

Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Administración

Título:

Incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024

Memoria de Seminario de Graduación

Tema:

Análisis de la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024

Autores:

Herrera Arce Mariana, 4-0240-0327

Mendoza Matarrita Yulieth María, 1-1684-0853

Ureña Zúñiga María Fernanda, 1-1729-0384

Viquez Alfaro Alexandra 1-1655-0097

Campus Omar Dengo

Responsable académico:

PhD. Gustavo Díaz García

Heredia, 2023

Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Administración

Título:

Incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024

Memoria de Seminario de Graduación

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito parcial para optar al Grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos

Tema:

Análisis de la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024

Autores:

Herrera Arce Mariana, 4-0240-0327

Mendoza Matarrita Yulieth María, 1-1684-0853

Ureña Zúñiga María Fernanda, 1-1729-0384

Viquez Alfaro Alexandra, 1-1655-0097

Responsable académico:

PhD. Gustavo Díaz García

Campus Omar Dengo

Heredia, 2023

DEDICATORIAS

Este Trabajo Final de Graduación quiero dedicárselo a mi madre Kattia, por ser un apoyo incondicional en cada etapa. Especialmente a mi abuela Alba, quien ha sido esencial cada día de mi vida. Por último, a mis hermanos y mis amigos que me han animado y representado un gran apoyo en cada paso del camino.

Mariana Herrera Arce

Quiero dedicar este trabajo a mis papás, a mi hermana y a mi esposo, quienes han estado siempre a mi lado alentándome, dándome apoyo y amor incondicional. Y al resto de mi familia, en especial a mi abuela quien es un ejemplo de fortaleza y resiliencia en mi vida. Celebro con ellos y mis amigos cercanos el cierre de este proceso.

Yulieth Mendoza Matarrita

Quiero dedicar este trabajo principalmente a mis padres Sandra y Guillermo por su apoyo y amor incondicional durante toda mi vida, son mi ejemplo y mi orgullo. También, a mis hermanos y a todos los miembros de mi familia por su cariño y ser mi soporte en este proceso. A mi esposo por darme palabras de aliento y su comprensión y, por último, a mis amigos por celebrar conmigo la culminación de esta etapa.

Alexandra Viquez Alfaro.

Quiero dedicarle este trabajo a mis padres, Carolina y Francisco, quienes siempre han sido mi mayor apoyo y me han dado todas las herramientas necesarias para lograr mis metas y sueños junto con todo su amor incondicional. De igual forma, a mi mejor amiga, quien me dio sus buenos deseos, ánimos y fue un apoyo increíble para lograr culminar esta etapa.

María Fernanda Ureña Zuñiga.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la vida, salud y la oportunidad de culminar con éxito este proceso, agradezco mucho a mi familia, quienes son mi apoyo. También le agradezco a la Universidad Nacional, por la formación integral recibida cada año de mi carrera profesional.

Un total agradecimiento al profesor tutor Gustavo Diaz por la guía y el acompañamiento; a los lectores por cada minuto dedicado y cada observación facilitada. Especialmente agradezco a cada una de mis compañeras de equipo por todo el trabajo, esfuerzo y perseverancia que nos permite culminar exitosamente este proceso.

Mariana Herrera Arce

Cierro este proceso agradecida enormemente con Dios por darnos la salud, el entendimiento y perseverancia a mí y a mis compañeras de equipo, quienes fueron pacientes, dedicadas y esforzadas durante todo el camino. Agradezco a la Universidad Nacional por formarme y dejar su sello imborrable del cual me siento muy orgullosa, al profesor y tutor Gustavo Díaz por el valioso acompañamiento y a los lectores por brindarnos su apoyo y conocimiento para culminar este proceso. Por último, agradezco a mi familia y a mis amigos por creer en mis sueños y acompañarme siempre, en especial a mi esposo quién ha sido incondicional desde el inicio de mi carrera universitaria.

Yulieth Mendoza Matarrita

Primero que todo agradezco a Dios porque sin él nada de esto hubiera sido posible, a mis padres por su esfuerzo y sacrificio para darme la oportunidad de cumplir una etapa más en mi vida, a mis hermanos y tías por su incondicionalidad.

También doy gracias al profesor Gustavo Diaz y a los lectores Luis Bonilla y Edgar Quesada por acompañarnos en este proceso y por sus enseñanzas, también a la UNA por haberme formado para enfrentar la vida laboral. Pero en especial agradezco a mis compañeras de investigación Mariana, Yulieth y Fernanda por siempre trabajar en equipo y dar su mejor esfuerzo para que esto fuera posible.

Alexandra Viquez Alfaro

Quiero agradecerle a la vida por brindarme salud y la oportunidad de culminar con éxito esta nueva aventura, también a mis padres, familiares, amistades y las personas que formaron parte de todo este proceso desde mi primer año de carrera.

También agradecer al profesor Gustavo Diaz por sus consejos y acompañarnos en este proceso, junto con los lectores, quienes siempre nos brindaron observaciones valiosas, también a la Universidad Nacional por la formación académica. Y de manera especial, quiero agradecer a mis compañeras de equipo, por su dedicación, esfuerzo, perseverancia y compañerismo que nos brinda la oportunidad de finalizar juntas de una manera exitosa.

María Fernanda Ureña Zúñiga.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.2 Descripción del problema	9
1.1.3 Interrogante de la investigación	12
1.1.4 Justificación de la investigación	12
1.1.5 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial	15
1.2 Objetivos de la investigación	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Modelo de análisis	17
1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables	17
1.3.2 Relaciones e interrelaciones	32
1.4 Estrategia de investigación aplicada	32
1.4.1 Tipo de investigación	33
1.4.2 Fuentes de investigación	33
1.4.3 Población	34
1.4.4 Recopilación de los datos	38
1.4.5 Análisis e interpretación de la información	41
1.4.6 Alcances y limitaciones	48
CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA	53
2.1 Generalidades del Sector evaluado en la investigación.	54
2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente.	67
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	75
3.1. Desarrollo de la teoría específica del tema de investigación	76
3.1.1. Síndrome de Burnout.....	76
3.1.2. Satisfacción laboral	79
3.1.3. Felicidad en el trabajo	81
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	89

4.1 Coeficiente Alpha de Cronbach	90
4.1.1. Síndrome de Burnout	91
4.1.2. Satisfacción laboral.....	91
4.1.3. Felicidad en el trabajo	91
4.2 Error e intervalo de confianza	92
4.2.1. Síndrome de Burnout	93
4.2.2. Satisfacción laboral.....	93
4.2.3. Felicidad en el trabajo	93
4.3 Análisis de varianza ANOVA	93
4.3.1 Cálculo de coeficiente varianza ANOVA Síndrome de Burnout.....	93
4.3.2 Cálculo de coeficiencia varianza ANOVA Satisfacción laboral.....	94
4.3.3 Cálculo de coeficiente varianza ANOVA Felicidad en el trabajo.....	95
4.4 Correlaciones de las variables	96
4.4.1 Correlaciones de la variable Síndrome de Burnout.....	96
4.4.2 Correlaciones de la variable Satisfacción laboral.....	97
4.4.3 Correlaciones de la variable Felicidad en el trabajo	98
4.5 Contraste de Hipótesis	98
Para la presente investigación se utilizará “una de las técnicas más importantes del muestreo es la conocida como pruebas de hipótesis. Estas pruebas son procedimientos a través de los cuales se intenta verificar si ciertas suposiciones acerca de la población son ciertas o no” (Díaz, 2013, p. 2).....	98
4.5.1 Hipótesis del síndrome Burnout	98
4.5.2 Hipótesis de la Satisfacción laboral.....	104
4.5.3 Hipótesis de la Felicidad en el trabajo	110
4.6. Regresiones	116
4.6.1. Resultados de Prueba de Regresión entre Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral.....	117
4.6.2. Resultados de Prueba de Regresión entre Síndrome de Burnout y Felicidad en el trabajo	118
4.7. Cálculo del Efecto	118
4.7.1. Síndrome de Burnout - Satisfacción laboral	119
4.7.2. Síndrome de Burnout - Felicidad en el trabajo.....	119
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA ..	121
5. 1. Conclusiones	122

5.2. Recomendaciones	133
5.3. Propuesta.....	136
REFERENCIAS.....	157
ANEXOS	174

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Panorama global de riesgos: un mapa de interconexiones.	8
Figura 2. Relaciones e interrelaciones.	32
Figura 3. Establecimiento del sector de Servicios, según actividad económica, 2022... 34	
Figura 4. Procesos de centros de contacto en Costa Rica.	36
Figura 5. Costa Rica: Personas ocupadas por sector de actividad económica en el II trimestre 2021.....	55
Figura 6. Costa Rica: Personas ocupadas por sector de actividad económica en el II trimestre 2022.....	55
Figura 7. Cantidad de empresas del RZF.	56
Figura 8. Rendimiento inversión.	57
Figuras 9 y 10. Total empleo directo y total empleo indirecto.....	58
Figura 11. Aporte del RZF a entes sociales.....	59
Figuras 12, 13 y 14. Categorías del PBAE.....	61
Figura 15. Rangos de confiabilidad del Alpha de Cronbach.....	90
Figura 16. Cálculos del Alpha de Cronbach para cada constructo.	91
Figura 17. Cálculos del error e intervalos de confianza para los tres constructos.....	92
Figura 18. Varianza por ANOVA Síndrome de Burnout.....	93
Figura 19. Varianza por ANOVA Satisfacción laboral	94
Figura 20. Varianza por ANOVA Felicidad en el trabajo.....	95
Figura 21. Contraste de hipótesis Síndrome de Burnout.....	99
Figura 22. Contraste de hipótesis Satisfacción laboral.	105
Figura 23. Contraste de hipótesis de felicidad en el trabajo.....	111
Figura 24. Regresión entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral	117
Figura 25. Representación gráfica de la regresión entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	117
Figura 26. Regresión entre síndrome de Burnout y felicidad en el trabajo.....	118

Figura 27. Representación gráfica de la regresión entre síndrome de Burnout y felicidad en el trabajo.	118
Figura 28. Resultados del cálculo del efecto.	119
Figura 29. Presupuesto honorarios profesionales en psicología.	146
Figura 30. Resumen presupuesto licencias.	146
Figura 31. Presupuesto de gastos.	147

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de conceptualización, operacionalización e instrumentalización de variables.	21
Tabla 2. Análisis e interpretación de la información.	41
Tabla 3. Alcances y limitaciones.	48
Tabla 4. Cronograma.	141
Tabla 5. Diagrama de Gantt.	148
Tabla 6. Cronograma con la división de las tareas.	154

LISTA DE ABREVIATURAS

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

CINDE: Agencia de Promoción de Inversión de Costa Rica.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

CPPCR: Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica.

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

PIB: Producto Interno Bruto.

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

ZF: Zona Franca.

TIR: Tasa Interna de Retorno

VAN: Valor Actual Neto

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo final se titula *Incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024*, y fue desarrollada por las investigadoras: Herrera Arce Mariana, Mendoza Matarrita Yulieth, Ureña Zúñiga María Fernanda y Víquez Alfaro Alexandra.

Previo al abordaje de los aspectos de la investigación, es importante definir el sector sobre el cual se realiza esta. El sujeto de estudio es el sector de centros de llamadas o *call centers* en Costa Rica. En el año 2017, se encontraban entre 140 y 150 empresas que desempeñaban este servicio en el país. Además, se estima que para el año 2018, los *call centers* eran la tercera ocupación de mayor demanda. El análisis del comportamiento de este sector evidencia que, año con año, ha ido tomando fuerza e incrementando la fuerza laboral a su servicio.

La interrogante formulada para la presente investigación es: ¿Cómo influye el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo de los colaboradores del sector de *call centers* en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024?

Esta interrogante se plantea debido al creciente auge de los puestos de trabajo dedicados al servicio de centros de llamadas. Sin embargo, el impacto de desempeñar este trabajo bajo diversas condiciones frecuentemente lleva a que los colaboradores del sector se sientan agotados, lo cual ocasiona que se identifiquen con el síndrome de Burnout, y esto afecta aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales. Por lo tanto, se establece la relación del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo, ya que están estrechamente ligados con la salud mental.

Para la investigación se plantea el objetivo general: determinar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo de los empleados del sector de *call centers* en Costa Rica, a través de su evaluación cuantitativa con instrumentos extraídos de la literatura científica, para un mejor entendimiento de las características de la gestión del cliente interno en el sector. Y los correspondientes objetivos específicos:

1. Reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout.
2. Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de *call center* en Costa Rica.
3. Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, por medio de tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para el conocimiento de la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.
4. Realizar una propuesta de mejora hacia los empleadores de *call center* en Costa Rica, con recomendaciones fundamentadas con base en los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del sector, para el mejoramiento de la gestión del cliente interno generando una disminución de la presencia del síndrome de Burnout en el talento humano.

Para alcanzar los objetivos planteados, se realizó el análisis de las tres variables de la investigación. Primeramente, se considera la variable del síndrome de Burnout, que se define como un síndrome psicológico caracterizado por Agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. En segundo lugar, se tiene la variable dependiente de Satisfacción laboral, la cual se puede describir como la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa. Esta varía según la percepción positiva o negativa y depende de las condiciones internas existentes. La tercera variable es la felicidad en el trabajo, que se explica como la suma de características del trabajo, tales como el salario, las oportunidades de ascenso, el horario, el ambiente de la empresa y las características del trabajador, entre otras.

Las variables de investigación se miden a través de la aplicación de un cuestionario. Este se elaboró utilizando el modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981), con 15 preguntas; el modelo de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (2008), con 23 preguntas, y el modelo de felicidad en el trabajo de Ramírez-García et al. (2019), con 15 preguntas.

La encuesta se aplicó a una muestra por conveniencia de trabajadores del sector de *call centers*, de la cual se recolectaron 301 observaciones.

El análisis de los datos recolectados se realiza mediante los siguientes instrumentos estadísticos: coeficiente Alpha de Cronbach, error e intervalo de confianza, análisis de varianza (ANOVA), correlaciones de las variables, contraste de hipótesis, regresiones y cálculo del efecto.

Los resultados obtenidos permiten concluir que el síndrome de Burnout está presente en los trabajadores del sector de *call centers*, quienes se encuentran agotados por el trabajo a pesar de percibir valor en lo que hacen. La problemática identificada se enfoca en los horarios y jornadas laborales, ya que las personas que indican mayor agotamiento son aquellas con horarios diurnos, en los cuales las jornadas son más extensas.

En cuanto a la satisfacción laboral, se concluye que el factor más influyente para quienes perciben mayor satisfacción es el apoyo de los supervisores y el entorno en el que desempeñan sus funciones. Asimismo, se infiere que el síndrome de Burnout está relacionado en un 35 % con la satisfacción laboral.

En lo que respecta a la felicidad en el trabajo, se evidencia que las políticas de gestión humana influyen en la felicidad, ya que el clima organizacional es uno de los factores que mayor impacto tiene en los colaboradores y su percepción de felicidad. Además, se concluye que las personas con horarios diurnos experimentan mayor felicidad que aquellas con horarios nocturnos. El síndrome de Burnout está relacionado en un 30 % con la felicidad en el trabajo, mostrando una relación significativa.

Propuesta: se presenta una propuesta de trabajo con el fin de concientizar no solo a los empresarios del sector de *call centers* sino también a los colaboradores sobre la importancia de este tema y cómo diagnosticarlo a tiempo. La propuesta consiste en módulos o talleres desarrollados en un periodo de aproximadamente tres meses, con un cronograma establecido. En estos se abordarán temas de diagnóstico, análisis de datos, intervención y seguimiento de la incidencia del síndrome de Burnout en los trabajadores, y cómo este afecta su satisfacción y felicidad en el trabajo.

Para concluir la investigación, se brindan conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados de la encuesta aplicada, la cual examinó las tres variables en estudio. Las

conclusiones se centran principalmente en cómo estas variables fueron percibidas por la muestra, mientras que las recomendaciones se orientan a la creación de estrategias positivas y mejoras internas.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la reputación de las empresas del sector de *call centers* en Costa Rica está viéndose afectada por las terribles experiencias que algunos colaboradores están experimentando al realizar sus tareas. Estas experiencias generan una serie de problemáticas que repercuten en la salud física y mental de los colaboradores, llevándolos a sufrir el síndrome de Burnout.

Con base en el conocimiento empírico del grupo investigador, se decidió abordar cómo incide el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo de los trabajadores del sector de *call centers* en Costa Rica. Para esto, se decidió realizar una evaluación cuantitativa utilizando instrumentos extraídos de la literatura científica.

Como punto de partida, la presente investigación aborda la definición y las generalidades del síndrome de Burnout, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El trabajo incluye una revisión científica que permite una mayor comprensión del desgaste ocupacional. Además, para visualizar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo, también se identifican ambos conceptos a través de una investigación bibliográfica.

Para proporcionar bases científicas y concientizar a las gerencias sobre la problemática estudiada, era necesario conocer el estado de los colaboradores dentro del sector de *call centers* costarricense. Por lo tanto, se aplicó una encuesta a 301 personas, trabajadores activos del sector, tanto de empresas nacionales como internacionales, con diferentes jornadas laborales, niveles académicos y grupos etarios.

Con base en los resultados obtenidos, se realizaron cálculos estadísticos que proporcionan un mayor soporte a la investigación. Dado que los datos mostraron que el síndrome de Burnout tiene una incidencia significativa en la felicidad y la satisfacción laboral, se elaboró una propuesta con recomendaciones fundamentales para la prevención, tratamiento y disminución de la problemática. Esta propuesta busca generar bienestar para

los colaboradores tanto en su ámbito personal como laboral, así como beneficios económicos y sociales para las organizaciones.

CAPÍTULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS

En este primer capítulo se desarrollan los aspectos metodológicos que servirán como base para el planteamiento y descripción del problema. El propósito del trabajo es analizar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores del sector de *call centers* en Costa Rica. Por lo tanto, es fundamental justificar la importancia de llevar a cabo este estudio mediante la definición de los objetivos que contribuyan a dar respuesta a la interrogante planteada.

