenso entre ellas; sin embargo, es preciso señalar que los estilos de afrontamiento que posea un individuo, también se asociará con sus determinados contextos culturales (Sánchez y Casullo, 2000; Morales, 2008; Macías, Ortega y Ortega; 2013). Por este motivo la presente investigación utilizará una perspectiva émica para el análisis del afrontamiento.

Sintetizando lo revisado hasta este punto, se ha evidenciado que el burnout tiene un impacto de carácter negativo tanto a nivel organizacional como individual. Por un lado, se genera una percepción negativa de la organización, disminución en el desempeño efectivo de los colaboradores, baja productividad y absentismo laboral. Por otro lado, el individuo experimenta deterioro en sus ámbitos físico, cognitivo, conductual y emocional. Asimismo, la población que se ve principalmente afectada son los trabajadores del rubro de servicio, entre ellos los teleoperadores. Además se sabe que el síndrome de burnout puede ser prevenido con adecuados estilos de afrontamiento, los mismos que no guardan consenso entre los estudios realizados en diversos países. Por lo cual, la presente investigación identificará los estilos de afrontamiento de una muestra de teleoperadores del rubro servicio de una empresa de Lima Metropolitana y medirá su relación con el burnout.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Método

Participantes

Para el presente estudio se contó con la participación de 100 teleoperadores habitantes de Lima Metropolitana, de ambos sexos (42.6% fueron varones y 56.4% fueron mujeres), con un rango de edades comprendidas entre 18 y 30 años, ($M = 24.74$, $DE = 4.29$). Para participar del estudio, se consideró como criterios de inclusión que los participantes pertenezcan al rubro de servicio con contacto directo al cliente y que hayan brindado sus servicios laborales en la empresa de 6 a 8 meses durante 48 horas a la semana. La muestra fue no probabilística y seleccionada por conveniencia, según la disposición y permiso de la empresa. El contacto inicial se realizó con la jefa de recursos humanos, quien facilitó el ingreso y la ocupación de un tiempo y espacio para el levantamiento de datos por parte del investigador. Además, se pidió el consentimiento informado de los participantes. Se garantizó previamente a la aplicación, la confidencialidad de los datos, la respuesta anónima y los fines de la investigación. En cuanto a los aspectos éticos, se obtuvo el permiso de la empresa, además de hacer explícito en todo momento el carácter libre y voluntario de la participación de los teleoperadores. Asimismo, se elaboró un consentimiento informado para ser firmado por los participantes; en este se expuso el objetivo del estudio y el procedimiento, enfatizando la confidencialidad de la información mediante el anonimato y especificando su uso únicamente para fines de la investigación. Además, se explicitó la realización de una devolución oral de los resultados finales a los participantes del estudio y por escrito a la jefa de recursos humanos, en representación de la empresa. Cabe señalar que la empresa, fundada en México en 1997, actualmente es una transnacional de BPO (Business Process Outsourcing) que cuenta con 12 años de presencia en el mercado peruano y con 1000 colaboradores en promedio.

Medición

Burnout. Para la evaluación del burnout se utilizó el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, creado por Christina Maslach, y Susan Jackson en el año 1981, en Estados Unidos. Es una prueba que evalúa el síndrome de burnout en profesionales; determina los niveles de

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

cada uno de sus componentes o dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y solo se podrá diagnosticar con burnout a aquellos sujetos que presenten niveles altos en las escalas negativas (cansancio emocional y despersonalización) y bajos niveles en la escala de realización personal (Maslach et al, 2001). La prueba está formada por 22 ítems afirmativos que evalúan las tres variables del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización, y la realización personal. A su vez, los puntajes tienen 7 valores que van desde el 0 hasta el 6. El sujeto valora, cada ítem, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” con valor 0 a “diariamente” con valor 6, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Las otras valoraciones son las siguientes: “alguna vez al año o menos” equivale a 1, “una vez al mes o menos” equivale a 2, “algunas veces al mes equivale” a 3, “una vez por semana” equivale a 4, “algunas veces por semana” equivale a 5.

La validez de constructo fue obtenida a través del análisis factorial confirmatorio que resultó en 3 factores. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores (Maslach y Jackson, 1981). Con respecto a la confiabilidad, el índice es de $\alpha = .90$ para Agotamiento Emocional, $\alpha = .71$ para Realización Personal y $\alpha = .79$ en Despersonalización, con una consistencia interna para todos los ítems de $\alpha = .80$.

En nuestro país la adaptación de este instrumento la realizó Llaja, Sarriá y García (2007), quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. En relación a la validez, el análisis factorial arrojó que el cansancio emocional ha tenido mayor varianza 39.97%, mientras que la despersonalización 37.59% y la realización personal 34.90 %, es decir, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad (Llaja et al., 2007). La magnitud de los coeficientes alfa de Cronbach ha tenido un patrón similar en las dos submuestras y la muestra total. Se encontró para la población salud, un índice de $\alpha = .80$ para el cansancio emocional, $\alpha = .56$ para la despersonalización y $\alpha = .72$ para la realización personal, y para la población no salud, se encontró también $\alpha = .80$ para el cansancio emocional, $\alpha = .64$ para la despersonalización y $\alpha = .70$ para la realización persona (Llaja et al., 2007).

