



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**

**“Exposición al Burnout en trabajadores de Call Center de la Ciudad de Mar del Plata”**

**Informe final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S 143/89.**

**Nombre y Apellido:** Reguera María Fernanda

**Matricula:** 3913/96

**Cátedra de radicación:** Psicología Laboral

**Supervisor:** Mario francisco Arraigada

**Fecha de presentación:** 31/08/2015

## **USO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**

Este informe final corresponde al requisito curricular de investigación y como tal es propiedad exclusiva de la alumna María Fernanda Reguera DNI 26600587 MAT 3913/96 de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de la autora.

## **APROBACIÓN DEL SUPERVISOR**

El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por la alumna María Fernanda Reguera DNI 26600587 Mat 3913/96, conforme a los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 31 días del mes de Agosto de 2015.

**Firma del Supervisor.....**

## **INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SUPERVISORA**

María Fernanda Reguera ha cumplido con el requisito curricular de trabajo de investigación con un gran interés por el aprendizaje en la temática y en la tarea investigativa. La buena disposición le permitió desarrollar las actividades planificadas y adecuarlas a las contingencias que se fueron presentando sin por ello alterar los objetivos y metodología previstos en el plan de trabajo original. La recolección de datos y el tratamiento de los mismos han sido realizados cuidadosamente y los resultados satisfacen el requisito curricular. Se considera que se trata de un trabajo original y socialmente relevante.

## **PRESENTACIÓN ANTE LA COMISIÓN ASESORA**

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por la alumna María Fernanda Reguera DNI 26600587 Mat 3913/96.

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora.

Fecha de aprobación:

## PLAN DE TRABAJO

## INDICE GENERAL

CAPITULO I: INTRODUCCION .....	1
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	3
2-1 Síndrome de Burnout: Conceptualización y antecedentes históricos. ....	3
2-2 Características Generales .....	11
2-3 El síndrome como proceso .....	15
2-4 Causas y Consecuencias .....	17
2-5 Factores que contribuyen a la aparición del síndrome.....	20
2-6 Fases dentro del proceso del síndrome de burnout.....	22
2-7 Niveles del síndrome .....	24
2-8 Sintomatología del síndrome .....	25
2-9 Características del individuo vulnerable.....	25
2-10 Desencadenantes y facilitadores .....	26
2-11 Posibles abordajes o intervenciones.....	28
2-12 Niveles de prevención.....	31
2-13 Tratamiento y Prevención del síndrome .....	32
CAPITULO III: METODOLOGIA .....	34
3-1 Objetivos.....	34
3-1-1 Objetivo General.....	34
3-1-2 Objetivos específicos.....	34
3-2 Instrumento.....	34
3-2-1 Escala Maslach Burnout Inventory .....	34
3-3 Procedimiento.....	36
3-4 Descripción de la Muestra .....	36
3-4-1 Descripción de la muestra según género .....	42
3-4-2 Descripción de la muestra por edades .....	43
3-4-3 Descripción de la muestra según nivel de instrucción .....	44
3-4-4 Descripción de la muestra según estado civil.....	45
3-4-5 Descripción de la muestra según antigüedad en el puesto .....	46

CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS .....	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES .....	52
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXO I .....	63
ANEXO 2 .....	64