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, Costa Rica enfrenta una preocupante tasa de desempleo que afecta a la fuerza laboral del país. Esta situación, más allá de ser una consecuencia de la pandemia, se presenta desde 2019, es decir, antes de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la tasa de desempleo en Costa Rica para los últimos meses de 2019 era del 12,4 %. “La tasa de desempleo nacional del IV trimestre 2019 se mantiene sin variación estadística con respecto al IV trimestre 2018 y fue de 12,4 %. Por sexo, los hombres mostraron una tasa de 9,6 % y las mujeres de 16,7 %, ambas tasas sin cambio interanual significativo” (INEC, 2020). Ahora, tomando en cuenta la tasa de desempleo para el año 2023:

La tasa de desempleo nacional fue de 11,8 %. La tasa masculina se estimó en 9,5 % y la femenina en 15,2 %. Al compararlas con el mismo trimestre del año anterior, la tasa de desempleo nacional se redujo en 1,3 p.p.; mientras que, por sexo, no presentó variación estadísticamente significativa. (INEC, 2023)

Según la cita anterior, Costa Rica ha logrado mejorar este indicador, ya que del 2019 al 2023 el desempleo disminuyó. Sin embargo, no se han generado suficientes oportunidades laborales para que la población tenga múltiples opciones de empleo. Esto ha llevado a que incluso organizaciones internacionales lancen alertas al respecto. Por ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señaló en 2023: “El puesto número cinco con mayor desempleo en la lista de los países que integran la OCDE lo ocupa Costa Rica con un porcentaje de 10,1 %. Lo superan España: 12,7 %, Grecia 10,8 %, Turquía 10,2 % y Colombia 10,2 %” (Gutiérrez, 2023).

Además, en un artículo elaborado por Artavia (2023) para UNA Comunica, se menciona que la disminución del desempleo en Costa Rica en 2023 no se debe a la generación de más empleos, sino a que las personas se han desalentado y han dejado de buscar trabajo.

Es importante considerar otro fenómeno importante en la población y es que si revisamos las cifras de las encuestas de empleo encontramos que la reducción del desempleo se explica en parte por la población desalentada -que termina ampliando aquella fuera de la fuerza de trabajo- y que corresponde a esa que no está buscando trabajo porque no tiene dinero, se cansó de buscar, no le dan trabajo, no hay trabajo en la zona o sabe que no en esta temporada no hay trabajo, en suma son 24.616 personas. (Artavia, 2023)

Por lo tanto, conservar un trabajo debido a las dificultades de encontrar mejores oportunidades en el país puede llevar a los colaboradores a sentir incertidumbre e inseguridad. Esto es especialmente relevante si consideramos el papel fundamental que tiene el trabajo en la vida cotidiana de cada ser humano. La ciencia al respecto señala lo siguiente: “En términos emocionales, los problemas del desempleo producen síntomas de tristeza, ansiedad, pensamientos negativos, inseguridad, desesperación, baja autoestima, sentimiento de fracaso, pensamientos negativos, etc. Intensificándose en las personas la irritabilidad, la frustración y el mal humor” (Iáñez, 2022).

Esta incertidumbre puede desencadenar el síndrome de Burnout, ya que los indicadores de desempeño y la necesidad de mantener el empleo en un mercado laboral desfavorable pueden generar niveles de estrés poco saludables, especialmente si se suma un entorno laboral poco amigable. La gestión del talento humano no solo influye en la salud mental del colaborador, sino que también puede afectar inmediatamente su salud física, tal como lo mencionan Varga et al. (2021):

Injusticias en el lugar de trabajo puede dar como resultado la adaptación de mecanismos de afrontamiento nocivos para la salud. (p. ej fumar) u otros cambios negativos en el estilo de vida que pueden a su vez impactar negativamente los resultados metabólicos. Es un hallazgo interesante que la justicia organizacional se relaciona principalmente con elevaciones en los factores metabólicos que caracterizan un fenotipo resistente a la insulina con niveles más altos de adiposidad, insulina en ayunas y niveles de triglicéridos [...]. (p. 8)

Lo anterior es peligroso, ya que la afectación de estos factores puede convertirse en un círculo vicioso donde todas las partes en la relación laboral se ven afectadas. Si un colaborador no mejora su salud física y mental debido a un entorno laboral difícil, esto a su vez puede afectar la productividad, actitud y motivación del colaborador. Arakelian et al. (2021) mencionan algunos de los factores en el entorno laboral que influyen en la salud de un colaborador:

La salud de los empleados puede verse afectada por varios factores en el entorno laboral. En cuanto al entorno organizacional y de trabajo social, factores como la demanda laboral, el control del trabajo y la justicia percibida en la organización han demostrado ser importantes, y estos están mediados en parte por la calidad del sueño y la recuperación a corto plazo. A su vez, la salud de los empleados afecta la pérdida de productividad relacionada con el trabajo.

La forma en cómo se gestiona el personal en un *call center* de Costa Rica es motivo de investigación, puesto que, si los entornos laborales no son favorables en las organizaciones, esto puede tener repercusiones sobre la salud. De acuerdo con Varga et al. (2021):

Es muy probable que las injusticias organizacionales produzcan resultados negativos sobre la salud mental. (p. ej. estrés, ansiedad y depresión) que, a través de vías neurológicas y endocrinas, o incluso a través de alteraciones en el microbioma intestinal, se han relacionado con el deterioro metabólico crónico. (p. 7)

Agregando a la cita anterior, Great Place to Work (2022) menciona lo siguiente:

El estrés, las altas cargas de trabajo o una larga enfermedad son cuestiones que también pueden hacer incrementar la mala situación de la persona y, por ende, agravar el clima dentro del trabajo. Por último, es necesario mencionar que una mala o baja remuneración también es otro de los motivos por los que los empleados y las empleadas sienten descontento en su día a día laboral y, como consecuencia, desemboca en una mala actitud dentro de la empresa y en un fomento del mal clima.

Debido a este deterioro sobre la salud, es importante que se estudien los resultados sobre la percepción de los colaboradores de *call center* sobre su entorno y sobre su Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, debido a que, si se logra determinar que el entorno es favorable para el colaborador, muy probablemente su salud mental y física no está siendo afectada de forma negativa. Varga et al. (2021) también mencionan en su artículo lo siguiente:

Con el tiempo, las personas con alta justicia organizacional también mostraron un deterioro más lento en sus niveles de cintura, cadera e IMC en comparación con aquellos con baja justicia organizacional. Estas observaciones fueron consistentes con las observadas en los análisis estratificados por sexo. (p. 7)

Por lo tanto, según lo indicado anteriormente, es beneficioso para los empleadores de *call centers* en Costa Rica que los colaboradores perciban justicia, acompañamiento y un entorno laboral ameno para lograr mejores resultados al cumplir con sus tareas. Debido a esto, el objetivo del presente estudio es visibilizar tanto los aspectos positivos como las consecuencias de no prestar atención a los factores en el centro de trabajo o en el hogar (para aquellos con un modelo de trabajo en casa o híbrido) que influyen de manera negativa o positiva en los colaboradores.

Además, es importante destacar que las problemáticas relacionadas con el trabajo en un *call center* han sido analizadas anteriormente. Por ejemplo, Piedra (2019) presenta las experiencias de los trabajadores de *call centers* en Costa Rica para el año 2019:

Sin embargo, para las personas cuyo trabajo consiste solo en la atención al cliente en los centros de llamadas, la motivación y satisfacción no son tan amplias; sus jornadas de trabajo suelen trascender entre el estrés propio de la actividad que realizan y el deseo de cumplir con los estándares establecidos. Su experiencia corpóreo-sensitiva es negativa y constantemente se están enfermando, experiencia que viven personalmente y la observan en las otras personas. (p. 121)

El enfoque a los *call centers* se realiza porque es un sector empresarial que, para el 2017, se conforma según CINDE de 140 organizaciones en todo el país.

CINDE estima el número de empresas de esa rama en 140 y CamSCAT en más de 150, porque la Cámara incluye a actividades de empresas locales (no de

inversión extranjera) como las de Dos Pinos, Florida Bebidas y Agrosuperior, explicó Erick Díaz, su director ejecutivo. (Barquero, 2017)

Desafortunadamente, no se dispone de un recuento actualizado para el año 2023 sobre la cantidad de *call centers* en Costa Rica. Sin embargo, si lo comparamos con la cantidad estimada hace tres años, podemos decir que es un sector que ha experimentado un crecimiento en el país. Según el periódico digital El Financiero, citando al CINDE en 2014, se mencionaba que: “Actualmente son 26 la cantidad de *call centers* que mantienen una línea de negocio en el país, generando empleo para cerca de 14.000 trabajadores” (Rodríguez, 2014). A pesar de que el sector se ha diversificado con el tiempo, sigue siendo de gran importancia en Costa Rica. Por ejemplo, según el CINDE, en 2021 la compañía Amazon tenía 400 vacantes para su servicio al cliente en Costa Rica.

Amazon.com, Inc. (NASDAQ: AMZN) anunció hoy que mantiene abiertas 400 vacantes en la modalidad virtual en Costa Rica. Los nuevos colaboradores reforzarán el servicio de clase mundial que Amazon brinda a sus clientes alrededor del mundo en inglés, portugués y español, así como el servicio 24/7. Actualmente, más de 3600 colaboradores ya trabajan de manera 100 % virtual desde sus hogares, detrás del innovador modelo VCS “Virtual Customer Service” (por sus siglas en inglés) de Amazon. (CINDE, 2021)

Aunado a lo anterior, en materia de salud mental en Costa Rica, se ha criticado al Poder Legislativo por un proyecto de ley que impulsa políticas obsoletas comparadas con las sugerencias científicas y las políticas del resto del mundo.

En 2014, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad recomendó a Costa Rica revisar sus políticas de salud mental y criticó que aún se basaran en el obsoleto modelo biomédico. Lejos de cumplir con esta recomendación, la Asamblea ha seguido dando la misma vieja medicina que ha resultado ineficaz en todo el mundo. En su lugar, debería hacer un cambio hacia un modelo basado en los derechos humanos; el primer paso es revisar esta preocupante legislación. (Ríos, 2020)

Lo anterior puede justificar por qué las empresas no cuentan con guías o lineamientos, al menos legislativos, sobre cómo gestionar a su personal para proteger su salud mental. Por

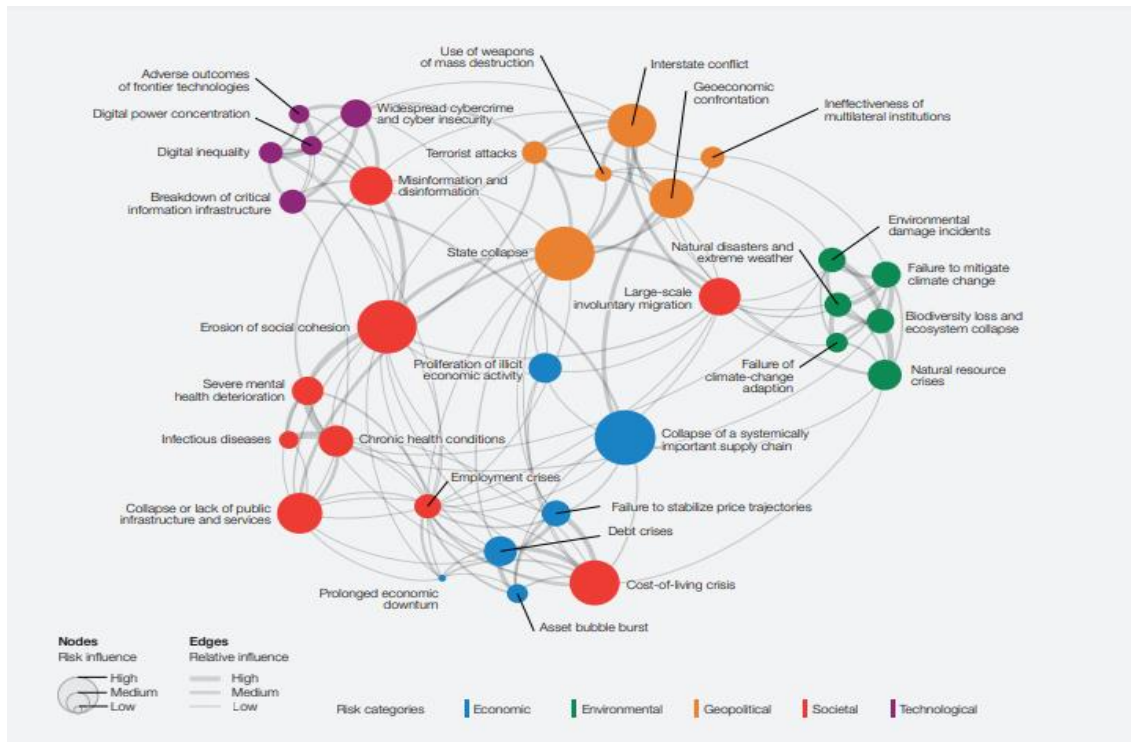
ejemplo, implementando políticas preventivas y ajustando las políticas internas a favor de la salud mental y física del colaborador.

Asimismo, esta falta de regulación afecta al colaborador cuando busca defender sus derechos. Debido a la ausencia de parámetros establecidos, no existen consecuencias claras cuando, según la percepción del colaborador, el empleador sobrepasa los límites saludables en su gestión, ya sea por la carga laboral, los horarios, la dificultad de las tareas o cualquier otro factor relevante para el colaborador. Esto es importante, especialmente con la agravante situación del COVID-19, según World Economic Forum (2023):

Las profundas alteraciones de la vida cotidiana provocadas por la pandemia de COVID-19, incluidas las restricciones de movimiento, la falta de contacto físico, las ansiedades económicas y la incertidumbre sobre el futuro, están provocando un aumento sin precedentes de las tasas de depresión, ansiedad, consumo de sustancias y suicidio. además de la interrupción de la infraestructura de salud mental existente. Estas consecuencias sobrevivirán al peligro físico inmediato provocado por la COVID-19 y deben abordarse sistemáticamente.

Aunado a ello, Work Economic Forum (2023) elaboró un mapa que interconecta todos los riesgos globales en su reporte de Riesgos Globales del 2023, que se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Panorama global de riesgos: un mapa de interconexiones.



Fuente: World Economic Forum (2023)

En la figura anterior se observa cómo un elemento social denominado *Severe mental health deterioration* (Deterioro grave de la salud mental) forma parte de los riesgos globales en 2023. Este elemento está interconectado con otros como *employment crisis* (crisis de empleo) y *erosion of social cohesion* (erosión de la cohesión social), lo cual demuestra la veracidad de lo mencionado en las citas anteriores de este apartado. El COVID-19 ha marcado un antes y un después en la sociedad y en su salud mental.

Otro aspecto polémico en el ámbito legislativo y laboral es el proyecto de reforma del Código de Trabajo en relación con las jornadas laborales, específicamente la creación de la jornada excepcional ampliada, la cual Villanueva (2023) explica que:

Consiste en cuatro días por semana de trabajo y tres de descanso si el horario es diurno y tres días laborados por cuatro de descanso si el trabajador tiene el horario nocturno. Ambas jornadas serán de 12 horas, con un tiempo efectivo de trabajo de 10 horas y media, porque incluyen hora y media de descanso.

Para un sector de la población, esta nueva reforma sería un retroceso en los derechos laborales de los costarricenses, tal y como lo menciona la diputada Monserrat Ruiz para CNN:

El proyecto ignora que en las relaciones laborales el poder lo ejerce el patrono, por lo que la jornada no es voluntaria, “si el trabajador no la acepta lo despiden o no lo contratan”. La legisladora dijo también que es una forma de eludir el pago de horas extras y subrayó que afecta sobre todo a las madres trabajadoras, porque no se fortalecen opciones de cuidado para los hijos. (Villanueva, 2023)

Por lo tanto, las deplorables condiciones laborales, la falta de generación de empleo y la ausencia de respaldo legislativo o políticas públicas sistemáticas pueden llevar a que los colaboradores de los *call centers* se encuentren en una posición desfavorable en su lucha contra el agotamiento crónico y para mantener niveles adecuados de satisfacción y felicidad en el trabajo. Sin embargo, el presente estudio, reconociendo la importancia de estos aspectos, revelará si realmente esta situación se está dando o si, afortunadamente, el escenario es diferente.

1.1.2 Descripción del problema

Es importante destacar que la fuerza laboral en los *call centers* desempeña un papel importante en su funcionamiento. Son ellos quienes se encargan de atender y resolver las inquietudes o problemas de los clientes. Debido a la expansión que ha experimentado el sector, sus funciones no se limitan únicamente a proporcionar servicios, sino que también incluyen la atracción de posibles clientes según la naturaleza de la empresa. Como señalan Jaén y Morales (2020): “la descripción principal del trabajo que se realiza dentro de los departamentos de *call center* es la función de contactar a posibles clientes interesados en un determinado producto que venden las empresas o algún servicio que se brinde” (p. 2).

Además, los autores Jaén y Morales (2020) señalan que “este trabajo es de suma importancia para las organizaciones, ya que estos funcionarios son los encargados de atraer a los clientes que generan ingresos para la compañía” (p. 2). Así, se puede afirmar que el capital humano contribuye enormemente a generar los ingresos que permiten el crecimiento de las organizaciones.

Considerando lo anterior y lo abordado sobre el desempleo, la complejidad de trabajar en un *call center* y la escasez de políticas públicas sobre salud mental que existen en el país, es importante llevar a cabo esta investigación. Se analizarán factores y constructos que son parte del entorno y que afectan al elemento más valioso de una organización: su talento humano. Complementariamente, según Numera et al. (2020):

Estas organizaciones tienen demanda de estrés laboral, puesto que el trabajador quiere aportar lo mejor de sí para su gran meta el cual la define su líder y así recibir su bonificación muchas veces sin importarle cómo se siente a nivel físico, psicológico y social teniendo consecuencias en el trabajador a nivel intra laboral y extra laboral. (p. 5)

Es por esto que las gerencias deben velar por que en los lugares de trabajo exista un buen ambiente laboral, debido a que, como menciona Jaén y Morales (2020):

Un ambiente positivo beneficia el alcance de objetivos que las organizaciones establecen a través de la apropiación de los valores, misión, visión y metas de las empresas como propias de cada empleado. Contradictorio a esto, un ambiente desfavorable significa un desapego a estas metas y valores, además, de un daño al entorno laboral que equivale a disconformidades, baja productividad, ineficiencias y faltas al trabajo. (p. 34)

Muchos autores han abordado temáticas como el síndrome de Burnout, su definición, causas, síntomas y consecuencias, el decir cómo afecta este agotamiento a los colaboradores y cómo gracias a situaciones tanto internas como externas en una organización se puede incrementar el síndrome; tal como indica Numera et al. (2020):

Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial, su entorno social. Las personas se sienten desgastadas y agotadas por la percepción continua de presión en su trabajo. Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. (p. 25)

Aunque existen textos que aseguran que el síndrome ha existido y afectado durante varios años, uno de los ejemplos más claros y recientes con el que ha estado ligado ha sido la crisis por COVID-19. Esta crisis obligó a las empresas a enviar a sus colaboradores a

realizar teletrabajo, un enfoque para el cual muchos no estaban preparados, lo que causó un choque estructural y emocional en muchas áreas. Esto ha sido objeto de estudio para determinar si generó algún valor o si fueron puras repercusiones. Un ejemplo relacionado con lo descrito es el abordado por Galindo y Castiblanco (2021):

Por consiguiente, y a partir del COVID-19 a nivel mundial, se han encontrado incrementos en los malestares psíquicos, esto debido a ciertas razones que pueden parecer obvias, como la exposición a la enfermedad, el aislamiento, preocupaciones por los otros (familia y amigos), problemas del orden económico y laboral, entre muchos otros. (p. 14)

Por otro lado, una de las principales metas que deben tener las organizaciones es la felicidad de sus colaboradores en el trabajo, ya que según Ramírez-García et al. (2019), “la felicidad del trabajador es un factor determinante de su eficiencia a corto y a largo plazo” (Ramírez-García et al., 2019, p. 1). Por eso, cuando las empresas velan por el bienestar de sus empleados, todo funciona de manera más eficiente.