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Afrontamiento. Para la evaluación del afrontamiento se utilizó una aproximación émica, debido a la falta de consenso existente entre las perspectivas que evalúan a este constructo y a que éste se asocia con sus determinados contextos culturales; es decir que el afrontamiento en el contexto peruano podría diferir al de las perspectivas revisadas. Asimismo, estas categorías fueron evaluadas mediante el método de criterio de jueces para establecer su validez. Una vez validadas se construyeron los ítems que conformaron la escala psicométrica émica de afrontamiento en el contexto limeño.

Técnicas de recolección de información

Ficha de datos. Se utilizó una ficha de datos con el propósito de recopilar datos sociodemográficos (ver Anexo C. Ficha de datos) como el sexo, la edad y el tiempo que lleva laborando en la empresa.

Entrevista a profundidad. Se utilizó un formato de entrevista a profundidad (ver Anexo A) para la recolección de información sobre los estilos de afrontamiento utilizados por los teleoperadores de esta empresa. Dicha entrevista se realizó en base a la pregunta “¿Qué suele hacer Ud. normalmente cuando está frente a situaciones permanentes de estrés laboral y quiere reducirlo?”, la cual fue piloteada con otro grupo similar de teleoperadores para verificar si se comprendía y si ésta permitía explorar los estilos de afrontamiento de los participantes. Dicha entrevista se realizó con 30 personas, tomando en cuenta que se llegó al punto en que las respuestas dejaron de variar, tal como indica el criterio de saturación (Hernández, Fernández y Baptista; 2006). Asimismo, la información recopilada se utilizó para hallar las categorías utilizadas para construir los ítems que formaron la escala psicométrica émica de los estilos de afrontamiento en el contexto limeño (Ver Anexo C. Cuestionario 2).

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Procedimiento

En primer lugar se realizó el contacto con una empresa de call center de Lima Metropolitana, a través de la jefa de recursos humanos de dicha organización, y se pidió los permisos respectivos para poder aplicar las pruebas, programando tres visitas. Luego, se procedió a contactar a 30 personas que cumplan con el perfil de la población objetivo para realizar las entrevistas a profundidad a través de un representante en la empresa.

Para iniciar con el estudio ético, se aplicó la entrevista dentro de las instalaciones de su centro laboral, media hora después del refrigerio. Previo a esto se realizó una familiarización con los participantes que consistió en la presentación del evaluador con los colaboradores, la explicación de la realización del estudio y las coordinaciones necesarias para establecer la fecha de entrevista. Posterior a ello se procedió a realizar las entrevistas a profundidad a 30 personas, tomando en cuenta que se llegó al punto en que las respuestas dejaron de variar, tal como indica el criterio de saturación (Hernández, Fernández y Baptista; 2006), asimismo se aseguró la confidencialidad de la información utilizada y se informó que la participación era voluntaria. Esta entrevista constó de una sola pregunta, la cual ya ha sido piloteada en una muestra similar, que es: “¿Qué suele hacer Ud. normalmente cuando está frente a situaciones permanentes de estrés laboral y quiere reducirlo?”. Luego, se realizó las transcripciones y el análisis de contenido de cada una de las entrevistas para hallar categorías, a partir de las cuales se construyeron ítems que formaron la escala psicométrica ética de los estilos de afrontamiento en el contexto limeño.

Posteriormente, se volvió a acudir a la empresa para hacer la aplicación de la prueba de burnout (Ver Anexo C. Cuestionario 1) y la prueba ética de afrontamiento (Ver Anexo C. Cuestionario 2) a la muestra final de 100 personas, informando sobre el carácter voluntario de la participación en el estudio y a través de un consentimiento informado, el cual fue firmado por los participantes. Asimismo, se expuso el objetivo del estudio y el procedimiento, enfatizando la confidencialidad de la información mediante el anonimato y especificando su uso únicamente para fines de la investigación. Luego de la obtención de

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

los resultados, se realizó la devolución de éstos de manera oral con los participantes y de forma escrita con la jefa de recursos humanos tal como se había pactado, con el fin de asegurar la credibilidad de la información y de hacer las modificaciones pertinentes.

Análisis de Datos

Luego de haber concluido con la recolección de información, ésta se procesó en una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS-v21. En primer lugar, se llevó a cabo el análisis de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, obteniéndose evidencia de distribución no normal en los datos. Es por ello que se trabajó con estadísticos no paramétricos.

En segundo lugar, se realizó las pruebas de fiabilidad, tanto para las respuestas del Maslach Burnout Inventory (MBI) como para las de la prueba émica de afrontamiento, tomando en cuenta cada dimensión y factor correspondientemente.

Por último, una vez que se obtuvo el registro de las variables, se procedió a realizar los análisis estadísticos. De acuerdo a los objetivos planteados, para medir la correlación entre las dimensiones de burnout y los factores de afrontamiento se ejecutaron dichos análisis de correlación con el estadístico Rho de Spearman.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la intensidad y dirección de la correlación entre el índice de burnout y los estilos de afrontamiento en una muestra de teleoperadores de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana. Para ello, previamente se exploraron los diferentes estilos de afrontamiento que suele utilizar esta muestra; luego se midió el nivel de burnout que estarían presentando los sujetos.

La matriz de correlaciones de la escala de afrontamiento émica creada para el presente estudio tiene una medida de adecuación muestral de Kaiser – Meyer – Olkin [$KMO = .690$] y una prueba de esfericidad de Bartlett [$Chi-cuadrado = 299, 153; p < .00$] apropiadas que demuestran tener condiciones adecuadas para una rotación factorial. De esta manera, se procedió con el análisis factorial exploratorio con rotación Varimax en donde, considerando la extracción de los factores, los coeficientes de confiabilidad y la interpretación psicológica de los mismos, se obtuvo una solución de tres factores que explican el 52.35 % de la varianza. En este sentido, la escala émica de afrontamiento, confirmó la existencia de los siguientes factores: 1) *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia*, 2) *ver películas acompañado y recibir masajes*, y 3) *salir a caminar o a bailar con alguien*. Dichos factores presentaron un índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach de $\alpha=.73$, $\alpha= .52$ y $\alpha= .04$, respectivamente (Ver Tabla 1).

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos y confiabilidad para escala general y factores de Burnout y Afrontamiento

	Número de Ítems	Número de Factores	μ	D.E.	Varianza	Mín	Máx	α de Cronbach
Escala de Burnout general	22	3	1.95	0.22	0.05	1	2	0.67
Agotamiento emocional	9		1.9	0.7	0.5	1	3	0.71
Despersonalización	5		2.4	0.75	0.57	1	3	0.26
Realización personal	8		2.23	0.72	0.52	1	3	0.67
Escala de Afrontamiento General	16	3	2.71	0.55	0.31	1.73	4.55	0.64
Practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia	6		2.54	0.72	0.52	1.17	4.33	0.73
Ver películas acompañado y recibir masajes	3		2.85	0.70	0.49	1.67	4.67	0.52
Salir a caminar o a bailar con alguien	2		3.05	0.73	0.53	1.5	5	0.04

Todos los ítems presentan una carga factorial superior a .55, lo cual demuestra su adecuación a cada factor. De esta manera, la distribución de cada factor resulta en lo siguiente: el primer factor, *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia* describe a un estilo de afrontamiento basado en actividades físicas tales como practicar ejercicios de respiración, realizar aeróbicos, tomar un baño relajante, ir al gimnasio y practicar ejercicios de estiramiento; además de visitar a la familia. Por otro lado, el segundo factor, *ver películas acompañado y recibir masajes* detalla a un estilo de afrontamiento basado en ver una película por televisión con alguien, ir al cine con alguien y recibir masajes. Respecto al tercer factor, *salir a caminar o a bailar con alguien*, representa un estilo de afrontamiento basado en salir a caminar con alguien y salir a bailar (Ver Tabla 2).

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Tabla 2.

Carga factorial para una solución de tres factores con rotación Várimax de los ítems de la escala émica de afrontamiento

Ítems	carga factorial
Factor 1: Practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia	
Practicar ejercicios de respiración	0.78
Realizar aeróbicos	0.71
Tomar un baño relajante	0.67
Ir al gimnasio	0.63
Practicar ejercicios de estiramiento	0.56
Visitar a mi familia	0.55
Factor 2: Ver películas acompañado y recibir masajes	
Ir al cine con alguien	0.69
Ver una película por televisión con alguien	0.67
Recibir masajes	0.64
Factor 3: Salir a caminar o a bailar con alguien	
Salir a caminar con alguien	0.79
Salir a bailar	0.58

La escala de medición de burnout de Maslach y Jackson ($\alpha = .67$) presentó el factor de agotamiento emocional ($\alpha = .71$), de despersonalización ($\alpha = .26$) y de realización personal ($\alpha = .67$). En base a ello se pudo observar que ningún participante cumplió con los criterios para determinar la presencia del síndrome de burnout de Maslach y Jackson, ya que los resultados de la muestra indican que el factor de despersonalización resultó bajo contrario a lo que se espera, es decir que resulte con un alto nivel. Asimismo, el factor de despersonalización resultó por debajo del mínimo esperado en la prueba de confiabilidad, por lo cual no pudo ser tomado en cuenta para el análisis (Ver Tabla 1).