Asimismo, al hablar de felicidad, Ramírez-García et al. (2019) citan que existen “diversidad de constructos dentro de los cuales el más utilizado es la satisfacción laboral, encontrando otros como el compromiso individual, compromiso organizativo, implicación laboral, motivación intrínseca, empuje y valor, afecto en el trabajo o resiliencia” (Fisher, 2010, p. 329). Gracias a estos constructos y otros más, como el salario emocional, es posible medir el estado de los colaboradores mediante instrumentos como los propuestos por Ramírez-García et al. (2019).

Además, alrededor de la felicidad giran varias dimensiones que buscan dar una mayor comprensión de este concepto, considerando la infinidad de factores que influyen en las personas. Autores como Murera et al. (2020) abordan en su trabajo temáticas relacionadas, mencionando riesgos psicosociales como parte de la discusión:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son características de las condiciones de trabajo (interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización), condiciones extra laborales y rasgos de personalidad (las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo); todo lo cual, a

través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 5)

Hasta el momento, no existe un estudio que haya investigado específicamente el sector de los *call centers* con el objetivo de establecer la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo. Por tanto, este trabajo tiene como objetivo no solo ayudar a los colaboradores a identificar cómo afecta el Burnout en sus vidas, sino también proporcionar a las empresas una mejor comprensión del comportamiento y las necesidades subjetivas de sus colaboradores y del sector en general. Esto permitirá establecer las medidas necesarias que contribuyan al crecimiento tanto personal como empresarial.

1.1.3 Interrogante de la investigación

¿Cómo influye el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo de los colaboradores del sector de *call center* en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024?

1.1.4 Justificación de la investigación

El trabajo es fundamental para la existencia y desarrollo del ser humano, ya que es el medio que permite obtener los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas y es también una herramienta de crecimiento y aprendizaje (Alvarado, 2023). En la actualidad, empresas que ofrecen diversos servicios a sectores variados de la sociedad, especialmente en el área de servicio al cliente, han experimentado un notable crecimiento en los últimos años, generando una gran cantidad de empleos en Costa Rica, dirigidos principalmente a personas mayores de 18 años con conocimientos de idiomas, muchos de ellos estudiantes universitarios sin experiencia laboral, conocidos como centros de llamadas o *call centers*.

Trabajar con personas puede ser complejo debido a las diferentes personalidades y formas de reaccionar ante las situaciones del entorno laboral. Las condiciones de trabajo en los *call centers* frecuentemente conducen al agotamiento del personal y como consecuencia, al desarrollo del síndrome de Burnout, definido como “un estado mental relacionado con el trabajo, negativo, persistente, que se presenta en individuos normales, y que se

manifiesta por un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación y disfuncionalidad laboral” (Lovo, 2021, pp. 112-113)

Lo mencionado con anterioridad se puede ver reflejado en las condiciones de trabajo que se presentan en este tipo de organizaciones con demandas laborales, las cuales se entienden como “[...] aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos” (Gutiérrez et al., 2022), también es conocido como un trabajo que posee altas demandas emocionales y mentales para los colaboradores.

Adicionalmente, en la mayoría de los trabajos existen métricas y objetivos, los cuales permiten según Zendesk (2021), “[...] analizar el rendimiento y desempeño de los agentes. Estos KPI de *call center* deben ser revisados periódicamente para analizar si se están cumpliendo los objetivos operativos y las expectativas de los clientes”. Esto puede crear una sensación de presión por lograr superar y dar la milla extra; además, el trabajo que realizan es bastante repetitivo y cuentan con horarios irregulares, que siempre se van a ir adaptando a las demandas y necesidades del negocio.

Lo descrito anteriormente son posibles causas que desencadenan el síndrome de Burnout, el cual puede manifestarse a través de síntomas como jaquecas, enfermedades cardiacas, insomnio, dificultad para concentrarse, desmotivación, preocupaciones excesivas, y disminución en la eficiencia, entre otros. Según Hojda (2022), “el Burnout es considerado un proceso continuo, cuya aparición no surge espontáneamente ni de forma súbita, sino que se va manifestando paulatinamente a lo largo del tiempo, incrementando a su vez su severidad si no se interviene a tiempo”.

Aunque este síndrome ya existía, con la pandemia del COVID-19 y la casi obligatoria implementación del teletrabajo, se observó un aumento en los casos de sobrecarga y agotamiento laboral. Según Guarino (2022), “[...] en LatAm el 80 % de las personas manifiestan sentirse estresados, un 71 % está desmotivado, al 46 % le cuesta encontrar tiempo para sí mismos, un 45 % no logra desconectarse del trabajo, y otro 45 % dice tener una mayor carga laboral”.

Complementando lo anterior, el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica ([CPPPCR], 2020) se encargó de realizar varios estudios para tener una idea de cual es un posible porcentaje de la población de colaboradores que se vieron afectados por la

implementación del teletrabajo. Este releva que un 18 % de las personas encuestadas, presentó sintomatología referente al síndrome de Burnout (Calvo y Ramírez, 2021). Este hallazgo subraya la importancia de la salud mental, que afecta todos los aspectos de la vida personal y laboral, incluyendo el estado de ánimo y la percepción de las circunstancias. La salud mental puede verse afectada por diversos factores y eventos, como menciona De la Cruz (2023) la “[...] salud mental, no se trata de una cuestión únicamente de índole personal que no conlleva repercusión en el ámbito profesional, sino que la salud mental engloba a la persona y todas las esferas en las que se desarrolla [...]”.

Confirmando lo anterior, la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2022) define a la salud mental como una “[...] parte fundamental de la salud y bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos [...]”. De esta manera, se demuestra la importancia que siempre ha tenido el bienestar mental de las personas, pero como hasta hace poco se le ha dado el lugar que merece, como, por ejemplo, en el 2022, la OMS reconoció el síndrome del quemado o Burnout como una enfermedad profesional.

En efecto, debido al aumento de casos de estrés laboral y las campañas de concientización sobre el bienestar físico y mental de los colaboradores, las empresas empezaron a darle relevancia a temas y actividades de cómo lograr que su capital humano se sintiera motivado y parte de la compañía, ya que según menciona Escudero (2021), “la importancia de la salud mental radica en que ante su ausencia, la persona es incapaz de desenvolverse adecuadamente en la sociedad, incluyendo el campo laboral”. De la mano con lo anterior, se introducen dos conceptos de suma importancia que son la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, los cuales se encuentran relacionados de manera significativa con la salud mental.

Ambos conceptos tienden a ser confundidos, pero la satisfacción laboral son aquellas experiencias, valores, ambiente laboral y factores externos e internos que se viven en el trabajo, también al nivel de gratificación en relación a sus labores diarias, si está satisfecho o no con su trabajo; por otro lado, la felicidad en el trabajo hace referencia al estado de ánimo positivo con la que un colaborador realiza sus funciones de la mejor manera por medio de una actitud proactiva, es una de las principales maneras en la que se retiene el talento humano y se genera por medio de incentivos que van más allá del salario (Rivera, 2022).

1.1.5 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial

En este apartado se delimitará la investigación en todos sus aspectos: temporal, espacial e institucional.

1.1.5.1 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación comprenderá un análisis de datos desde agosto del 2023 hasta julio del 2024.

1.1.5.2 Delimitación espacial, institucional y/o empresarial

Esta investigación se centrará en los *call centers* ubicados en Costa Rica, un sector que, según datos de CINDE para el año 2017, contaba con 140 empresas que ofrecen estos servicios y generan aproximadamente 60 000 empleos. Estas empresas operan con horarios de servicio que pueden ser 24/7 (servicios esenciales que operan todos los días) o 24/5 (operaciones de lunes a viernes).

1.1.5.3 Enfoque

Este trabajo se centrará en analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores de centros de atención al cliente en Costa Rica. Para ello, se utilizarán el Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981), el Modelo de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (2008), y el Modelo de Ramírez-García et al. (2019), todos extraídos de la literatura científica con una consistencia interna evaluada mediante el indicador alfa de Cronbach $\alpha \geq 0,8$.

1.1.5.4 Ámbito

Este trabajo se enfocará en la gestión del talento humano en el sector de *call center*, específicamente en las empresas que brindan este servicio. para analizar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.

En Costa Rica los *call centers* pasaron de ser solo un centro de llamadas de un servicio al cliente, con personal bilingüe, a centros más complejos; evolucionaron, y muchos de ellos se han convertido en centros de servicio compartidos o tercerizados. (Piedra, 2020)

La cita anterior permite comprender de una mejor forma cómo se caracteriza el trabajador de un *call center* en Costa Rica, en el apartado de “Población” de la presente investigación

se pueden visualizar algunas empresas transnacionales que tienen centros de llamadas, las cuales- en su mayoría- se encuentran en las zonas francas del país.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo de los empleados del sector de *call center* en Costa Rica, a través de su evaluación cuantitativa con instrumentos extraídos de la literatura científica, para un mejor entendimiento de las características de la gestión del cliente interno en el sector.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout.
2. Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de *call center* en Costa Rica.
3. Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, por medio de tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para el conocimiento de la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo.
4. Realizar una propuesta de mejora hacia los empleadores de *call center* en Costa Rica, con recomendaciones fundamentadas con base en los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del sector, para el mejoramiento de la gestión del cliente interno generando una disminución de la presencia del síndrome de Burnout en el talento humano.

1.3 Modelo de análisis

En el presente apartado se describe el modelo de análisis utilizado en el trabajo de investigación. Por lo tanto, se definen las variables relacionadas con cada objetivo específico y la conceptualización, operacionalización e instrumentalización de estos.

1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

Las variables son el objeto de estudio y análisis en una investigación; el término variable se define como: “las cualidades, propiedades o características de los sujetos de estudio que pueden ser enumeradas o contadas” (Cuestas, 2009, p. 118). En el presente trabajo de investigación se han definido las siguientes variables cualitativas:

- Síndrome de Burnout
- Satisfacción laboral
- Felicidad en el trabajo
- Resultados de la encuesta
- Propuesta de mejora

1.3.1.1 Síndrome de Burnout

La primera variable es el síndrome de Burnout, del cual se desea conocer sus principales características, causas, síntomas y consecuencias, con el objetivo de comprender mejor este concepto. Lovo (2020) cita a Maslach (1993), quien define el síndrome como:

Un síndrome psicológico, de Agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. (p. 112)

También serán desarrolladas las tres dimensiones del síndrome de Burnout para una análisis y fundamento más completo en el trabajo.

1. Agotamiento emocional

Barreto y Salazar (2020) definen Agotamiento emocional como “es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso” (p. 30).

2. Despersonalización

Cruzado et al. (2013) definen despersonalización como:

Es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño. La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal. (p. 120)

3. Realización personal

Barajas (2020) define realización personal como:

Es un proceso de autodescubrimiento; sin importar cuáles sean las habilidades personales, mientras se tengan claros los deseos de crecer, las personas podrán alcanzar el desarrollo de su potencial. Las necesidades de realización personal o autorrealización, son aquellas asociadas a la consecución de los deseos profundos y del desarrollo de las capacidades personales. (p. 2)

El indicador relacionado con esta variable serán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de los *call centers* en Costa Rica. Por otro lado, el instrumento es el modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981) de 15 interrogantes.

1.3.1.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está presente como variable, ya que se desea conocer el concepto para comprender cómo ciertos factores en el entorno laboral influyen en los colaboradores de *call center* en Costa Rica. Gómez (2022) define Satisfacción laboral como:

Es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala

percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades.

El indicador de esta variable son los resultados obtenidos de la encuesta aplicada de los colaboradores de *call center* en Costa Rica sobre su Satisfacción laboral, mientras que el instrumento es modelo de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (2008) de 23 interrogantes.

1.3.1.3 Felicidad en el trabajo

Al igual que la variable anterior, la felicidad en el trabajo es considerada como variable, porque se desea comprender su concepto y cómo esta influye en los colaboradores de *call center* en Costa Rica. Los autores Ramírez-García et al. (2019) mencionan que la felicidad en el trabajo:

Se puede decir que esto se explica por una suma de: características del trabajo, como el salario, las oportunidades de ascenso, horario, nivel de peligrosidad del trabajo, su monotonía, características del ambiente de trabajo, tales como el ambiente de la empresa, el salario medio comparado con el propio, el tamaño de la empresa y su potencial, y características del trabajador, como edad, sexo, nivel educativo, estado civil, etc. (p. 329)

El indicador relacionado con esta variable son los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica sobre su felicidad en el trabajo y su instrumento es el modelo de Ramírez-García et al. (2019) de 15 interrogantes.

1.3.1.4 Resultados de la encuesta

La cuarta variable se establece debido a que el cuarto objetivo consiste en analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados del sector de *call center* en Costa Rica, es decir, que en este, a partir de los datos, se realizarán cálculos estadísticos y tabulaciones que contribuyan a relacionar las variables y cumplir los objetivos. Se definen ambas palabras de forma individual a continuación para complementar el concepto de la variable.

Travieso (2017) define resultados como: “Los resultados teóricos son aquellos que permiten enriquecer, modificar o perfeccionar la teoría científica, con el aporte de

conocimientos sobre el objeto y los métodos de la investigación de la ciencia. (p. 3)”. Por su parte, encuesta se define como:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (Falcón, Pertile y Ponce, citando a García, 2019, p. 3)

El indicador relacionado con esta variable son los factores influyentes en el entorno laboral de los colaboradores de *call center*, encontrados gracias a los cálculos estadísticos y tabulaciones de la información obtenida de la encuesta aplicada a los empleados del sector en estudio y su instrumento es encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo (Herrera et al., año).

1.3.1.5 Propuesta de mejora

Debido a que se analizaran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, al finalizar el trabajo, se establecerá una propuesta de mejora que Correal (2012) define como: “la identificación y condensación de la información asociada a los riesgos en una sola matriz que permite darles trazabilidad, proponer acciones de mitigación y de respuesta” (p. 66).

El indicador de esta variable es la importancia del factor a modificar, con el fin de determinar los factores a modificar para mejorar el entorno laboral y, por ende, la percepción de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo de los colaboradores.

Tabla 1. Matriz de conceptualización, operacionalización e instrumentalización de variables.

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
<p>Reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout.</p>	<p>Constructo: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones del constructo: Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal</p>	<p>Lovo (2020) cita a Maslach (1993), quien define el síndrome como:</p> <p>Un síndrome psicológico, de Agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. (p. 112)</p>	<p>Investigar los conceptos clave sobre el Burnout, características y las dimensiones que comprende para un mayor entendimiento de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.</p>	<p>Agotamiento emocional: Síntomas de Agotamiento emocional. Síntomas de agotamiento mental. Síntomas de agotamiento físico. Alteraciones psicosomáticas. Trastornos adaptativos.</p>	<p>Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981) de 15 interrogantes.</p>

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
		<p>Barreto y Salazar (2020) definen Agotamiento emocional como “la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso” (p. 30)</p> <p>Cruzado et al. (2013) definen despersonalización como:</p> <p>Es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño. La despersonalización ha sido</p>		<p>Despersonalización:</p> <p>Cambios en el comportamiento de los trabajadores.</p> <p>Relaciones en el ámbito laboral.</p> <p>Calidad del servicio al cliente.</p> <p>Realización personal:</p> <p>Interés del colaborador.</p> <p>Productividad y desempeño.</p>	

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
		<p>definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal. (p. 120)</p> <p>Barajas (2020) define realización personal como:</p> <p>Es un proceso de autodescubrimiento; sin importar cuáles sean las habilidades personales, mientras se tengan claros los deseos de crecer, las personas podrán alcanzar el desarrollo de su potencial. Las</p>		<p>Síndrome de Burnout: Niveles que presentan los colaboradores de los constructos del síndrome según los resultados de la encuesta aplicada.</p>	

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
		<p>necesidades de realización personal o autorrealización, son aquellas asociadas a la consecución de los deseos profundos y del desarrollo de las capacidades personales. (p. 2)</p>			
<p>Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Gómez (2022) define Satisfacción laboral como:</p> <p>Es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la</p>	<p>Reconocer el concepto de Satisfacción laboral y sus principales características para una mejor comprensión de los resultados obtenidos en la encuesta a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.</p>	<p>Satisfacción que produce el trabajo. Oportunidades que ofrece el trabajo. El salario. Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p>	<p>Modelo de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (2008) de 23 interrogantes.</p>

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
		<p>facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades.</p>		<p>Limpieza, higiene y salubridad. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Iluminación de su lugar de trabajo. Ventilación de su lugar de trabajo. Temperatura de su local de trabajo. Oportunidades de formación.</p>	

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
				<p>Oportunidades de promoción.</p> <p>Las relaciones personales con sus superiores.</p> <p>Supervisión que ejercen sobre usted.</p> <p>Proximidad y frecuencia con que es supervisado.</p> <p>Forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</p> <p>La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.</p>	

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
				<p>El apoyo que recibe de sus superiores. La capacidad para decidir autónomamente.</p> <p>Participación en las decisiones de su departamento o sección.</p> <p>Participación en las decisiones de su grupo de trabajo. Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</p>	

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
				Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	
Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.	Felicidad en el trabajo	<p>Los autores Ramírez-García et al. (2019) indican lo siguiente:</p> <p>Se puede decir que esto se explica por una suma de: características del trabajo, como el salario, las oportunidades de ascenso, horario, nivel de peligrosidad del trabajo, su monotonía, características del ambiente de trabajo, tales como el ambiente de la empresa, el</p>	Reconocer el concepto de felicidad en el trabajo y sus características para una mejor comprensión de los resultados obtenidos en la encuesta a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.	<p>Recompensa justa. El clima organizativo.</p> <p>Gestión de jefaturas.</p> <p>Motivación interna. Diseño de tareas. Gusto por el trabajo.</p> <p>Estabilidad interna. Sentir objetivamente.</p> <p>Estabilidad</p>	Modelo de Ramírez-García et al. (2019) de 15 interrogantes.