En este sentido, se suele considerar que el síndrome de burnout está presente si las puntuaciones son altas en agotamiento emocional y en despersonalización; pero, bajas en realización personal; sin embargo, en la literatura se señala que no necesariamente se deben combinar los factores para analizar el síndrome del burnout (Briones, 2007). Por lo cual, se observará la relación entre los factores del síndrome de burnout y los del afrontamiento.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Debido al tamaño de la muestra y a su distribución no normal, para analizar la relación entre las variables de síndrome de burnout y afrontamiento, se recurrió a estadísticos no paramétricos, en este caso el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

En este sentido, la dimensión de agotamiento emocional correlacionó negativamente con el factor 1 de afrontamiento *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia* ($r_s = -.224$, $p < 0.05$), lo cual indica que mientras se utilicen más los estilos de afrontamiento de este factor, menor será el agotamiento emocional (Ver Tabla 3).

Tabla 3.

Correlaciones Rho Spearman entre dimensiones de Burnout y Estilos de Afrontamiento

		Practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia	Ver películas acompañado y recibir masajes	Salir a caminar o a bailar con alguien
Agotamiento Emocional	rs	-.224*	-.106	-.005
	p	.025	.294	.958
	N	100	100	100
Despersonalización	rs	-.173	-.063	-.030
	p	.086	.530	.770
	N	100	100	100
Realización Personal	rs	-.026	-.080	-.241
	p	.800	.427	.116
	N	100	100	100

* $p < 0.05$

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Discusión

Para la presente muestra se construyó una escala émica sobre los estilos de afrontamiento, luego de realizar las entrevistas individuales y extraer las categorías más resaltantes a través del análisis de contenido. Asimismo, se evaluaron a través de una escala cuantitativa y el análisis factorial finalmente arrojó tres factores que agrupó a la mayor cantidad de ítems.

El primer factor, *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia* describe a un estilo de afrontamiento basado en actividades físicas tales como practicar ejercicios de respiración, realizar aeróbicos, tomar un baño relajante, ir al gimnasio y practicar ejercicios de estiramiento; además de visitar a la familia. Para lo cual, estudios previos coinciden en que el ejercicio físico contribuye a la estabilidad emocional, reduciendo la ansiedad, la depresión y la tensión; además, los individuos que siguen programas para estar en forma, presentan mejorías en sus actitudes y actividades laborales (Zarceño, 2014; Arruza, Arribas, Gil De Montes, Irazusta, Romero y Cecchini, 2008; Oblitas & Becoña, 2000). Asimismo, la familia suele percibirse como una fuente de respaldo emocional al momento de afrontar situaciones adversas, por lo cual un individuo que se encuentre atravesando una crisis tendería a buscar apoyo por parte de sus parientes para superarla y reducir sus niveles de irritabilidad y ansiedad (Amarís, Madariaga, Valle y Zambrano, 2013; Arciniegas, Madariaga y Amarías; 2009).

En cuanto al segundo factor, *ver películas acompañado y recibir masajes*, el cual describe a un estilo de afrontamiento basado en ver una película por televisión con alguien, ir al cine con alguien y recibir masajes; otras investigaciones han evidenciado que mirar televisión o ir al cine pueden ser estrategias de afrontamiento efectivas a nivel cognitivo, ya que el concentrarse en situaciones ajenas a la fuente de tensión genera una distracción momentánea de ésta (Ponce, 2011; Gaviria, Quiceno, Vinaccia, Martínez y Otalavaro; 2009). Asimismo, recibir masajes suele ser una estrategia efectiva para afrontar el burnout, debido a que produce relajación y descanso, tanto a nivel físico como emocional

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

(Rosales, Cruz, De la Cruz, Santos y Nápoles, 2014; Buttagat, Eungpinichpong, Chatchawan y Kharmwan, 2013 y Cox, 2009).

Por su parte, el tercer factor, *salir a caminar o a bailar con alguien*, que representa un estilo de afrontamiento basado en salir a caminar con alguien y salir a bailar, suele ser un estilo de afrontamiento efectivo bastante utilizada ya que contribuye a regular el ritmo cardiovascular y de respiración, lo cual genera relajación tanto a nivel físico como emocional (Salazar, Sanabria, Olivera, Cardoso y Cortéz, 2015; Vásquez, Crespo y Ring; 2000).

Respecto al índice del burnout, no se halló su presencia en la muestra; una posible interpretación, basada en otros estudios, es que al no encontrarse niveles significativos del síndrome de burnout en un centro laboral, podría decirse que los trabajadores sienten agrado por su trabajo; lo cual, para este estudio, podría explicarse por el placer que encontrarían estos teleoperadores al experimentar un trabajo altamente exigente en el cual pueden llegar a prosperar (Schaufeli y Bakker, 2004; Kinman y Jones, 2003). Asimismo, cabe resaltar lo dicho por Holman (2002), quien sostiene que algunas personas pueden disfrutar el trabajo de call center a pesar de que éste pueda resultar exigente y estresante.

Adicionalmente, cabe mencionar que la exposición a factores organizacionales, tales como un clima laboral tóxico, horarios de trabajo excesivos o altos niveles de exigencia laboral, no deteriora necesariamente la salud del trabajador, ya que si el individuo utiliza estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar este escenario laboral para eliminar el riesgo de sufrir un desgaste emocional o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. (Gil-Monte, 2012). Este sería otro motivo por el cual se podría decir que la muestra no llegó a desarrollar la presencia del síndrome de burnout, ya que posee un estilo de afrontamiento que le resulta funcional para disminuir el riesgo de desarrollar dicho síndrome frente a la presencia de los factores organizacionales mencionados.