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
		<p>salario medio comparado con el propio, el tamaño de la empresa y su potencial, y características del trabajador, como edad, sexo, nivel educativo, estado civil, etc. (p. 329)</p>		<p>profesional. Disfrute del trabajo.</p>	
<p>Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica, por medio de tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para el conocimiento de la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción</p>	<p>Resultados de la encuesta</p>	<p>Travieso (2017) define resultados como: “Los resultados teóricos son aquellos que permiten enriquecer, modificar o perfeccionar la teoría científica, con el aporte de conocimientos sobre el objeto y los métodos de la investigación de la ciencia. (p. 3)”. Por su parte, encuesta se define como:</p>	<p>Determinar la incidencia del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo de los colaboradores de <i>call center</i>.</p>	<p>Factores influyentes en el entorno laboral de los colaboradores de <i>call center</i>, encontrados gracias a los cálculos estadísticos y tabulaciones de</p>	<p>Encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año).</p>

Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
laboral y felicidad en el trabajo.		Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (Falcón, Pertile y Ponce citando a García, 2019, p. 3).		la información obtenida de la encuesta aplicada a los empleados del sector en estudio.	

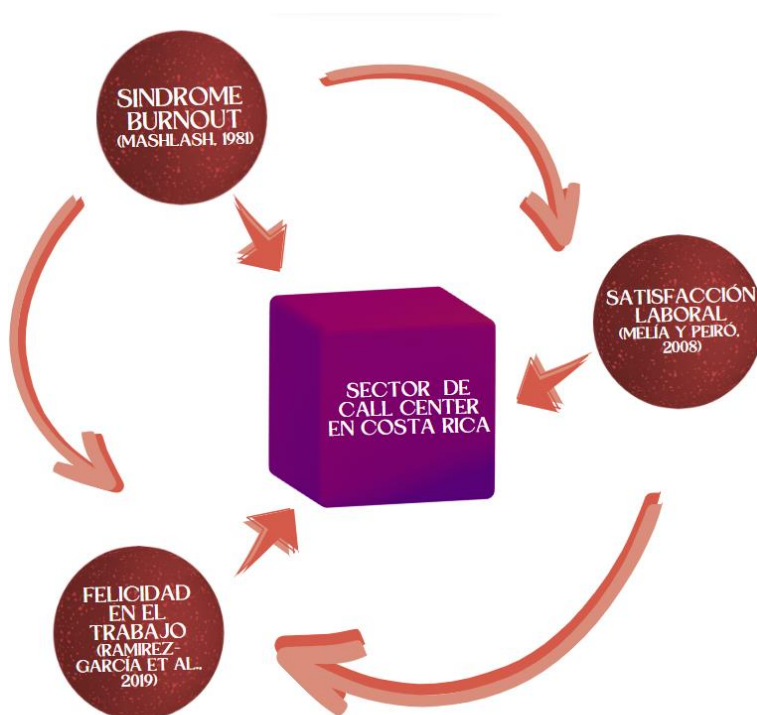
Objetivo específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Indicador	Instrumentalización
<p>Realizar una propuesta de mejora hacia los empleadores de <i>call center</i> en Costa Rica, con recomendaciones fundamentadas con base en los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del sector, para el mejoramiento de la gestión del cliente interno generando una disminución de la presencia del síndrome de Burnout en el talento humano.</p>	<p>Propuesta de mejora</p>	<p>Correal (2012) define propuesta de mejora como: “la identificación y condensación de la información asociada a los riesgos en una sola matriz que permite darles trazabilidad, proponer acciones de mitigación y de respuesta” (p. 66)</p>	<p>Proponer una serie de recomendaciones para mejorar el entorno laboral de la empresa con base en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.</p>	<p>Importancia del factor a modificar con base en los resultados de la encuesta.</p>	<p>Propuesta de mejora elaborada por las autoras del trabajo. (Herrera et al., año)</p> <p>Convenios con gimnasios y clínicas de especialidades médicas.</p> <p>Presupuesto para la propuesta elaborado por las autoras del trabajo (Herrera et al., año).</p>

Fuente: Elaboración propia (2023).

1.3.2 Relaciones e interrelaciones

El modelo de estudio utilizado en esta investigación se centra en el sector de centros de atención al cliente en Costa Rica y analiza la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo de los empleados de este sector. Para ello, se llevará a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva de cada una de las variables de estudio. Además, se realizará una encuesta para conocer la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral y así establecer relaciones entre las variables, tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2. Relaciones e interrelaciones.



Fuente: Elaboración propia

1.4 Estrategia de investigación aplicada

En el presente apartado, se detalla el tipo de investigación desarrollada y las distintas fuentes de información utilizadas. Asimismo, se define la población, los métodos e instrumentos de recopilación de datos y su correspondiente análisis e interpretación.

1.4.1 Tipo de investigación

La palabra investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 4) y “[...] busca la verdad por medio del método científico y que nace de un sentimiento de insatisfacción, ya sea vital o intelectual, cuyo producto es el conocimiento científico” (Barrantes, 2002, p. 36). Como se mencionó anteriormente, este estudio tiene como objetivo analizar la incidencia del síndrome de Burnout en los colaboradores del sector de centros de atención al cliente en Costa Rica. Este sentimiento de insatisfacción, al no conocer realmente el impacto de este síndrome en las variables mencionadas, nos motiva a llevar a cabo esta investigación. Por sus características, se utilizará un enfoque cuantitativo, el cual “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 4). Se espera que mediante esta metodología se logren alcanzar con éxito los objetivos de este estudio.

1.4.2 Fuentes de investigación

A continuación, se explicarán las fuentes de información utilizadas en la investigación, que se definen como “diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento” (Universidad Finis Terrae, 2021), y están clasificadas en fuentes primarias y fuentes secundarias.

1.4.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias de información se definen como “información recopilada para el propósito específico que se requiere en ese momento” (Armstrong y Kothler, 2013, p. 102). En esta investigación, los datos primarios se obtendrán a través de encuestas realizadas a los colaboradores del sector de centros de atención al cliente en Costa Rica. Estos datos serán fundamentales para el análisis requerido en este estudio.

1.4.2.2 Fuentes secundarias

Por otro lado, las fuentes secundarias se conceptualizan como “información que ya existe en algún lugar, y que ha sido recopilada para otro fin” (Armstrong y Kothler, 2013, p. 102). En este trabajo se utilizarán bases de datos como libros, revistas, leyes, normativas y trabajos académicos para respaldar con conceptos o ejemplos de diferentes autores las

ideas o hipótesis planteadas en la investigación. Estas fuentes de información servirán también como complemento a los datos primarios y facilitarán una mejor comprensión de la información recolectada.

1.4.3 Población

Según Levin y Rubin (2004), la población se puede definir como la “colección de todos los elementos que se están estudiando y sobre los cuales intentamos llegar a conclusiones” (p. 45). Asimismo, Díaz (2013) la define como aquel “conjunto de todos los elementos o unidades de interés para un estudio determinado” (p. 3). Basado en este concepto, resulta importante determinar la población objeto de esta investigación y sus características más relevantes.

1.4.3.1 Definición y caracterización de la población de estudio

La investigación tiene como población objeto de estudio los colaboradores de las empresas que pertenecen al sector de *call center* en Costa Rica. Los centros de llamadas pertenecen al sector Servicios, según los datos del INEC para el año 2022 los establecimientos de Servicios Administrativos incluyen los centros de atención telefónica y se aproximan al 8,26 porcentual -1183 absoluto del total del Sector de Servicios.

Figura 3. Establecimiento del sector de Servicios, según actividad económica, 2022.

CUADRO 4.1

Costa Rica. Establecimientos del sector de Servicios, según actividad económica, 2022

Actividad económica	Establecimientos	
	Absoluto	Porcentaje
Servicios	14 313	100,00
Transporte y almacenamiento	1 159	8,10
Alojamiento y servicio de comidas	4 509	31,50
Información y comunicaciones	648	4,53
Actividades financieras	1 215	8,49
Actividades inmobiliarias	588	4,11
Actividades profesionales	1 852	12,94
Servicios administrativos	1 183	8,26
Enseñanza	816	5,70
Salud y asistencia social	1 898	13,26
Actividades artísticas	445	3,11

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional de Demanda Laboral, 2022.

Fuente: INEC Costa Rica, 2022.

Se estima que para el año 2017 en el país había entre 140 y 150 empresas que ofrecen servicios de esta índole. Según cita Barquero, los datos del CINDE (2017) indican que “se estima que en todo el sector servicios (sin turismo) se generan unos 60.000 empleos. De acuerdo con Mena y CamSCAT, más del 50 % está en el rubro de centros de servicios”.

Para el año 2018, los centros de llamadas representan la tercera ocupación de mayor demanda según el orden de prioridad (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS], 2019, p. 55), lo cual refleja un incremento significativo en la cantidad de puestos de trabajo consolidados en el sector de *call center* en el país. Según datos del CINDE (2014), el promedio de edad de los colaboradores en el sector de centros de llamadas es de 29 años, y alrededor de ocho de cada diez de estos empleados provienen de colegios públicos.

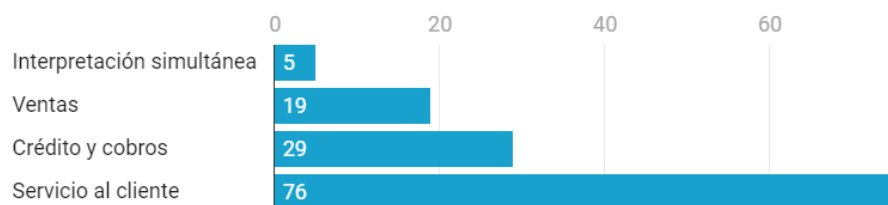
Según el CINDE (2020), algunas de las principales empresas transnacionales que ofrecen servicios al cliente mediante llamadas, correo electrónico o chat son:

- Amazon
- Concentrix
- DHL
- Equifax
- HP Inc.
- Intel
- Microsoft
- Sykes
- Tech Data
- Uber
- VMware
- 3M

Además, para finales del año 2020, según las estadísticas del CINDE, la división de los procesos a los cuales se dedican las empresas del sector de *call center* se puede consolidar de la siguiente manera:

Figura 4. Procesos de centros de contacto en Costa Rica.

Costa Rica: procesos de centros de contacto



Fuente: CINDE, 2020. • [Descargar los datos](#) • Creado con [Datawrapper](#)

Fuente: CINDE, 2020.

1.4.3.2 Diseño muestral

Una muestra se puede definir como:

Un subconjunto de los elementos de una población. La principal característica que debe tener una muestra estadística útil es: ser representativa de la población de donde se extrae, porque el principal propósito de la obtención de muestras consiste en hacer inferencias sobre la población correspondiente. (Díaz, 2013, p. 4).

Las muestras pueden ser probabilísticas o no probabilísticas, en las muestras no probabilísticas “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad” (Hernández et al. 2010, p. 176). Además, en este tipo de muestreo se puede mencionar que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.)” (Scharager, 2001, p. 1).

En la presente investigación, por la caracterización y tamaño de la población de estudio, se va a utilizar una muestra no probabilística a conveniencia. Según menciona Salgado (2019), “el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde

las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador” (p. 32).

1.4.3.3 Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra

Como se mencionó anteriormente, la muestra no probabilística no depende de la probabilidad, por lo que no se cuenta con una fórmula matemática para determinar el tamaño de la muestra. Es por esto que, en la muestra a conveniencia, la cantidad de elementos que conforman la muestra se determina según lo que las condiciones permiten para la aplicación de la herramienta. De acuerdo con Salgado (2019), “el muestreo no probabilístico se utiliza donde no es posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido a consideraciones de tiempo o costo” (p. 30).

En la caracterización de la población de estudio, se logran identificar diversas empresas que pertenecen al sector. Sin embargo, se carece de datos exactos relacionados con el número de puestos de trabajo en estas compañías; adicional a esto, se debe considerar que el análisis contempla colaboradores de empresas tanto públicas como privadas que brindan el servicio.

Por otra parte, debido a la pasada pandemia por el COVID-19, muchas empresas implementan la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto. En este contexto, se reduce el acceso a una considerable cantidad de colaboradores que continúan desempeñando sus funciones desde sus hogares.

Adicionalmente, en un sector con una población tan amplia se presenta el panorama de encontrar gran desinterés y poca participación de algunos de los colaboradores, lo cual dificulta definir una muestra con gran cantidad de elementos, ya que no resulta posible la aplicación de la herramienta. Tomando en consideración lo previamente expuesto, para el estudio, se determina poder alcanzar al menos una cantidad de 300 colaboradores que laboran en centros de llamadas.

1.4.3.4 Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra

Para la elección de una muestra, como menciona Hernández et al. (2010), se debe basar en el problema del estudio, en hipótesis planteadas, el diseño de la investigación y el alcance en las contribuciones (p. 177). Una de las ventajas de la muestra a conveniencia

es, como mencionan Otzen y Manterola (2017), “seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” (p. 230). Además, se puede mencionar como ventaja que el muestreo no probabilístico por conveniencia “nos puede dar información valiosa en muchas circunstancias, especialmente cuando no existen razones fundamentales que diferencian a los individuos que tengo accesibles de los que forman el total de la población” (Ochoa, 2015, párr. 7).

La selección de la muestra para el sector de colaboradores de *call center* en Costa Rica se realiza según la accesibilidad a los sujetos a responder la herramienta elaborada. Considerando colaboradores tanto del sector público como privado, siempre que laboren en un centro de atención de llamadas.

1.4.4 Recopilación de los datos

Para definir de mejor manera lo que es la recopilación de datos, según los autores Hernández-Sampieri et al. (2014), “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198). La recopilación de datos es necesaria para obtener la información que permita alcanzar los objetivos establecidos, para lo cual se utilizan diversos métodos y la aplicación de instrumentos para el análisis correspondiente.

1.4.4.1 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados

La recopilación de datos requiere de la aplicación de métodos e instrumentos que permitan obtener los datos de la población de estudio y, a partir de su análisis, responder a los objetivos e hipótesis planteadas. Se puede decir que un instrumento de medición es “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández et al., 2014, p. 199).

Aunado a lo anterior, el instrumento, según lo que indican Hernández-Sampieri et al. (2014), debe cumplir tres requisitos para que la recolección sea efectiva, que son confiabilidad, validez y objetividad (p. 200). Es debido a esto que los instrumentos aplicados al estudio deben ir en concordancia con el tipo de investigación y la muestra de la población que se está analizando. Para la presente investigación, se procede a detallar los métodos e instrumentos que se utilizan para la recolección de datos.

1. Análisis documental: Por medio del análisis documental, se logran obtener datos e información de documentos ya existentes. Según lo que mencionan autores como Peña y Pirela (2007), “el análisis documental constituye un proceso ideado por el individuo como medio para organizar y representar el conocimiento registrado en los documentos” (p. 59).

2. Cuestionario: Según Hernández (2004):

El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas. Éstas no sólo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino también la población que las contestará y los diferentes métodos de recolección de información (p. ej. entrevista personal o por teléfono). (p. 26)

Por su parte, Hernández-Sampieri et al. (2010) mencionan que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Este es de los principales y más utilizados en el campo de la recolección de datos. En la presente investigación, el cuestionario se presenta en Google Forms y se comparte a los colaboradores que participan de la muestra poblacional por medio del enlace generado. El cuestionario incluye preguntas de datos descriptivos y las preguntas de evaluación de las variables de la investigación.

El constructo “Síndrome de Burnout” se mide con el cuestionario diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en el año 1981. Este evalúa los síntomas del desgaste ocupacional. Consta de 15 a 22 ítems de escala Likert de 7 niveles, siendo 0 “Nunca/Ninguna vez” y 6 “Siempre/ Todos los días”.

La variable de “Satisfacción laboral” se evalúa con el cuestionario de Meliá y Peiró del año 1998. Este mide el grado de satisfacción o insatisfacción que produce el trabajo y sus diversos factores. Consta de 23 ítems, en escala Likert del 1 al 7, donde 1 es “Muy insatisfecho”; 4, “Indiferente” y 7, “Muy satisfecho”.

Por último, el constructo de “Felicidad en el trabajo” se mide con el cuestionario propuesto por Carolina Ramírez, Juan García y Julio García en el año 2019. Este permite evaluar el bienestar laboral, la experiencia de estados de ánimo y emociones placenteras

mientras se trabaja. Consta de 11 ítems que se evalúan por medio de una escala Likert del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y el 7 la más alta.

3. Encuesta: La encuesta es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (Falcón, Pertile y Ponce, citando a García, 2019, p. 3). Es decir, es la metodología empleada en la aplicación del cuestionario para la recolección de los datos de las variables a estudiar.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información

Tabla 2. Análisis e interpretación de la información.

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
<p>Reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout.</p>	<p>Constructo: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones del constructo: Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Agotamiento emocional: Síntomas de Agotamiento emocional. Síntomas de agotamiento mental. Síntomas de agotamiento físico. Alteraciones psicósomáticas. Trastornos adaptativos.</p> <p>Despersonalización:</p>	<p>Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981) de 15 interrogantes.</p>	<p>Documentos, estudios del Burnout.</p> <p>Encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año), aplicada a los colaboradores del sector <i>call center</i> en Costa Rica.</p>

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
		<p>Cambios en el comportamiento de los trabajadores.</p> <p>Relaciones en el ámbito laboral.</p> <p>Calidad del servicio al cliente.</p> <p>Realización personal:</p> <p>Interés del colaborador.</p> <p>Productividad y desempeño.</p> <p>Síndrome Burnout:</p> <p>Niveles que presentan los colaboradores de</p>		

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
		los constructos del síndrome según los resultados de la encuesta aplicada.		
Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.	Satisfacción laboral	Satisfacción que produce el trabajo. Oportunidades que ofrece el trabajo. El salario. Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Limpieza, higiene y salubridad. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Iluminación de su lugar de trabajo. Ventilación de su	Modelo de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró (2008) de 23 interrogantes.	Documentos, estudios de Satisfacción laboral. Encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año), aplicada a los colaboradores del sector <i>call center</i> en Costa Rica.

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
		<p>lugar de trabajo. Temperatura de su local de trabajo. Oportunidades de formación. Oportunidades de promoción. Las relaciones personales con sus superiores. Supervisión que ejercen sobre usted. Proximidad y frecuencia con que es supervisado. Forma en que sus supervisores juzgan su tarea. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. El apoyo</p>		

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
		<p>que recibe de sus superiores. La capacidad para decidir autónomamente.</p> <p>Participación en las decisiones de su departamento o sección. Participación en las decisiones de su grupo de trabajo.</p> <p>Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</p>		

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
<p>Identificar los conceptos de Satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, por medio de la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica.</p>	<p>Felicidad en el trabajo</p>	<p>Recompensa justa. El clima organizativo. Gestión de jefaturas. Motivación interna. Diseño de tareas. Gusto por el trabajo. Estabilidad interna. Sentir objetivamente. Estabilidad profesional. Disfrute del trabajo.</p>	<p>Modelo de Ramírez-García et al. (2019) de 15 interrogantes.</p>	<p>Documentos, estudios de felicidad en el trabajo. Encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año), aplicada a los colaboradores del sector <i>call center</i> en Costa Rica.</p>
<p>Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de <i>call center</i> en Costa Rica, por medio de tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para el conocimiento de la incidencia del</p>	<p>Resultados de la encuesta</p>	<p>Factores influyentes en el entorno laboral de los colaboradores de <i>call center</i>, encontrados gracias a los cálculos estadísticos y tabulaciones de la</p>	<p>Encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año)</p>	<p>Resultados de la encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año), aplicada a los colaboradores del sector <i>call center</i> en Costa Rica.</p>

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo.		información obtenida de la encuesta aplicada a los empleados del sector en estudio.		
Realizar una propuesta de mejora hacia los empleadores de <i>call center</i> en Costa Rica, con recomendaciones fundamentadas con base en los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del sector, para el mejoramiento de la gestión del cliente interno generando una disminución de la presencia del síndrome de Burnout en el talento humano	Propuesta de mejora	Importancia del factor a modificar con base en los resultados de la encuesta.	Propuesta de mejora elaborada por las autoras del trabajo. (Herrera et al., año) Convenios con gimnasios y clínicas de especialidades médicas. Presupuesto para la propuesta	Resultados de la encuesta elaborada por las estudiantes autoras del trabajo. (Herrera et al., año), aplicada a los colaboradores del sector <i>call center</i> en Costa Rica.

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumentos	Fuentes
			elaborado por las autoras del trabajo. (Herrera et al., año)	

Fuente: Elaboración propia (2023)

1.4.6 Alcances y limitaciones

Tabla 3. Alcances y limitaciones.

Variable	Indicador	Alcances	Limitaciones
<p>Constructo:</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones del constructo:</p>	<p>Agotamiento emocional:</p> <p>Síntomas de agotamiento emocional.</p> <p>Síntomas de agotamiento mental.</p> <p>Síntomas de agotamiento físico.</p> <p>Alteraciones psicosomáticas.</p> <p>Trastornos adaptativos.</p>	<p>Análisis de la definición síndrome de Burnout, sus subescalas, síntomas, causas, consecuencias y características.</p> <p>Tabulación y medición de la información obtenida de la encuesta aplicada según los</p>	<p>El desinterés de las empresas en colaborar con trabajos de investigación.</p> <p>La falta de tiempo o interés de los colaboradores para completar la encuesta.</p>

Variable	Indicador	Alcances	Limitaciones
<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Despersonalización:</p> <p>Cambios en el comportamiento de los trabajadores.</p> <p>Relaciones en el ámbito laboral.</p> <p>Calidad del servicio al cliente.</p> <p>Realización personal:</p> <p>Interés del colaborador.</p> <p>Productividad y desempeño.</p> <p>Síndrome de Burnout:</p> <p>Niveles que presentan los colaboradores de los constructos del síndrome según los resultados de la encuesta aplicada.</p>	<p>instrumentos.</p>	
<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Satisfacción que produce el trabajo.</p> <p>Oportunidades que ofrece el trabajo.</p>	<p>Identificar la definición de Satisfacción laboral, para poder</p>	<p>El desinterés de las empresas en colaborar con trabajos de</p>

Variable	Indicador	Alcances	Limitaciones
	<p>El salario. Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Limpieza, higiene y salubridad. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Iluminación de su lugar de trabajo. Ventilación de su lugar de trabajo. Temperatura de su local de trabajo. Oportunidades de formación. Oportunidades de promoción. Las relaciones personales con sus superiores. Supervisión que ejercen sobre usted. Proximidad y frecuencia con que es supervisado. Forma en que sus supervisores juzgan su tarea. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa. El apoyo que recibe de sus superiores. La capacidad</p>	<p>tabular y medir la información obtenida de la encuesta aplicada según los instrumentos y escalas.</p>	<p>investigación. La falta de tiempo o interés de los colaboradores para completar la encuesta.</p>

Variable	Indicador	Alcances	Limitaciones
	<p>para decidir autónomamente. Participación en las decisiones de su departamento o sección. Participación en las decisiones de su grupo de trabajo. Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</p>		
Felicidad en el trabajo	<p>Recompensa justa. El clima organizativo. Gestión de jefaturas. Motivación interna. Diseño de tareas. Gusto por el trabajo. Estabilidad interna. Sentir objetivamente. Estabilidad profesional. Disfrute del trabajo.</p>	<p>Conocer la definición de felicidad en el trabajo, dimensiones y constructos que sean necesarios desarrollar para el trabajo. Para posteriormente realizar la tabulación y medición de la información obtenida de la encuesta aplicada según los instrumentos y escalas.</p>	<p>El desinterés de las empresas en colaborar con trabajos de investigación. La falta de tiempo o interés de los colaboradores para completar la encuesta.</p>

Variable	Indicador	Alcances	Limitaciones
Resultados de la encuesta	Factores influyentes en el entorno laboral de los colaboradores de <i>call center</i> , encontrados gracias a los cálculos estadísticos y tabulaciones de la información obtenida de la encuesta aplicada a los empleados del sector en estudio.	Establecer los factores del entorno necesarios a desarrollar en conceptos o características que sean relevantes para la tabulación y medición según las escalas de los instrumentos utilizados.	El desinterés de las empresas en colaborar con trabajos de investigación. La falta de tiempo o interés de los colaboradores para completar la encuesta.
Propuesta de mejora	Importancia del factor a modificar con base en los resultados de la encuesta.	Identificar los factores que se puedan reforzar y los que se deberían mejorar para desarrollar la propuesta que se presentará ante las organizaciones.	Que las organizaciones del sector de <i>call center</i> no acepten la propuesta de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA

En el presente apartado se abordarán las generalidades del sector de *call center* en Costa Rica en relación a sus características y factores legales que afectan a las empresas de forma directa o indirecta, con el propósito de conocer de una mejor manera como se comporta el sector y a cuáles legislaciones está sujeto.

2.1 Generalidades del sector evaluado en la investigación

Antes de adentrarnos en el mundo de los *call centers*, es importante destacar que en Costa Rica existen 3 sectores económicos: primario, secundario y terciario. Para efectos de este trabajo, se abordará el terciario o servicios, como es más conocido popularmente, y se conforma por 15 ramas (MTSS, 2021). Según el informe económico elaborado por la Oficina Económica y Comercial de España (2021) para Costa Rica, el sector servicios es el más importante económicamente para el país:

Según cifras del BCCR, en 2020 el sector aportó el 68,7 %, a pesar de ser el sector más afectado por la pandemia, lo que frenó su continuo ascenso en el peso de la economía. Este crecimiento de los servicios en Costa Rica es fruto principalmente de la atracción de inversión en diversos sectores: turismo, servicios médicos, tecnologías digitales, telecomunicaciones, construcción, ingeniería arquitectura y diseño, entretenimiento audiovisual, desarrollo de software y servicios empresariales. (p. 6)

Con la cita anterior, se logra apreciar que, pese a las dificultades derivadas por la emergencia sanitaria, el sector aportó un porcentaje económico bastante significativo al Producto Interno Bruto (PIB). Además, gracias a una comparativa de los gráficos del año 2021 y 2022 del segundo trimestre, que son representados por la figura 5 y 6 y que fueron elaboradas por el MTSS, se encontró que sí ha existido una tendencia al crecimiento de las personas que forman parte del sector.

Figura 5. Costa Rica: Personas ocupadas por sector de actividad económica en el II trimestre 2021.



Fuente: MTSS (2021).

Figura 6. Costa Rica: Personas ocupadas por sector de actividad económica en el II trimestre 2022



Fuente: MTSS (2021).

Según los gráficos, para el segundo semestre del 2021, el número de personas ocupadas era de 1 367 134; mientras que, para el segundo semestre del 2022, era de 1 527 729. Sin embargo, a pesar de que existe un crecimiento de un año al otro, de acuerdo con el MTSS (2021), la recuperación del sector ha disminuido, debido a la poca participación de algunas de las ramas que conforman el sector.

En el último informe mensual de coyuntura económica con cifras a julio de 2022, la serie tendencia ciclo del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) comparado con el mismo mes del año anterior, creció 3,3 %, lo que evidencia que el proceso de recuperación viene mostrando una desaceleración. (MTSS, 2022)

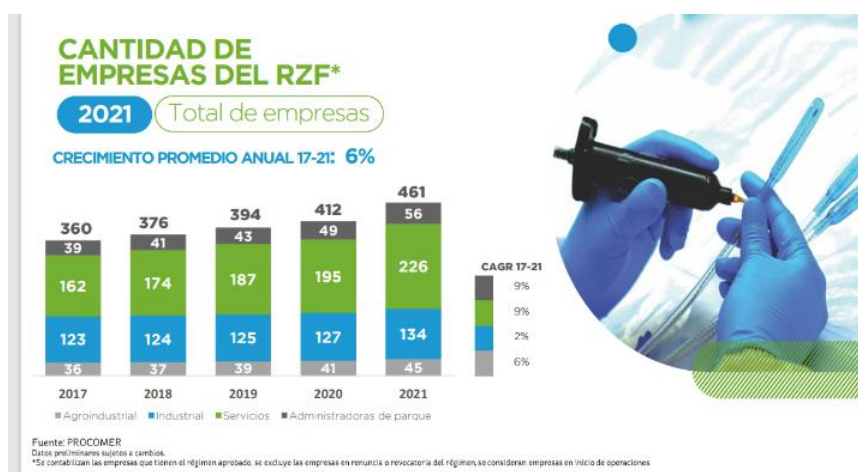
A pesar de lo mencionado, este sector sigue manteniendo un porcentaje significativo, por lo que, con una adecuada gestión, podrá generar importantes oportunidades de empleo para la población costarricense. Tal como señala Piedra (2019), “los *call centers* forman parte del sector terciario de la economía que despuntó con fuerza a partir de dos décadas atrás; de esta forma, los centros de llamadas toman un lugar central como generadores de empleo a nivel mundial” (p. 112).

Asimismo, Piedra (2019) habla de la evolución de los *call centers* a lo largo de los años y Costa Rica no ha sido la excepción: “en Costa Rica los *call centers* pasaron de ser solo un centro de llamadas de un servicio al cliente, con personal bilingüe, a centros más complejos”. El autor señala que este crecimiento se debe principalmente a los avances tecnológicos, que no solo impulsan el sector, sino que también obligan a las empresas a evolucionar para mantenerse competitivas en el mercado.

En la actualidad, los avances en hardware, software y redes de comunicación se han convertido en el motor de la evolución del centro de llamadas a los centros de servicios compartidos, que ofrecen más posibilidades en el campo de transmisión y procesamiento de datos o la estandarización de procesos. (Piedra, 2019)

Por otro lado, debido a que un gran porcentaje de los *call centers* se ubican en zonas francas (ZF), se extrajeron algunos datos de un reporte realizado por la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER, 2021) titulado *Balance de Zona Franca Costa Rica 2017-2021* que contribuyen al valor de este trabajo.

Figura 7. Cantidad de empresas del RZF.



Fuente: PROCOMER (2021).

En la figura anterior, se observa una comparativa que abarca desde el año 2017 hasta el 2021 con una tendencia al crecimiento. Sin embargo, lo que está en color verde son los datos de valor para los efectos de este trabajo, ya que corresponden a las empresas del sector servicios. En el rango de esos cinco años, hubo un aumento de 64 empresas, lo que llevó a que, en el año 2021, las 226 empresas existentes correspondieran al 9 %, en términos porcentuales (PROCOMER, 2021).

En términos monetarios, según PROCOMER (2021), las ZF en el año 2021 generaron una contribución de \$9,791M, que corresponde a un 15,2 % del PIB, lo cual aporta enormemente al crecimiento económico y social del país.

Figura 8. Rendimiento inversión.



Fuente: PROCOMER (2021).

De la imagen anterior se pueden extraer varios puntos importantes que serán abordados más adelante. En cuanto al rendimiento sobre la inversión, se estima en \$2,5 (PROCOMER, 2021).

En el ámbito económico-social, utilizando el modelo de Warr (1989) y las opiniones de algunos expertos, PROCOMER elaboró su reporte aplicando fórmulas de exoneraciones y beneficios netos para el país, junto con los siguientes criterios: conteo de empresas del Régimen de Zona Franca, empleo y salarios, estimación de empleo indirecto, salarios brutos pagados y compras locales. Estos criterios permitieron establecer los cuatro datos señalados en la figura 8. En cuanto a los beneficios económicos, se destaca que estos son resultado de las inversiones extranjeras y las utilidades obtenidas (PROCOMER, 2021).

En relación con el empleo, el balance indicó que para el 2021, entre los sectores de servicios y bienes, el total de empleos generados fue de 221,295, incluyendo empleos directos e indirectos, una cifra significativa que contribuye de manera importante a la economía de las familias costarricenses (PROCOMER, 2021). Además, un dato notable es que las Zonas Francas destacan en empleabilidad femenina, con un 44 % de su población, lo que demuestra el nivel de inclusión existente en estas organizaciones (PROCOMER, 2021).

Figuras 9 y 10. Total empleo directo y total empleo indirecto.

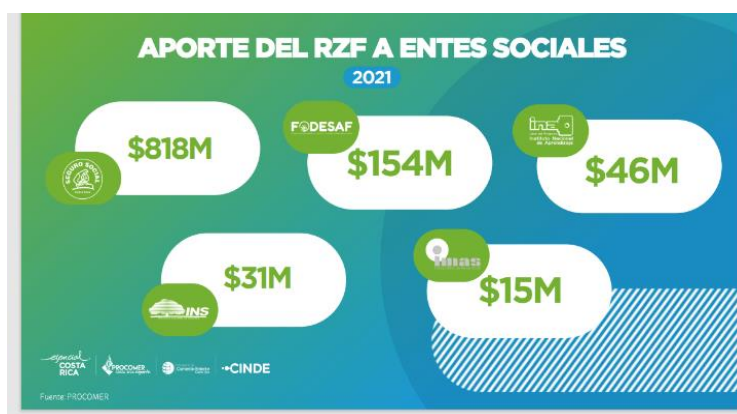


Fuente: PROCOMER (2021).

En ambos tipos de empresas se presentó un crecimiento del 13 % en el rango de años 2017-2021 para el sector servicios, representado por el color verde. Según los gráficos del mismo balance, el salario promedio mensual en las Zonas Francas es mayor que en el sector privado (PROCOMER, 2021). Por ejemplo, en el año 2021, el salario promedio en las Zonas Francas fue de \$1566, mientras que en el sector privado fue de \$1296.

Otro aspecto importante es el aporte que brindan las Zonas Francas a las entidades sociales, beneficiando a muchas personas y mejorando su calidad de vida. Para ilustrar esto, se adjunta una figura que detalla las cantidades monetarias (PROCOMER, 2021).

Figura 11. Aporte del RZF a entes sociales.



Fuente: PROCOMER, 2021.

Ahora bien, Costa Rica es conocida como un país verde o líder en ámbitos ambientales. Esto significa que tiene un interés profundo en reducir su huella de carbono y conservar sus atributos naturales. Por ello, busca que las empresas que generan ganancias y contribuyen al desarrollo del país se comprometan con esta ideología de sostenibilidad, ya que parte de los beneficios que se obtienen de la protección de ecosistemas son también beneficios económicos. Adicionalmente, muchos de los recursos financieros verdes se utilizan de manera limitada (Campos-Rudin, 2021).

Como se mencionó anteriormente, un gran porcentaje de las empresas de *call center* se encuentran en ZF, las cuales poseen sus propias actividades relacionadas con temas ecológicos. Por ejemplo, America Free Zone (AFZ) se ha convertido en un centro de acopio de residuos, permitiendo que las empresas ubicadas allí puedan utilizar la zona destinada para llevar sus residuos mensualmente. Además, AFZ se encuentra “comprometida con la sostenibilidad, el crecimiento económico del país y el desarrollo integral de las personas, a través de soluciones innovadoras y tecnológicas” (Revista Summa, 2023).

Asimismo, la mayoría de las ZF poseen plantas de manejo de aguas y cuentan con servicios de recolección de basura semanal, asegurándose de que esta sea desechada de manera correcta mediante la colaboración con compañías certificadas. También ofrecen servicios de reciclaje y realizan campañas periódicas para incentivarlo. Además, al estar bajo el Régimen de Zona Franca, las empresas deben seguir procedimientos adecuados

para descartar sus activos, con opciones de destrucción o donación, siempre y cuando los activos se encuentren en condiciones óptimas (PROCOMER, 2022).

















Hoy en día, muchas organizaciones participan en la obtención del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), el cual tiene como objetivo principal, según Chaves (2019):

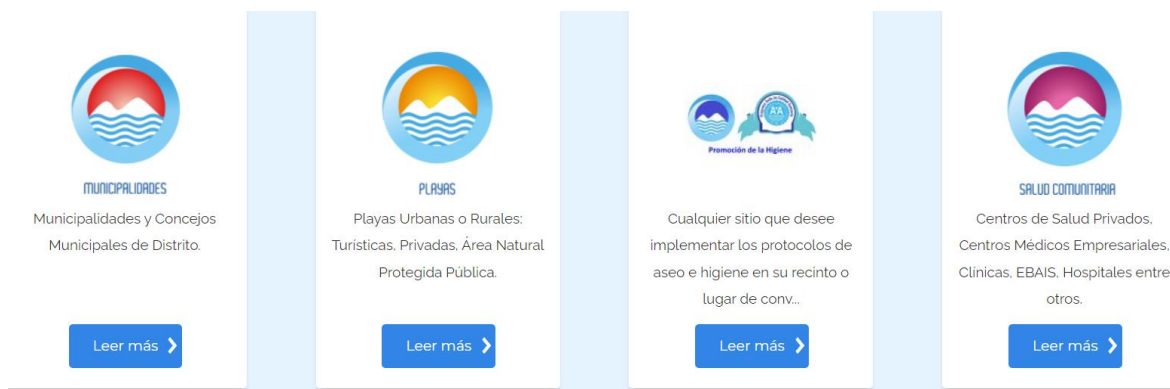
Incentivar a las organizaciones a tener un desarrollo con criterios de sostenibilidad socioambiental. Minimizando el riesgo provocado por efectos del cambio climático, mediante una gestión ambiental integral; que genere un efecto multiplicador en los diferentes sectores del país y que les permita ser competitivas.