Por otro lado, se identificó una correlación entre el factor de afrontamiento denominado *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia* y el

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

factor de burnout denominado *agotamiento emocional*, resultando importante destacar lo mencionado por Pines (1993), quien comenta que el afrontamiento se estructura en activo, cuando implica la confrontación o el intento de cambiar la fuente de estrés o a sí mismo, y en inactivo, cuando implica la evitación o la negación de la fuente de estrés por medios cognitivos o físicos (Gallegos y Valdivia, 2015). En base a esto se genera cuatro tipos de estrategias de afrontamiento: directo-activo, directo-inactivo, indirecto-activo e indirecto-inactivo. La primera procura cambiar la fuente de estrés o busca la confrontación con la persona o situación que causa el estrés, la segunda busca ignorar la fuente de estrés o abandonar la situación estresante; la tercera se orienta a hablar sobre el estrés a otras personas que sirvan de apoyo o a implicarse en otras actividades; y la cuarta se dirige hacia actividades autodestructivas como el beber alcohol o consumir drogas (Pines, 1993).

En este sentido, la muestra estaría utilizando un afrontamiento de tipo indirecto activo, por medio del cual realizan otras actividades, de tipo corporales y de resguardo familiar, para aminorar la fuente de agotamiento. Resulta importante mencionar que si bien dicho estilo de afrontamiento no es tan eficiente como el directo activo, aún es considerado como eficiente (Hernández, Ibañez y Olmedo, 2003).

De acuerdo a esto, se puede decir que la práctica regular de un ejercicio moderado, que no resulte agotador, previene y combate el agotamiento emocional causado por el burnout, ya que realizar ejercicios facilita la liberación de endorfinas, las cuales ayudan a disminuir los niveles de agotamiento emocional (Prado, Kurebayashi y Silva, 2012; Ciganda, 2010; Souza y Silva, 2002). Asimismo, se sabe que un rango de 150 a 240 minutos por semana ayuda a mantener el sistema cardiovascular estable lo cual influye en la disminución del agotamiento emocional (Casados, López y Castellanos, 2014; Toker, 2012; Peralta y Vargas, 2009; Werner, Coeger, Sharon; 2005). Cabe resaltar que las actividades físicas utilizadas para afrontar al Burnout, como por ejemplo practicar algún deporte o realizar ejercicios de respiración y estiramiento, actúan sobre los efectos fisiológicos del burnout, tales como el insomnio, la taquicardia, la inquietud y la ansiedad; los cuales se asocian a la disminución del agotamiento emocional (Rosales, Cruz, De la Cruz, Santos y Nápoles, 2014; Buttogat, Eungpinichpong, Chatchawan y Kharmwan, 2013;

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Moriana y Herruzo, 2004). En base a la discusión presentada, es posible concluir que los teleoperadores del rubro de servicio de una empresa de call center de Lima Metropolitana no manifiestan la presencia del síndrome de burnout. Los resultados mostraron que existe una correlación entre el factor de afrontamiento denominado *practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia* y el factor de burnout denominado *agotamiento emocional*. Por lo tanto, se puede decir que, en esta muestra, la práctica regular de un ejercicio moderado, que no resulte agotador, y la compañía de la familia, previene y combate el agotamiento emocional causado por el síndrome del burnout,

Respecto a las limitaciones del estudio, que podrían resolverse para futuras investigaciones, se puede decir que el número de participantes imposibilitó la realización de análisis estadísticos más avanzados como regresiones lineales con la finalidad de identificar causalidad (Hernández, Fernández y Baptista; 2006).

Finalmente, se recomienda construir nuevas escalas émicas de afrontamiento en otros contextos a fin de contrastar los factores identificados con aquellos que fueron planteados para esta muestra, con la finalidad de comprender cada vez más cómo los trabajadores podrían hacerle frente a este síndrome. Asimismo, se recomienda que el departamento de recursos humanos incorpore en sus políticas la protección de los trabajadores a través de la gestión de sus conductas de afrontamiento. Estudios como este, permiten realizar un diagnóstico capaz de llegar a comprender no sólo las conductas de afrontamiento de los trabajadores sino también su impacto en el burnout.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Referencias