El PBAE se puede definir como “un programa gratuito y voluntario, que premia la organización, el esfuerzo y la excelencia de los comités locales y su trabajo voluntario para mejorar las condiciones higiénicas y ambientales de Costa Rica” (Presidencia de la República, 2021). Es decir, su objetivo y compromiso es demostrar que, con unión e interés, se puede crecer económicamente sin necesidad de destruir el medio ambiente. El carácter voluntario del programa implica que la participación debe surgir del deseo de aprender sobre mejores prácticas. Entre los requisitos, se incluyen la organización de charlas educativas, la realización de trabajos de voluntariado y la implementación de cambios eficientes y conscientes.

Para participar en el PBAE, las organizaciones deben escoger la categoría que mejor se adapte a sus objetivos y metas, e inscribirse a través de los canales oficiales del programa durante el periodo establecido. Cada categoría tiene un comité encargado de revisar las aplicaciones y evaluar la información y documentación proporcionada por las empresas concursantes. Al final del proceso, se otorga una calificación basada en la cantidad de estrellas obtenidas, junto con observaciones para la mejora (One Planet Network, 2018). En la actualidad, el programa cuenta con 20 categorías disponibles, que se han creado según las necesidades del país. Sin embargo, la mayoría de las instituciones participan en la categoría de cambio climático.

Figuras 12, 13 y 14. Categorías del PBAE

 <p>AGROPECUARIA</p> <p>Fincas agrícolas o pecuarias. Áreas destinadas a sistemas productivos agropecuarios</p> <p>Leer más ></p>	 <p>BIENESTAR ANIMAL</p> <p>Todas aquellas instituciones, organizaciones y empresas que tienen como eje principal, los animales...</p> <p>Leer más ></p>	 <p>BIODIVERSIDAD</p> <p>Personas físicas y jurídicas, personas individuales o grupos organizados de personas que gestionen p...</p> <p>Leer más ></p>	 <p>CAMBIO CLIMÁTICO</p> <p>Empresas, Industrias, Comercios, Hoteles, Universidades, Oficinas, Bancos, o bien oficinas de servic...</p> <p>Leer más ></p>
 <p>CENTROS EDUCATIVOS</p> <p>Centros educativos MEP; jardines de niños y niñas, escuelas y colegios; tanto públicos como privat...</p> <p>Leer más ></p>	 <p>CENTROS EDUCATIVOS</p> <p>Universidades, INA, CEN CINAI, CECUDIS y guarderías.</p> <p>Leer más ></p>	 <p>COMUNIDAD CLIMA NEUTRAL</p> <p>Integración de comités locales PBAE en todas sus categorías</p> <p>Leer más ></p>	 <p>COMUNIDADES</p> <p>Barrios, Condominios, Urbanizaciones, Residenciales, Comunidades Indígenas.</p> <p>Leer más ></p>
 <p>CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE</p> <p>Proyectos de diseño y construcción: Obras como; Casas, Edificios, Apartamentos, Condominios, Hoteles...</p> <p>Leer más ></p>	 <p>ECLÉSIAL-ECOLÓGICA</p> <p>Iglesias, Conventos, Templos, Cultos Religiosos, Organización Eclesial, Centros de Evangelización u...</p> <p>Leer más ></p>	 <p>ECODIPLOMÁTICA</p> <p>Embajadas y Consulados; dentro y fuera del país.</p> <p>Leer más ></p>	 <p>ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</p> <p>Parques Nacionales, Parques Privados, Estaciones Biológicas, Reservas Forestales, Refugios de Vida S...</p> <p>Leer más ></p>
 <p>EVENTOS ESPECIALES</p> <p>Eventos Especiales: Conciertos, Simposios, Competencias, Fiestas Cívicas, entre otros.</p> <p>Leer más ></p>	 <p>HOGARES SOSTENIBLES</p> <p>Casas habitacionales y Apartamentos.</p> <p>Leer más ></p>	 <p>MICROCUENCAS</p> <p>Ríos, Quebradas, Lagos o bien Manantiales.</p> <p>Leer más ></p>	 <p>MOVILIDAD SOSTENIBLE</p> <p>Empresas e instituciones tanto públicas como privadas</p> <p>Leer más ></p>



Fuente: Bandera Azul Ecológica (año).

Ahora que se han abordado algunas generalidades del sector, se puede proceder al desarrollo de lo que se conoce como *call center*, al menos para los efectos de la presente investigación. De acuerdo con Goss (2021), “Un Call Center es un departamento centralizado que maneja llamadas entrantes y salientes de clientes actuales y potenciales. Los centros de llamadas están ubicados dentro de una organización o subcontratados a otra empresa que se especializa en atender llamadas”. La cita anterior nos explica cómo los colaboradores de este sector se encargan de recibir y realizar llamadas, o de llevar a cabo ambas tareas, lo cual implica poseer una gama de habilidades esenciales para realizar el trabajo de manera correcta, entre ellas, por ejemplo, la comunicación. Para comprender mejor lo anterior, mencionaremos cuáles son los tipos de *call center*, según Zendesk (2021):

Clasificación según el flujo de la operación. Este criterio reconoce tres tipos de *call center*:

1. Call center inbound (solo admite llamadas entrantes);
2. Call center outbound (solo efectúa llamadas salientes);
3. Call center blended (gestiona llamadas entrantes y salientes).

En Costa Rica, es claro que existen todos los tipos de *call center*, así como se mostró en el capítulo I de la presente investigación, se encuentran empresas transnacionales como Amazon y Sykes, así como instituciones gubernamentales y financieras que requieren de un *call center* para brindar un mejor servicio al cliente o para ofrecer sus bienes o servicios.

En cuanto a los objetivos que podría tener un *call center*, Cardozo (2022) menciona los siguientes:

1. Ofrecer atención de calidad y proporcionar a los clientes experiencias positivas.
2. Gestionar un gran volumen de llamadas entrantes y/o salientes, según sea el caso.
3. Brindar soluciones eficientes a los problemas de los clientes.
4. Contactar a potenciales clientes
5. Generar experiencias gratas para los clientes.
6. Identificar oportunidades de venta.

La cita anterior nos brinda una idea de cuáles son los objetivos que tiene un *call center* en Costa Rica.

Los horarios de dichos centros de llamadas en Costa Rica dependen de cada organización; sin embargo, se puede decir que se presentan todos los turnos posibles dentro de la ley. Investigando en ofertas de trabajo actuales, se logra encontrar una pequeña explicación sobre la disponibilidad de horarios y la necesidad de un aplicante flexible ante los cambios, por ejemplo, Amazon Support Services Costa Rica SRL (2023) en la descripción de un puesto de soporte al cliente incluye lo siguiente:

Esta posición requiere trabajar en horarios variables para adaptarnos a los momentos en que los clientes más nos necesitan. Trabajarás en horario mixto, turnos diurnos, mixtos o nocturnos y tu semana laboral es de mínimo 40 horas, por ejemplo: 4x10hrs o 5x8hrs. Para satisfacer la demanda de nuestros clientes, programamos en función de una variedad de patrones de turnos diferentes que operan dentro de las 24 horas de lunes a domingo.

De igual forma, se puede visualizar con empresas nacionales que el *call center* también está activo los 7 días de la semana ya que, por ejemplo, la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos (2023) incluye en su página web que su horario de atención es de lunes a viernes de 06:00 a 20:00 y los sábados y domingos de 07:00 a 19:00.

Los *call centers* en Costa Rica se ubican ZF en las cuales se encuentran empresas transnacionales como Amazon o Western Union (empresas que cuentan con *call center*) se pueden encontrar, según Procomer (2021), en Calle Blancos, San José ,y en Santa Ana, San José, respectivamente, pero un *call center* también se encuentra en instituciones gubernamentales que tienen sucursales por todo el país, como por ejemplo, el Instituto Costarricense de Electricidad ([ICE], 2023) que en su página web enlista las agencias o tiendas que están abiertas para el servicio alrededor del país. Por otra parte, existen franquicias y empresas nacionales que cuentan con *call center* y también tienen sucursales en todas las provincias del país.

La edad predominante de los colaboradores actuales del sector de *call center* no es conocida; no obstante, con la encuesta por aplicar a los trabajadores, se logrará conocer los rangos de edad con mayor presencia en el sector. Por otra parte, es importante señalar que, en la descripción del puesto en Amazon Support Services Costa Rica SRL (2023) mencionado anteriormente, se solicita un mínimo de edad de 18 años.

En relación con el nivel académico que se solicita para los colaboradores de *call center* también dependerá de las funciones que se requieren, ya que, por ejemplo, no es lo mismo un centro de llamadas de ayuda técnica especializada que un servicio de emergencias médicas. No obstante, en la descripción del puesto en Amazon Support Services Costa Rica SRL (2023) y Western Union Holdings, Inc. (2023) se solicita el título de bachillerato o su equivalente.

Aunado a lo anterior, un aspecto muy importante que se toma en cuenta en empresas transnacionales son los idiomas, este es uno de los requisitos críticos tanto para los dos *call center* mencionados anteriormente como para otras transnacionales como Sykes Costa Rica (2023) y Concentrix Corporation (2023), que tienen como requerimiento el idioma inglés avanzado en su mayoría y el portugués y francés como opcional. En empresas nacionales como GRUMA (2023), no se solicita otro idioma además del español y lo que sobresale es el requerimiento de habilidades blandas y técnicas de solución de problemas.

Además, la experiencia parece no ser un elemento crítico para las organizaciones al momento de buscar agentes para Call Center, ya que Amazon Support Services Costa Rica SRL (2023), Western Union Holdings, Inc. (2023) y Concentrix Corporation (2023)

indican en las descripciones de puestos de servicio al cliente que no se necesita experiencia específica, el tenerla si es un beneficio, pero no es como tal un requerimiento importante; no obstante, sí se requiere la disponibilidad para recibir una capacitación durante algunas semanas, ya que se desea enseñar al colaborador las tareas por realizar en el puesto, todo esto se señala en las descripciones de puestos para *call center* de las empresas mencionadas.

En lo que respecta a los rangos salariales en el sector *call center* de Costa Rica, no son del todo visibles, debido a la confidencialidad de las empresas; sin embargo, en un Entry Level/Nivel Básico para la empresa Amazon Support Services Costa Rica SRL (2023) se puede esperar un pago de 545 000 colones como salario bruto, información que se puede encontrar en la descripción del puesto vacante; a pesar de ello, no se puede asegurar si esta es la oferta final de la empresa o si el monto cambia una vez finalizado el proceso de contratación. Lo anterior, debido a que, por ejemplo, según el MTSS (2023), el puesto de telefonista se clasifica como un Trabajador en Ocupación Semicalificada (Genérico) (TOSCG) y determina cómo su salario mínimo el monto de 381 433,12 colones para el año 2023.

En relación con los aspectos tecnológicos del sector de *call center* en Costa Rica, según ICR Evolution (2021), las tres tecnologías que han impulsado a los *call centers* son:

1. CRM (Customer Relationship Management)
2. Inteligencia Artificial (IA)
3. Contact center en la nube

Además de estas tres tecnologías, se debe tomar en cuenta el *hardware* que utilizan los distintos *call centers*; sin embargo, para un mejor entendimiento de estas tres tecnologías o *softwares* utilizadas es importante definir cada una de ellas.

Según Zendesk (2022), cuando se menciona una CRM (*Customer Relationship Management*) se hace referencia a:

El CRM es un software que registra e integra en una sola base de datos todas las interacciones que ocurren entre una empresa y sus clientes. Sirve para optimizar

el flujo de trabajo en diferentes departamentos y aumentar los niveles de satisfacción del cliente.

El autor Serrahima de Bedoya (2022) define la inteligencia artificial como:

La inteligencia artificial es un desarrollo científico por el cual una máquina es diseñada para llevar a cabo acciones similares a las de la inteligencia humana. El principal objetivo de esta ciencia es hacer que los ordenadores hagan aquello que los humanos son capaces de hacer.

Por último, Pérez (2022) define los *contact center* en la nube como:

Un sistema de telefonía virtual basado en un conjunto de herramientas y servicios que se encuentran en la nube, por lo que tan solo se requiere un ordenador, móvil o tablet con conexión a internet para gestionar las llamadas de la empresa de una manera efectiva.

Por otra parte, Enreach (2020) menciona diez tecnologías que se pueden encontrar en un *call center*, incluyendo aspectos de hardware y también aquellas destacadas anteriormente en este apartado.

1. Distribuidor de llamadas automático (ACD)
2. Respuesta de voz interactiva (IVR)
3. Gestión de la relación con el cliente (CRM)
4. Integración de Telefonía Informática (CTI)
5. Protocolo de Voz sobre Internet (VoIP)
6. Grabación de llamadas
7. Funcionalidad móvil
8. Transcripción de correo de voz a correo electrónico
9. Centralita Virtual (Virtual PBX)
10. SIP Trunk

Lo anterior nos muestra un fragmento de las herramientas utilizadas en los *call centers* del país para mejorar su servicio. Estas herramientas, debido a su naturaleza, algunas se transformarán mientras que otras pueden ser sustituidas por tecnologías innovadoras con el paso del tiempo, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, tanto interno como externo.

2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente.

2.2.1 Código de Trabajo

El Código de Trabajo del año 1943, Ley n.º 2 rige en las relaciones laborales de los colaboradores y los patronos. Consta de 12 títulos compuestos de capítulos y en su Título 1 de disposiciones generales establece:

ARTÍCULO 1.- El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo, de acuerdo con los principios cristianos de Justicia Social. (Código de Trabajo Ley n.º 2, 1943).

Asimismo, en su artículo 14 se hace mención del alcance de esta Ley a las empresas y las personas que laboren:

ARTÍCULO 14.- Esta ley es de orden público y a sus disposiciones se sujetarán todas las empresas, explotaciones o establecimientos, de cualquier naturaleza que sean, públicos o privados, existentes o que en lo futuro se establezcan en Costa Rica, lo mismo que todos los habitantes de la República, sin distinción de sexos ni de nacionalidades. (Código de Trabajo Ley n.º 2, 1943)

Por lo anterior, todas las empresas establecidas en el territorio nacional deben acatar las disposiciones de esta Ley. En el caso de las empresas que cuentan con un centro de llamadas sean de carácter privado o público, así como todas las personas que laboran en este sector de *call center* estarán sujetas a lo que se disponga en el Código de Trabajo costarricense.

Además, en el Título Cuarto - Capítulo Primero habla de la protección a los trabajadores durante el ejercicio de sus trabajos y se establece que:

ARTÍCULO 197.- Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora, y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad. (Código de Trabajo Ley n.º 2, 1943)

Es decir, se establece una relación entre las patologías que resultan del desempeño de las funciones propias del trabajo y se les reconoce como enfermedad del trabajo. Esto indica que los colaboradores del sector de *call center* que laboran en el territorio costarricense y las enfermedades, como el síndrome de Burnout, que se deriven del ejercicio propio de sus labores, se rigen por lo que se establece en el Código de Trabajo.

2.2.2 Ley n.º 7472

La Ley n.º 7472 o Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor posee vigencia desde 1995 y se encarga de vigilar, proteger y generar un buen servicio al consumidor, en donde no existan monopolios en las áreas comerciales, que la relación precio y producto o servicio sea justa, que no se de la competencia desleal y que se respeten las normas establecidas.

ARTÍCULO 9- Campo de aplicación. La normativa de este capítulo se aplica a todos los agentes económicos cuyos actos generen efectos en Costa Rica, independientemente de que se originen fuera del territorio nacional. Estarán exceptuados de su aplicación únicamente los actos expresamente autorizados en leyes especiales. (Ley n.º 7472, 1995)

En otras palabras, todas aquellas empresas que brinden servicios o venta y estas generen ganancia, ya sea económica al país o bien activación del mercado, deben registrarse bajo esta Ley, a menos que, como bien se menciona, exista una excepción y, aun así, la Comisión para Promover la Competencia (Coprocom) es quien se encarga de regular y aconsejar a las partes involucradas.

2.2.3 Ley n.º 9738

Esta Ley para regular el teletrabajo n.º 9738 aborda los temas de aspectos generales, la manera de promover y regular la implementación del teletrabajo. Se encuentra vigente desde el 10 de octubre de 2019 e influye en empresas a nivel privado y público.

ARTÍCULO 1- Objeto. La presente ley tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación (Ley N° 9738, 2019).

Es decir, todas las empresas del sector público y privado que cuentan con el método del teletrabajo se encuentran reguladas por esta Ley. Y, por ende, los centros de llamadas en los que los trabajadores laboran desde un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, a tiempo completo o de manera híbrida, deben acatar las disposiciones de la presente ley.

En su artículo 6, se establecen las principales reglas que deben regir la relación laboral.

ARTÍCULO 6- Reglas generales. El teletrabajo modificará única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación laboral de la persona teletrabajadora, quien mantiene los mismos beneficios y obligaciones de aquellos que desarrollen funciones equiparables con las de la persona teletrabajadora en las instalaciones físicas de la persona empleadora, de conformidad con la normativa aplicable a cada relación establecida entre ellos (Ley n.º 9738, 2019).

Lo anterior indica que la relación laboral no debe afectarse o degradarse por la implementación del teletrabajo. Es decir, que el sector de *call center* y sus trabajadores deben presentar las mismas condiciones, si laboran en las instalaciones del centro de llamadas o desde cualquier otro lugar donde desempeñen sus funciones durante el horario establecido.

Asimismo, la ley regula los riesgos del trabajo que están ligados al desempeño del teletrabajo y estos se encuentran en el artículo 10.

ARTÍCULO 10- Riesgos de trabajo. En lo que respecta a los riesgos del trabajo, para el teletrabajo se aplicarán las pólizas previstas para el trabajo presencial y se

regirá por lo dispuesto en la Ley N. ° 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.

Se consideran riesgos de trabajo, en la modalidad de teletrabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurran a los teletrabajadores con ocasión o a consecuencia del teletrabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.

Se excluyen como riesgos del trabajo, en teletrabajo, los siniestros ocurridos en los términos del artículo 199 del Código de Trabajo y aquellos riesgos que no ocurran a las personas teletrabajadoras con ocasión o a consecuencia del trabajo que desempeñan (Ley n° 9738, 2019).

Lo anterior enmarca que los colaboradores de los centros de llamadas y las enfermedades que se den como consecuencia del desempeño de sus funciones se consideran riesgos de trabajo. Esto aun cuando no se labore desde las instalaciones de la empresa, lo cual resulta esencial en el estudio del síndrome de Burnout.

2.2.4 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

El MTSS de Costa Rica define su misión como “Somos la institución líder en el marco socio-laboral dirigida a la ciudadanía, vigilante del trabajo decente, la equidad, la justicia social y el resguardo de los derechos fundamentales del trabajo” (MTSS, 2023), lo cual indica que es la institución encargada de velar por las buenas condiciones de la relación laboral entre el patrono y los colaboradores, además de procurar que se cumplan los derechos de las personas trabajadoras. Es MTSS trata diversos temas laborales como la salud ocupacional, que se define como:

La responsabilidad social, moral y legal que tiene la persona empleadora en cuanto a adoptar en el centro de trabajo actividades que conlleven a:

Promover y conservar la salud de la persona trabajadora;

Prevenir todo daño que las condiciones de trabajo pudieran causar a la persona trabajadora;

Proteger la salud ante los riesgos nocivos que resulten de las condiciones de trabajo;

Garantizar a la persona trabajadora un empleo acorde con sus capacidades fisiológicas y psicológicas;

Adaptar las condiciones de la tarea a la persona trabajadora (MTSS, 2023, párr. 1).

Es decir, que toda empresa debe garantizar las disposiciones de salud ocupacional para con sus colaboradores, lo cual indica que los centros de llamadas también están sujetos a la responsabilidad que estipula el MTSS como parte de la salud ocupacional.

2.2.5 Ley n.º 7638

La Ley n.º 7638 fue la encargada de la creación del Consejo Consultivo de Comercio Exterior (COMEX), siendo esta una ramificación del Poder Ejecutivo. Entre sus principales funciones se encuentra la regulación, creación de políticas y toma de decisiones en temas de comercio e inversión exterior y se encuentra en vigor desde 1996.

ARTÍCULO 4.- Créase la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, cuyo acrónimo será PROCOMER, como entidad pública de carácter no estatal (Ley N°7638, 1996).

Esta institución es un ente especializado en exportaciones e importaciones de diferentes tipos de servicios. También se encarga de regular las actividades mencionadas anteriormente, extender el mercado costarricense y generar fuentes de empleo. Además, se ocupa de la creación de lugares conocidos como ZF y de cómo estas afectan a las empresas que se encuentran bajo el Régimen de Zona Franca. Para poder contar con los beneficios que estas ofrecen, las empresas deben cumplir con diversos objetivos, como el crecimiento de su capital humano y financiero, el control detallado de sus activos y el cumplimiento de los requisitos establecidos en las auditorías realizadas cada 3-4 años.

2.2.6 Tratado de Libre Comercio

Un Tratado de Libre Comercio (TLC), según el Ministerio de Comercio Exterior ([Comex], 2004), “es un acuerdo internacional por medio del cual los países firmantes

acuerdan las reglas que hacen regir el comercio entre ellos” (p. 2). Es decir, que es un punto importante en las relaciones comerciales que establece el país y afecta a las diversas compañías que se desempeñan sus operaciones en él.

Por otra parte, se puede mencionar uno de los beneficios del TLC “como instrumento comercial que promueve las exportaciones y la competitividad del sector productivo, incide positivamente en la creación de empleos” (Comex, 2004, p. 2). Esto indica que el territorio nacional tendrá el aprovechamiento de los nuevos puestos de trabajo, que se generen a partir de las relaciones comerciales establecidas con otros países.

Asimismo, como menciona PROCOMER (2009):

Entre las ganancias dinámicas de los procesos de integración comercial, es decir, aquellas que impactan la tasa de crecimiento de un país, se encuentran las transferencias tecnológicas asociadas con la importación de insumos y bienes de capital con mejor tecnologías incorporadas, las economías de escala, las economías de aprendizaje, los encadenamientos productivos, la reducción de ineficiencias, y en general los incrementos en la productividad y en el capital humano (incremento en la capacitación de los empleados). (p. 68)

De lo anterior se deduce que el TLC ha ampliado en gran escala el crecimiento del país y, como tal, de las empresas que se ubican y desarrollan en Costa Rica. Es importante mencionar la referencia a tecnologías y economías de aprendizaje, así como los incrementos en capital humano.

A continuación, se mencionan algunos de los países y tratados con los que cuenta Costa Rica actualmente, según datos del Comex (2023):

Tratados vigentes:

1. Asociación Europea de Libre Comercio (TLC-AELC)
2. CAFTA-DR
3. Canadá
4. CARICOM

5. Centroamérica
6. Chile
7. China
8. Colombia
9. Corea
10. México
11. OMC
12. Panamá
13. Perú
14. Reino Unido (AACRU)
15. República dominicana
16. Singapur
17. Union Europe (AACUE)

2.2.7 Norma n.º 13366-TSS

La norma encargada de los posibles riesgos laborales es conocida como el Reglamento General de Riesgos del Trabajo, el cual surge y reglamenta el Título Cuarto del Código de Trabajo. Esta norma engloba los temas relacionados con accidentes laborales, estableciendo cómo actuar en caso de que se presente uno y la responsabilidad que posee el empleador con sus colaboradores, tal como lo indica su artículo 2:

Artículo 2º- Todo patrono está obligado a asegurar, por su cuenta, a sus trabajadores contra riesgos del trabajo, sean accidentes o enfermedades en los términos en que los define el artículo 195 del Código de Trabajo, en el Instituto Nacional de Seguros, aunque éstos se encuentren bajo la dirección de intermediarios de quienes el patrono se valga para la ejecución o realización de

los trabajos, con las excepciones que señala el artículo 194 del referido cuerpo legal en que dicho seguro es voluntario y no existe responsabilidad patronal por el riesgo laboral. (Norma N° 13366-TSS)

En otras palabras, cuando existe un contrato o una relación laboral, el empleador es responsable de asegurar a sus colaboradores en caso de que ocurra un accidente laboral o enfermedad que afecte sus labores diarias. Para lograr esto, el empleador debe pagar una cuota mensual que cubre el seguro, permitiendo así que los empleados puedan hacer uso de sus derechos.

Complementando lo anterior, si el empleador deja de pagar este seguro, puede enfrentarse al cierre de operaciones y a demandas laborales, tal como lo respalda el artículo 7.

Artículo 7°-La ausencia del seguro de riesgos del trabajo faculta a los inspectores con autoridad, de las municipalidades, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguros, para ordenar la paralización de labores o el cierre del establecimiento de que se trate. A ese efecto, deberá tenerse en cuenta la naturaleza de los trabajos y el mayor o menor grado de riesgo de los mismos, así como los antecedentes del patrono, sea persona física o jurídica. (Norma n.° 13366-TSS)

Una vez que se emite la orden de paralización de labores, esta tiene efecto inmediato. En caso de que la orden sea un error, el empleador puede solicitar una revisión. Si, en efecto, no realizó el pago correspondiente, debe hacerlo lo antes posible. Cuando se reciba el comprobante de pago, la empresa podrá reanudar sus funciones.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Desarrollo de la teoría específica del tema de investigación

En el presente apartado se conceptualizan las variables definidas en el Capítulo I de la presente investigación, además de todos aquellos conceptos relacionados a las variables, ya que esto es esencial para la comprensión de los siguientes capítulos.

3.1.1. Síndrome de Burnout

La variable independiente de la presente investigación es el síndrome de Burnout, el cual se traduce al español como: el agotamiento o desgaste ocupacional. Según Schaufeli (2017), como se citó en Chong et al. (2022):

Lo experimentan con frecuencia personas que enfrentan altos niveles de demandas laborales (por ejemplo, inseguridad laboral, conflicto de roles, carga de trabajo, presión de tiempo y ambiente laboral hostil y escasos recursos). Las demandas/cargas laborales requieren un esfuerzo mental, emocional y físico que pueden agotar a los empleados. Por el contrario, las personas que están equipadas con recursos laborales (por ejemplo, autonomía, apoyo social y retroalimentación) están más comprometidos con sus trabajos y demuestran menos tendencia a agotarse. (p. 4)

Mientras que Schaufeli y Taris (2014), citados en Abdalla et al. (2023), indican que:

El desarrollo del agotamiento a través de la perspectiva de un desequilibrio entre la demanda y los recursos, propone que el agotamiento surge cuando los empleados enfrentan mayores demandas laborales sin que se les proporcionen los recursos adecuados para abordar o aliviar esas demandas. (p. 3)

Aunado a lo anterior, dos años después, surge un concepto muy similar del Burnout propuesto por Kilroy et al. (2016), citado en Xiao y Liang (2023), que menciona: “el agotamiento suele ocurrir entre empleados que trabajan en entornos laborales exigentes”. Por otro lado, organizaciones como la World Health Organisation (2019), citadas en Whiteoak et al. (2021), definen el Burnout como “síndrome resultante del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido gestionado exitosamente” (p. 3) Además, Halbesleben y Buckley (2004), citados en Xiao y Liang (2023), indican que el Burnout se conoce como “indicador negativo del constructo de bienestar mental, el agotamiento

generalmente se considera una respuesta a factores estresantes organizacionales, interpersonales y sociales” (p. 4).

Por último, debido a que esta investigación se basa en el Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981), es importante incluir la definición del síndrome según estos autores. Maslach et al. (2001), citados en Tresita et al. (2021), indican que “el Burnout se define como un trastorno psicológico que incorpora indicadores de deterioro emocional, agotamiento, cosificación y reducción de la realización personal entre los empleados expuestos a exigencias excesivas en el entorno laboral” (p. 2)

De acuerdo con el Modelo de Maslach y Jackson (1981), el Burnout se compone de tres dimensiones, las cuales se explicarán a continuación. La primera es el deterioro emocional, que Díaz y Guzmán (2022) definen como “[...] ciertos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo; los que, al requerir o exigir un esfuerzo sostenido, conlleva costes fisiológicos y psíquicos”. En otras palabras, se entiende como una sensación de pérdida de energía que abarca tanto la parte emocional como física, desmotivación, y se puede relacionar con síntomas de la depresión..

Adicionalmente, en 2021 se realizó una encuesta en numerosos países que demostró un aumento significativo en los casos de deterioro de la salud mental a raíz de la pandemia de COVID-19, superando el 45 % del promedio global (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021). Con la implementación del teletrabajo, las personas pasaron de tener un espacio libre de responsabilidades laborales a tener que convertir este lugar seguro en su oficina, donde en muchas ocasiones los hogares no estaban preparados para realizar funciones laborales, ya que no contaban con los instrumentos necesarios. Esto llevó a un aumento en los trastornos del sueño, casos de ansiedad y crecimiento en las relaciones interpersonales tóxicas (Montagu, 2022).

La segunda dimensión es la despersonalización o cinismo. Según Cabrera (2022), “[...] se refiere al desarrollo de actitudes cínicas, insensibles e impersonales hacia las personas con quien se mantiene relación. Se puede desarrollar pensamientos generalizados y descalificaciones que afectan el vínculo con los semejantes al mantener una relación distante”; es decir, se manifiestan actitudes negativas y tratos hostiles o indiferentes hacia compañeros de trabajo o personas con las que se tiene contacto diario, bloqueo de

sentimientos o reacciones, y en muchos casos, se ha mencionado que las personas afectadas se sienten como robots que no tienen control de sus cuerpos.

Otra definición que se le ha dado a la segunda dimensión es que son “[...] estrategias de afrontamiento negativas, que permiten a los sujetos alejarse de aquellas situaciones que les resultan conflictivas, en lugar de enfrentarlas y resolverlas” (Marsollier, 2013). Se entiende como un mecanismo de defensa para no experimentar o ser consciente de las situaciones conflictivas que les puedan generar algún sentimiento negativo. También se manifiesta a través de ataques de ansiedad, baja autoestima y desmotivación.

La baja realización personal es la tercera y última dimensión del síndrome de Burnout. Según Barrascout y Betancur (2023), se define como “[...] la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión”. Esta dimensión se puede empezar a manifestar cuando las demandas laborales exceden las capacidades de la persona para realizarlas, generando una sensación de frustración y afectando la eficacia en sus tareas. El colaborador, al sentirse incapacitado para llevar a cabo la labor, comienza a tener pensamientos negativos sobre sus aptitudes, a sentirse insuficiente y desmotivado tanto en el ámbito laboral como personal, hasta el punto de considerar abandonar su empleo.

Por último, es importante mencionar las definiciones que Maslach et al. (2001), citados en Chong et al. (2022), aportan a estas tres dimensiones del síndrome de Burnout:

La conceptualización se caracteriza por tres elementos clave: Agotamiento emocional (es decir, pérdida de energía y sensación de agotamiento de recursos), despersonalización o cinismo (es decir, desapego del trabajo, tratar a los demás como objetos o con una respuesta impersonal) y realización personal reducida (es decir, sentimientos de incompetencia, incapaz y no productivo). Una gran cantidad de estudios informaron sobre los resultados negativos del agotamiento laboral, como problemas de salud, depresión y ansiedad. (p. 4)

Schaufeli y Taris (2014), como se citó en Abdalla et al. (2023) indica lo siguiente:

El agotamiento se relaciona con los sentimientos de fatiga física o mental resultantes de las interacciones interpersonales en el trabajo o del trabajo mismo. El cinismo encarna un desapego emocional de los compañeros o del trabajo

mismo, ambos considerados síntomas fundamentales del Burnout, junto con una baja eficacia profesional que es la reducción percibida de las competencias personales. (p. 5)

3.1.2. Satisfacción laboral

La segunda variable del presente trabajo es una variable dependiente: la satisfacción laboral. Según Michalos (1985), citado en Loewe et al. (2015), “dentro de cada ámbito vital, el nivel de satisfacción de una persona resulta de las discrepancias entre las condiciones actuales y múltiples estándares, incluyendo otras personas, condiciones pasadas, aspiraciones y metas” (p. 215). Es decir, la satisfacción está interrelacionada con diversas condiciones del entorno que rodea al individuo.

La satisfacción laboral es definida por Weiss (2002), citado en Pujol y Davos (2020), como “un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo formula sobre las diferentes facetas de un trabajo (p. ej., satisfacción cognitiva del trabajo)” (p. 50). Asimismo, otra definición aceptada para este constructo es la de Fisher (2000), citado en Pujol et al. (2020), que describe la satisfacción laboral como “la respuesta afectiva o emocional de un individuo hacia su trabajo como un todo (es decir, la satisfacción laboral afectiva)” (p. 50).

Del mismo modo, Weiss et al. (1967), citado en Karia y Hasmi (2006), definen la satisfacción laboral como “el reconocimiento de los empleados de que están contribuyendo al logro general de los objetivos de la organización” (p. 33).

Por otra parte, Herzberg et al. (1959), citado en Jalal et al. (2003), también aporta una perspectiva relevante sobre la satisfacción laboral:

Los motivadores se relacionan con el trabajo en sí y representan fuentes de satisfacción en el trabajo, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, la promoción y el crecimiento, mientras que los factores de higiene se relacionan con el entorno laboral como fuentes potenciales de insatisfacción, como la política y administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el estatus y la seguridad. (p. 746)

Se deduce que la satisfacción en el trabajo está relacionada tanto con el trabajo en sí mismo como con su entorno. La satisfacción o insatisfacción de cada individuo en el trabajo se define según cómo cada colaborador se relaciona con estos factores.

Además, según Proenca y Rodrigues (2021):

Una persona puede estar satisfecha con las recompensas económicas de su trabajo, pero insatisfecha con el apoyo y el reconocimiento que reciben de los gerentes, o con las características del trabajo cuando no satisface las necesidades o expectativas de la persona (p. 147).

Como se mencionó anteriormente, los factores de higiene influyen en la satisfacción laboral. Dentro de estas condiciones, se pueden enlistar como ejemplo la limpieza, la iluminación, la ventilación y la temperatura; los cuales seguidamente se definen de forma breve.

Acerca de la iluminación, de acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2015):

[...] es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes. (p. 5)

Por su parte, la ventilación en el lugar del trabajo, según Nexus Salud Ocupacional (2023), se define así:

La ventilación adecuada en los ambientes de trabajo es esencial para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores. Los ambientes con una buena ventilación pueden reducir los riesgos de enfermedades respiratorias, aumentar la productividad y mejorar la Satisfacción laboral. Además, una ventilación adecuada es importante para garantizar la seguridad de los trabajadores en caso de emergencias, como incendios. (párr. 1)

Por último, la temperatura del lugar de trabajo, de acuerdo con lo que indica la OPS (2016):

La sensación térmica del hombre se relaciona con el estado térmico general de su cuerpo y depende de la actividad física que realice (energía metabólica), así como del atuendo que utilice (aislamiento de la vestimenta) y de magnitudes ambientales como la temperatura natural del aire, temperatura natural del agua, la velocidad del aire y la temperatura de globo. Trabajar en condiciones climáticas desfavorables de frío o de calor intenso puede generar diversas consecuencias sobre el rendimiento y la salud de los trabajadores, denominadas en su conjunto estrés térmico. (p. 11)

3.1.3. Felicidad en el trabajo

La tercera variable del presente trabajo a desarrollar es dependiente y se conoce como la felicidad en el trabajo, por lo cual a continuación, utilizando como base varios autores, se establecerá un concepto más amplio que permita tener un conocimiento mayor sobre la definición y el cómo se puede lograr la felicidad.

Foncubierta (2021), como se citó en Warr (2007), indica que:

La felicidad de las personas en las organizaciones está asociada con las características de la propia organización, las tareas, la forma de liderazgo aplicada y otros aspectos del medio ambiente. Por lo tanto, los empresarios pueden influir en la felicidad de sus empleados a través de estos dos factores, el entorno y las interacciones. (p. 595)

Foncubierta (2021), como mencionó Fisher (2010), menciona que “en esencia, el desempeño y la felicidad de una persona en el trabajo están influenciados no sólo por características personales sino también por las características del entorno y de la interacción con él” (p. 595). Además, Foncubierta (2021) en su trabajo señala que los empleadores y las organizaciones tienen una gran responsabilidad de apoyo y gestión para que sus colaboradores logren la felicidad en el trabajo. Foncubierta (2021), citado en Fisher (2010), añade que:

Por lo tanto, el valor de orden superior contribuye a la felicidad en el trabajo, ya que, como se muestra en revisión de la literatura, algunas características que el empleador debe asegurar en su organización para contribuir a la felicidad de los empleados están estableciendo un ambiente respetuoso y cultura organizacional

de apoyo y liderazgo, trato justo y seguridad laboral de los empleados y reconocimiento. (p. 605)

También, se enlistan algunos mecanismos que pueden contribuir a lograr ese objetivo, como lo señala Foncubierta (2021):

Y pueden hacerlo a través de mecanismos como el apoyo informal, la transformación, liderazgo o calidad de atención (Kotze´ and Nel, 2020; Ghouri et al., 2019; Salah et al., 2019; Woznyj et al., 2019; Berberoglu, 2018; Miedaner et al., 2018), comunicación, toma de decisiones, autoridad, reconocimiento, procesos de mejora continua, planes de compensación y otras políticas de gestión de recursos humanos (Loh et al., 2019; Li et al., 2019; Kirilo et al., 2018; Woon et al., 2017). Lupano and Solano (2018) sostienen que prácticas como la valoración, el respeto o la integridad contribuyen positivamente al compromiso organizacional de las personas, y por tanto a su felicidad en el trabajo, entendida como la percepción de tener un “buen trabajo”. (p. 595)

Ravina-Ripoll et al. (2022), citados en Malluk (2018), brindan una definición de felicidad en el trabajo e indica que es la “interacción de diferentes condiciones que actúan sobre el individuo, sus causas provocan respuestas con efectos positivos en múltiples ámbitos de la vida. Él favorece un mayor desarrollo social y económico a través de la autorrealización a través del trabajo” (p. 233).