- Amarís, M., Madariaga, C., Valle y M y Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Revista psicología desde el Caribe*, 30, 1, 123 – 145.
- Arruza, J. A., Arribas, S., Gil De Montes, L., Irazusta, S., Romero, S., & Cecchini, J. A. (2008). The impact of duration in sport and physical activity on the psychological. *International journal of medicine and science of physical activity and sport*, 8, 30, 171-183.
- Arciniegas, T., Madariaga, C. Amaris, M. (2009). Estrategias de Afrontamiento asociadas a salud mental en jóvenes desplazados de la ciudad de Barranquilla. Colombia: Universidad del Norte.
- Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. (2014). Association of goal orientation with work engagement and burnout in emergency nurses. *Journal of Occupational Health*, 57, 2, 151 - 60.
- Aguilar, C. Y Huertas, L. (2015). Burnout y afrontamiento en los profesionales de salud en una unidad de cuidados paliativos oncológicos. *Revista de Psicología y Salud*, 25, 1, 73-81.
- Alaba, A., Adebisi, A. Y Oluwaniram, T. (2015). Emotional Labour and Burnout as Predictors of Customer Service Employees Interpersonal Relationships in Ogun State, Nigeria. *Research on Humanities and Social Sciences*, 5, 5, 145 – 151.
- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *Journal of The Counseling Psychologist*, 28, 6, 845 - 853.
- Ametic, D. (2013). Perfiles Profesionales más demandados en el ámbito de los Contenidos Digitales en España 2012 – 2017. España: Paffet.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Aparicio, M. Y Marsollier, R. (2011): Expectativas de realización personal e inserción laboral: un análisis del sector público. *Revista de psicología de la universidad Viña del mar*, 1, 1, 8 – 18.
- Aranda, B. (2003). Síndrome de burnout y factores psicosociales en el trabajo en estudiantes de posgrado del departamento de salud pública de la Universidad de Guadalajara, México. *Revista de Psiquiatría*, 30, 3, 193-198.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Journal of Industrial Data*, 2, 4, 25 – 36.
- Barboza, L., Muñoz, M., Rueda, P. y Suárez, K. (2009). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 2, 1, 21-30.
- Briones, D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Revista de Ciencia y Trabajo*, 9, 2, 43-50.
- Buttagat V, Eungpinichpong W, Chatchawan U, Kharmwan S. (2013). The immediate effects of traditional Thai massage on heart rate variability and stress-related parameters in patients with back pain associated with myofascial trigger points. *Journal of Bodywork and movement therapies*, 15, 1, 15-23.
- Bragard, I., Dupuis, G. Y Flet, R. (2014). Quality of work life, burnout, and stress in emergency department physicians: a qualitative review. *European Journal of Emergency Medicine*, 22, 5, 227 – 234.
- Caballero, C., González, O., Charris, N., Amaya, L. D., & Merlano, A. (2015). Relación del burnout académico con las estrategias de afrontamiento de estudiantes de enfermería en universidades privadas de la ciudad de barranquilla. *Tejidos sociales*, 1, 1, 1-35.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Carlín, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el context laboral al ámbito deportivo. *Anales de la psicología*, 26, 1, 169-180.
- Casados, A.; López, E. y Castellanos, A. (2014). Physical exercise reduces occupational and oxidative stress in Emergency Department staff. *Journal Clinic Laboratory*, 7, 3, 17-25.
- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Assesing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267 - 283.
- Cebrían, A. De Juan, E., Escobar, J. y Martínez, M. (2004). Burnout: Técnicas de afrontamiento. España: Universitat Jaume I.
- Cox, R. (2009). Psicología del deporte. Madrid: Editorial Panamericana.
- Choi, J. Y Kho, M. (2015). Differences of Job stress, Burnout, and Mindfulness according to General Characteristics of Clinical Nurses. *Journal of Advanced Science and Technology Letters*, 88, 4, 191 – 195.
- Coronado, I. (2015). Caracterización del impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Facal, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. España: Universidad de Huelva.
- Foley, C. Y Murphy, M. (2015). Burnout in Irish teachers: Investigating the role of individual differences, work environment and coping factors. *Journal of Teaching and Teacher Education*, 50, 3, 46-55.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Journal egesti*, 160, 1, 1 – 5.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Frydenberg, E. Y Lewis, R. (1997). *Adolescent coping: Theoretical and research perspectives*. Londres: Routledge.
- García, J.; Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del Maslach BurnoutInventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de psicología*, 25, 2, 157-174.
- García, R. Y Robles, H. (2012). Características de personalidad como predictores del burnout en personal sanitario de cuidados intensivos. España: Universidad de Granada.
- Gaviria, A., Quiceno, M., Vinaccia, S., Martínez, P y Otalavaro, J. (2009). Estrategias de Afrontamiento y Ansiedad-Depresión en Pacientes Diagnosticados con VIH/Sida. *Revista de Terapia Psicológica*, 27, 1, 5-13.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29, 2, 237-241.
- Grigsby, M. (2015). *Personality, Coping, and Burnout in Online Doctoral Psychology Students*. Estados Unidos: Walden University.
- Hernández, G.; Ibañez, I. & Olmedo, E. (2003). Estar quemado (Burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4, 2, 323 – 336.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Holman, D. (2002). Employee well-being in calls centers. *Human Resource Management Journal*, 12, 4, 35–50
- Indhuu, G. Y Thirumakkal, M. (2015). A study on role of occupational stress on employees productivity. *International Journal Management*, 6, 1, 560 – 572.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Jaramillo, O. (2015). Pertinencia del perfil de los profesionales de la información con las demandas del mercado laboral. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38, 2, 111-120.
- Kinman, G., & Jones, F. (2003). Running up and down the escalator: Stressors and strains in UK academics. *Journal of Quality in Higher Education*, 9, 21–38.
- Lazarus, R. Y Folkman, S. (1986). El concepto de Afrontamiento en Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. S.A.
- Llaja, V., Sarría, J. Y Garcia, P. (2007). Inventario Burnout de Maslach & Jackson para muestra peruana. Lima: Centro interdisciplinaria en Neuropsicología.
- Mi-Jung Bok (2016). The Effect of Emotional Labor on Stress Coping Style and Psychological Burnout among Call Center Employees. *Journal of The Korea Society of Computer and Information*. Vol. 21 No. 4, pp. 97-106
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 4, 597-621.
- Macías, A.; Ortega, F. Y Ortega, M. (2013). Síndrome de burnout en alumnos de doctorado en educación de la ciudad de Durango. *Revista de enseñanza e investigación en psicología*, 18, 1, 85 – 94.
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Revista de Fundamentos en Humanidades*, 10, 1, 167-177.
- Marsolier, R., Aparicio, M. Y Aguirre, J. (2009). La problemática del desgaste laboral. Su impacto en la salud mental de los trabajadores. *Revista de Psicología*, 13, 1, 1-6.
- Martínez, P. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 112, 2, 27-37.
- Masilla, F. (2011). Manual de riesgos profesionales en el trabajo: teoría y práctica. España: Universidad de Granada.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Maslach, C. Y Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto. C.A.: Consulting Psychologists Press.
- Morales, G. (2008). Entre crisis y traumas, y burnout. *Revista de Cuadernos de crisis*, 5, 1, 8-19.
- OIT (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Owais, M. Y Rumaiya, S. (2015). Emotional Exhaustion and Its Correlation with Job Performance and Job Satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6, 3, 51-62.
- Oblitas, L. y Becoñas, E. (2000). *Psicología de la salud*. Editorial Plaza y Valdez S.A. México.
- Patiño, J. (2015). *Gerenciamiento del talento humano: ubicación de perfil por competencias*. España: Universidad militar de Nueva Granada.
- Ponce, C. (2011). Burnout and coping strategies among primary teachers. *PSYKHE*, 11, 2, 71 – 88.
- Peralta, E. y Vargas, J. (2009). Agotamiento emocional en el personal de enfermería del Hospital de la Niñez Oaxaqueña: la prevención del Burnout. *Revista del Centro Regional de Investigación en Psicología*, 3, 1, 5 – 10.
- Prado, J., Kurebayashi, L. y Silva, M. (2012). Efficacy of auriculotherapy for the reduction of stress in nursing students: a randomized clinical trial. *Revista latino-americana de enfermedades ocupacionales*, 20, 4, 727-735.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Quiceno, M. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: syndrome of burning oneself out at work. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 2, 117-125.
- Rosales, Y., Cruz, W., De la Cruz, O., Santos, J. y Nápoles, R. (2014). Síndrome de Burnout moderado en estudiantes y su tratamiento con masaje tradicional tailandés. *Revista de Correo Científico Médico*, 18, 2, 203-213.
- Rodríguez, Y. (2015). Una mirada anticipada a la aparición del burnout en los estudiantes de trabajo social. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Roelen, C., Hoffen, M. y Groothoff, J. (2015). Can the Maslach Burnout Inventory and Utrecht Work Engagement Scale be used to screen for risk of long-term sickness absence?. *Journal of Int Arch Occupational Environment Health*. 9, 1, 43 – 51.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout. *Revista Papeles del Psicólogo*, 29, 1, 59-67.
- Sánchez, M. Y Casullo, M. (2000). Los estilos de personalidad. Una perspectiva iberoamericana. Madrid: Miño y Dávila.
- Sangwan, S. (2015). Recognising And Managing Employee Burnout. *International Journal Of Scientific Research And Education*, 3, 2, 2906-2911.
- Soltani, M., Al-taha, H., Mirhuseini, M. Y Mortazavi, F. (2015). The impact of conflict in workplace on job burnout by considering the role of organizational climate. *International Journal of Modern Management and Foresight*, 2, 1, 12-19.
- Sena, M. (2007). El sufrimiento psíquico de los operadores de telemarketing. Brasil: Salvador.
- Tello, J. (2010). Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

- Uribe, J., Patlán, J. Y García, A. (2014). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Revista Contaduría y Administración*, 60, 2, 447-467.
- Uribe, J., y Patlán, J. (2015). Escala de desgaste ocupacional (EDO). México: Editorial Manual Moderno.
- Vásquez, C., Crespo, J. y Ring, D. (2000). Estrategias de afrontamiento. España: Editorial Panamericana.
- Werner, W., Hoeger, K., Sharon, A. (2005). Ejercicio y salud. México: Editorial Thomson.
- Yacizi, A., Esen, O., Ince, M. (2014). The Relationship between Temperament and Character Traits and Burnout among Nurses. *Psychology & Psychotherapy*, 4, 5, 149 – 154.
- Zarceño, E. (2014). Ejercicio físico regular y variables cognitivas y emocionales en mujeres. *Revista de información psicológica*, 108, 3, 59-67.

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Anexos

**Anexo A: Consentimiento Informado para la pregunta sobre la que se formará la
escala émica de afrontamiento**

Hola, mi nombre es Sergio Casso Suárez, soy estudiante de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú y estoy realizando un estudio sobre estilos de afrontamiento. Para ello, me gustaría que participes respondiendo a esta pregunta: “¿Qué suele hacer Ud. normalmente cuando está frente a situaciones permanentes de estrés laboral y quiere reducirlo?”. Tómame el tiempo que requieras.

Es importante que sepas que tu participación es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para otro fin que el de investigar. Tu respuesta será anónima.

Si tienes alguna duda puedes preguntarme levantando la mano. De igual manera, puedes dejar de participar en cualquier momento, no hay ningún inconveniente.

Si estás de acuerdo con participar, por favor firma abajo.

¡Muchas gracias por tu tiempo!

Sergio Casso Suárez.

Fecha: / /

Tu firma _____

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Anexo B: Consentimiento Informado para la escala ética de afrontamiento y el índice de burnout de Maslach y Jackson.

Hola, mi nombre es Sergio Casso Suárez, soy estudiante de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú y estoy realizando un estudio sobre niveles de burnout y sobre cómo lo afrontas. Para ello, me gustaría que participes respondiendo dos cuestionarios. Solo será necesario emplear un máximo de 20 minutos.

Es importante que sepas que tu participación es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para otro fin que el de investigar. Tus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tienes alguna duda puedes preguntarme levantando la mano. De igual manera, puedes dejar de responder a los cuestionarios en cualquier momento, no hay ningún inconveniente.

Si estás de acuerdo con participar, por favor firma abajo.

¡Muchas gracias por tu tiempo!

Sergio Casso Suárez

Fecha: / /

Tu firma _____

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana.

Anexo C: Inventario de burnout de Maslach y Jackson, Escala émica de afrontamiento y Ficha de datos.

Cuestionario 1

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) A continuación encontrará afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo y las consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa lo que se describe en cada una de ellas. Para responder, arque la alternativa (número) que más se ajuste a su situación.

0	1	2	3	4
NUNCA	RARAMENTE (algunas veces al año)	AVECES (algunas veces al mes)	FRECUENTEMENTE (Algunas veces por semana)	MUY FRECUENTEMENTE (todos los días)
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.				
2. No me apetece atender a algunas personas en mi trabajo.				
3. Creo que muchas de las personas a las que atiengo en el trabajo son insoportables.				
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.				
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.				
6. Creo que los familiares de las personas a las que atiengo en el trabajo son unos pesados.				
7. Pienso que trato con indiferencia a algunas personas a las que atiengo en mi trabajo.				
8. Pienso que estoy saturado por el trabajo.				
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.				
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.				
11. Me apetece ser irónico con algunas personas a las que atiengo en el trabajo.				
12. Me siento agobiado por el trabajo.				
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo				
14. Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiengo en el trabajo según su comportamiento.				
15. Mi trabajo me resulta gratificante.				
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.				
17. Me siento cansado físicamente en el trabajo.				
18. Me siento desgastado emocionalmente.				
19. Me siento ilusionado por mi trabajo.				
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.				

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Cuestionario 2

El presente cuestionario pretende medir las diferentes estrategias que una persona usa para hacerle frente al estrés laboral. Es por esto que se le pide su colaboración para el desarrollo del presente cuestionario.

Marque la frecuencia con que realizó cada una de las siguientes actividades cuando se sintió bajo un estrés laboral continuo. Tenga en cuenta que debe señalar la frecuencia de las 16 actividades y que puede haber realizado más de una actividad ante una determinada situación de estrés continuo.

Ejemplo: ¿Qué suele hacer en su fin de semana?

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Me gusta ver películas de acción				x	

Pregunta: ¿Qué actividades realiza Ud. cuando está frente a un estrés continuo?

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Realizar aerobicos					
2	Ir al gimnasio					
3	Practicar un deporte					
4	Salir a bailar					
5	Salir a caminar con alguien					
6	Conversar con alguien sobre lo que me estresa					
7	Visitar a mi familia					
8	Escuchar mi música preferida					
9	Tomar un baño relajante					
10	Recibir masajes					
11	Practicar ejercicios de respiración					
12	Practicar ejercicios de estiramiento					
13	Salir a caminar solo					
14	Ver una película por televisión con alguien					
15	Ir al cine con alguien					
16	Acostarme a dormir					

Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima
Metropolitana.

Ficha de datos

Número de orden: _____ (pregúntale al entrevistador si no lo sabes)

Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Edad: _____

Tiempo que lleva laborando en la empresa: _____