En relación con lo anterior, Ravina-Ripoll et al. (2022) relacionan la felicidad con otros conceptos que han surgido tales como la felicidad corporativa, en su trabajo indican que:

La felicidad también está indisolublemente ligada al bienestar. Este fenómeno se puede lograr a través de medios materiales como el acceso a bienes, ingresos y ganancias. Este hecho, y muchos otros, da origen a la economía de la felicidad y a estudios vinculados al tema de felicidad corporativa. (p. 233)

Además, en Ravina-Ripoll et al. (2022), se define felicidad corporativa como “la cultura o filosofía organizacional que permite administraciones públicas y empresas líderes para impulsar políticas estratégicas integrales para perseguir la felicidad colectiva” (p. 234).

Por otro lado, en línea con lo que han abordado otros autores la felicidad en el trabajo es de gran interés en el mundo corporativo debido al valor e importancia que tienen los empleados para las empresas, tal como señalan los siguientes autores Martínez-Falco et al. (2023), citados en Usai et al. (2020), “a nivel empresarial, la felicidad de los empleados ha sido objeto de extensas investigaciones a través del tiempo ya que es un elemento fundamental de la prosperidad empresarial” (p. 484); esto debido a que, como indica Martínez-Falco et al. (2023), citados por Adnan-Bataineh (2019):

Cuando los miembros del personal están satisfechos con su entorno de trabajo, demostrarán un mayor nivel de inversión, productividad y satisfacción, que puede tener un impacto sustancial en el éxito del negocio, ya que es más probable que trabajen con diligencia y con mayor excelencia. (p. 484)

Por último, es importante incluir las ideas de Ramírez-García et al. (2019), debido a que se utilizará su modelo para la construcción de la encuesta que será parte de este trabajo. Ramírez-García et al. (2019) definen felicidad en el trabajo como:

Se puede decir que esto se explica por una suma de: características del trabajo, como el salario, las oportunidades de ascenso, horario, nivel de peligrosidad del trabajo, su monotonía, características del ambiente de trabajo, tales como el ambiente de la empresa, el salario medio comparado con el propio, el tamaño de la empresa y su potencial, y características del trabajador, como edad, sexo, nivel educativo, estado civil, etc. (p. 329)

El modelo de Ramírez-García et al. (2019) es unidimensional y considera variables como recompensa justa, el clima organizativo, gestión de jefaturas, motivación interna, diseño de tareas, gusto por el trabajo y el disfrute del trabajo, estabilidad interna, sentir objetivamente y estabilidad profesional. A continuación, se definen estos términos.

3.1.3.1.1 Recompensa justa

La recompensa y retribución es parte importante para la gestión del capital humano, tal como señala Marcos (2021), “las organizaciones han aprendido el valor estratégico de la gestión de los elementos de retribución y recompensa para la creación de valor tanto a corto como a largo plazo y para todos los grupos de interés”. También la autora menciona

que el concepto de salario ha evolucionado y ahora se le llama “recompensa total”, tal como indica en la siguiente cita:

El concepto de “salario” se ha transformado en el de “recompensa total”, como propuesta de valor global e integrada de elementos que, en su conjunto, consiguen atraer, motivar, fidelizar y comprometer a los empleados en el éxito de las organizaciones a cambio de su tiempo, su esfuerzo, su talento, sus actitudes y sus resultados. (Marcos, 2021)

Existen elementos que son la base de la recompensa total, que serán abordados a continuación:

Compensación. Es el elemento más básico y central de todo el conjunto, e incluye la retribución en metálico, bien en forma de salario fijo, bien de salario variable (incentivos, bonos, comisiones).

Beneficios. Este elemento está dirigido a proteger a los empleados y sus familias de riesgos financieros que puedan producirse y que corten de manera significativa su flujo de ingresos por diversas contingencias vitales, como la jubilación, una baja por enfermedad o accidente o el fallecimiento.

Equilibrio vida privada-vida profesional. Consiste en un conjunto específico de prácticas, políticas y programas organizativos que apoyan y ayudan al empleado a conseguir el éxito tanto en el trabajo como en casa. Algunos ejemplos son: Flexibilidad de tiempo y lugar de trabajo, programas de ayuda con los dependientes, teletrabajo, semanas comprimidas, períodos sabáticos, financiación de recursos y medios, compensación “a la carta”, ayudas y becas al estudio, servicios de asesoramiento jurídico, fiscal y psicológico al empleado y su familia.

Gestión del desempeño. Implica establecer expectativas, objetivos, logros, demostrar habilidades, evaluar y proporcionar feedback recurrente y honesto al empleado, de manera que se facilite su crecimiento, aportación y empleabilidad continuos.

Reconocimiento. Cuando el reconocimiento se practica tanto formal como informalmente, se transmite la importancia real que una organización otorga al

cuidado y el respeto a las personas, porque la gratitud que refleja impacta de forma positiva y profunda en el sentimiento de conexión y pertenencia.

Desarrollo del talento. Responde a una necesidad superior de autorrealización, proporcionando a los empleados las oportunidades y las herramientas para avanzar en sus capacidades y competencias, tanto en su carrera a corto como a largo plazo. (Marcos, 2021)

3.1.3.1.2 El clima organizativo

El clima organizativo o clima organizacional lo definen los autores Chagray et al. (2020) como:

El ambiente existente entre los miembros de una organización se denomina “clima organizacional” o “clima laboral”, el cual está relacionado con el grado de motivación de las personas. Es decir, se basa en los estados emocionales de los trabajadores. A su vez, estos estados son el resultado de la forma en como ellos perciben diferentes aspectos dentro de su empresa, por ejemplo, la comunicación con sus compañeros, el liderazgo de los jefes, sus relaciones interpersonales, la motivación que reciben, etc. (p. 23)

Ya en otro apartado del trabajo se mencionó la relación que tiene el clima organizacional con la felicidad de los colaboradores, pero Chagray et al. (2020), citados en Salguero y García (2017), establecen por qué es importante para las organizaciones generar un buen clima organizacional, “podemos entender la importancia de generar un buen clima organizacional porque permite incrementar la productividad, disminuir el ausentismo, reducir costos y aumentar el desempeño que permita alcanzar el éxito” (p. 24).

3.1.3.1.3 Gestión de jefaturas

En otros apartados del trabajo se hizo mención de la relación que tiene la gestión de las jefaturas con la felicidad de los colaboradores, en esta sección, se hablará directamente del papel de las jefaturas en la gestión del personal, Half (2022) indica que:

Para ser un buen jefe, es importante poder administrar a las personas de manera efectiva. Después de todo, son los empleados de base los que son directamente

responsables de una parte significativa del desempeño de la empresa, ya sea en términos de servicios o de producción.

Además, señala que “gestionar de forma eficaz a las personas que forman parte de tu equipo es vital para conseguir niveles de producción óptimos cada día. Recuerde que los trabajadores felices tienden a trabajar más duro y ser más leales a su organización” (Half, 2022).

3.1.3.1.4 Motivación interna

Para hablar de motivación interna, primero se debe comprender el concepto de motivación, Schutze (2015) la define como:

Es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”). Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

Ahora que ya hay un panorama claro respecto a la motivación, se podrá abordar el tipo de motivación llamado interna que es mejor conocido como motivación intrínseca, Schutze (2015) la define como “motivación interna, también llamada intrínseca. Para esta motivación no es necesaria ninguna necesidad ni elemento de recompensa externa, hay una motivación espontánea, fruto de nuestra voluntad sin necesidad de un elemento exterior”.

3.1.3.1.5 Diseño de tareas

El diseño de tareas es parte de la formulación del manual de funciones que tiene como objetivo, según Acuña y Gonzalez (2017):

Especificar a cada uno de sus empleados las labores correspondientes a realizar en cada puesto de trabajo, y es por esto, que se hace necesario elaborar en la compañía un diseño de puesto, que fomente el mejoramiento, calidad y eficiencia en la prestación del servicio, delimitando las funciones que debe cumplir cada persona, potenciando las destrezas y habilidades de los colaboradores. (p. 12)

Para las organizaciones, es importante el manual de funciones, ya que como indica Acuña y Gonzalez (2017):

Con el diseño de puestos de trabajo se fortalecen otros procesos del área de talento humano como reclutamiento, selección de personal, ya que se tendría explícito el perfil de cada puesto de trabajo (especificaciones y descripción de puesto en términos de experiencia, nivel escolaridad, competencias, tareas, funciones puntuales y responsabilidades), evaluación de desempeño, programas de capacitación, entre otros. (p. 12)

3.1.3.1.6 Gusto por el trabajo y el disfrute del trabajo

Según la revista New Rule Magazine (2021), el gusto y el disfrute por el trabajo no depende solo del colaborador y su actitud, sino que las organizaciones tienen un papel fundamental en esto.

No solo depende de nosotros el poder alcanzar ese nivel de comodidad y bienestar, sino también de la empresa u organización en donde ejerzas, pues es importante la acción de mantener a sus empleados de un modo confortable, preocupados por las necesidades de sus equipos y poder así potenciar el ambiente y la confianza de estos. (New Rule Magazine, 2021)

Además, en el artículo señalan que el bienestar laboral está compuesto por los siguientes factores: “flexibilidad, comunicación en la empresa, salario, equipamientos correctos y motivación” (New Rule Magazine, 2021), los cuales se han ido abordando en el presente trabajo.

3.1.3.1.7 Estabilidad interna

La estabilidad interna principalmente está ligada con las emociones, por lo que se aborda la definición en este apartado, “la estabilidad emocional es un rasgo que tienen algunas personas para poder afrontar y manejar favorablemente sus emociones” (Sánchez, 2022) y es importante debido a que “los sujetos con esta habilidad podrán superar y hacer frente a situaciones estresantes o a problemas sin que estos repercutan en exceso en ellos” (Sánchez, 2022).

3.1.3.1.8 Sentir objetivamente

Según Ortiz (2013), "toda objetividad es subjetiva en tanto está configurada por un sujeto, por un ser humano subjetivo que siente, que piensa y que actúa con base en esos sentimientos, afectos, emociones, valores, actitudes, pensamientos, deseos, intenciones, creencias, aspiraciones, ideales y convicciones". Por lo que, según este autor, por más esfuerzo que ponga una persona en ser objetiva o en buscar sentir objetivamente, siempre habrá algún rastro de subjetividad.

3.1.3.1.9 Estabilidad profesional

La estabilidad profesional la abordan como estabilidad laboral, de acuerdo con Pedraza et al. (2020), citados en Socorro (2006), se define como:

La estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan. Es por ello que, al lograr alcanzar este nivel de satisfacción, el individuo puede llegar a tener una mejor condición de vida porque estaría logrando cubrir muchos requerimientos y luego pasaría a escalar otros que le permitan seguir creciendo hasta lograr superarse.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el siguiente capítulo se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los colaboradores de *call centers*. Este análisis de resultados se realiza de acuerdo con las variables establecidas en el primer capítulo y sus respectivos indicadores. La cantidad de observaciones recolectadas con el instrumento elaborado fueron un total de 301.

4.1 Coeficiente Alpha de Cronbach

El Alpha de Cronbach se calcula para demostrar que las preguntas de un constructo tienen correlación, por lo tanto, demuestra que el instrumento utilizado para captar observaciones es confiable. “El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente” (Soler y Soler, 2012). El nivel de confiabilidad se determina por medio de rangos, como se puede visualizar en la siguiente figura:

Figura 15. Rangos de confiabilidad del Alpha de Cronbach.

Rango		Confiabilidad
<0,53	Entonces	Confiabilidad nula
>0,53 a 0,59		Confiabilidad baja
0,60 a 0,65		Confiable
0,66 a 0,71		Muy confiable
0,72 a 0,99		Confiabilidad excelente
1		Confiabilidad perfecta

Fuente: Díaz-Mata (2013).

Debido a que la presente investigación contiene tres constructos, se realiza el cálculo del Alpha de Cronbach para cada instrumento aplicado, el cual es uno para cada constructo: síndrome de burnout, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 16. Cálculos del Alpha de Cronbach para cada constructo.

Constructo	Número de ítems del instrumento	Sumatoria de varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento	Coefficiente de confiabilidad del instrumento
Síndrome de Burnout	15	48,53	293,68	0,89
Satisfacción laboral	23	51,31	455,33	0,92
Felicidad en el trabajo	15	49,08	409,32	0,94

Fuente: Elaboración propia (2024)

4.1.1. Síndrome de Burnout

Para el constructo y variable independiente “Síndrome de Burnout,” el coeficiente Alpha de Cronbach obtenido fue de $\alpha = 0.89$. Este valor se calculó tomando en cuenta los 15 ítems del instrumento, con una sumatoria de varianzas de 48.53 y una varianza total del instrumento de 293.67. Según los rangos de confiabilidad, esto ubica al instrumento de este constructo en un nivel de confiabilidad excelente para medir el síndrome de Burnout.

4.1.2. Satisfacción laboral

En relación con el constructo y variable dependiente “Satisfacción laboral”, se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de $\alpha = 0,92$. Este valor se calculó considerando los 23 ítems del instrumento, con una sumatoria de varianzas de 51.31 y una varianza total del instrumento de 455,53. Según los estándares de confiabilidad, esto sitúa al instrumento de este constructo en un nivel excelente para medir la satisfacción laboral.

4.1.3. Felicidad en el trabajo

Con respecto al constructo y variable dependiente “Felicidad en el trabajo”, se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de $\alpha = 0,94$. Este valor se calculó considerando los 15

ítems del instrumento, con una sumatoria de varianzas de 49,08 y una varianza total del instrumento de 409,32. Según los estándares de confiabilidad, esto sitúa al instrumento de este constructo en un nivel excelente para medir la felicidad en el trabajo.

4.2 Error e intervalo de confianza

Debido a que la muestra utilizada es mayor a 30 observaciones, se empleó el intervalo de confianza normal (Z) para calcular el error y los intervalos de confianza. Antes de presentar los cálculos, es importante definir el error e intervalo de confianza: “El intervalo de confianza describe la variabilidad entre la medida obtenida en un estudio y la medida real de la población (el valor real). Corresponde a un rango de valores, cuya distribución es normal y en el cual se encuentra, con alta probabilidad, el valor real de una determinada variable” (Candia y Caiozzi, 2005). Es importante destacar que por valor real los autores se refieren al valor que se obtendría si se aplicara el instrumento a la población completa:

El error estándar es la medida de variabilidad del estimador usada en la construcción del intervalo de confianza, y corresponde a una función de la desviación estándar de la variable de interés y del tamaño de la muestra. (Castañeda y Gil, 2004)

Entendiendo los conceptos anteriores, se adjuntan los resultados obtenidos al momento de calcular el error y los intervalos de confianza de los instrumentos aplicados para cada variable de la investigación.

Figura 17. Cálculos del error e intervalos de confianza para los tres constructos.

Constructo	Cálculo del error	Límite inferior	Límite superior
Síndrome de Burnout	0,13	4,97	5,23
Satisfacción laboral	0,17	4,19	4,53
Felicidad en el trabajo	0,15	4,43	4,74

Fuente: Elaboración propia (2024)

4.2.1. Síndrome de Burnout

El cálculo del error para el constructo “Síndrome de Burnout” indica que es de 0,13, es el constructo con mayor precisión. En relación con el límite inferior el resultado fue de 4,97 y para el límite superior el resultado fue 5,23, por lo tanto, con un nivel de confianza del 95 %, la media de los datos se encuentra entre 4,97 y 5,23.

4.2.2. Satisfacción laboral

En relación con el cálculo de error para el constructo “Satisfacción laboral” el resultado fue de 0,17, el cual se considera aceptable. El límite inferior tuvo como resultado 4,19 y el límite superior 4,53. Con un nivel de confianza del 95 %, la media de los datos se encuentra entre 4,19 y 4,53.

4.2.3. Felicidad en el trabajo

Para el constructo “Felicidad en el trabajo”, el resultado del cálculo del error fue de 0,15, el cual también se considera aceptable. El resultado del límite inferior fue de 4,43 y el del límite superior de 4,74. Con un nivel de confianza del 95 %, la media de los datos se encuentra entre 4,43 y 4,74.

4.3 Análisis de varianza ANOVA

Seguidamente, se procede con el análisis de varianza o ANOVA, el cual se puede definir como “un conjunto de técnicas que se utilizan para probar hipótesis sobre la igualdad de más de 2 medias” (Díaz, 2013, p. 345). Es decir, que nos permite analizar si entre los grupos o poblaciones estudiadas existen diferencias.

4.3.1 Cálculo de coeficiente varianza ANOVA Síndrome de Burnout

Figura 18. Varianza por ANOVA Síndrome de Burnout

Variable	F	Valor Crítico de F	Probabilidad	Resultado
Género	0.676	2.635	0.567	0.050
Puesto de trabajo	0.390	2.686	0.760	0.050

Fuente: Elaboración propia (2024)

Se realiza el análisis del cálculo de las diferencias por varianza de ANOVA para verificar si existen diferencias en los resultados obtenidos del síndrome de Burnout, según el género de las personas encuestadas. Como se observa en la figura 18, la significancia

utilizada para el cálculo es de un 0,05 y los resultados del cálculo indican que la probabilidad es de un 0,567. Es decir, que la probabilidad es mayor a la significancia, por lo cual se puede afirmar que no existe diferencias en la opinión según el género para lo que es la incidencia del síndrome de Burnout.

Asimismo, se realiza el cálculo de acuerdo con el puesto de trabajo de las personas entrevistadas dentro de su organización como se visualiza en la figura 19. Los resultados obtenidos según el puesto de trabajo para el análisis de la varianza indican un valor de F de 0,39 y un Valor Crítico de para F de 2,68; es decir, que el valor de F es menor que el Valor crítico F. De esto se infiere que, para la percepción del síndrome de Burnout por el puesto de trabajo, no hay diferencias en las opiniones de las personas que forman parte de la muestra.

4.3.2 Cálculo de coeficiencia varianza ANOVA Satisfacción laboral

Figura 19. Varianza por ANOVA Satisfacción laboral

Variable	F	Valor Crítico de F	Probabilidad	Resultado
Género	1.242	2.635	0.295	0.050
Puesto de trabajo	5.493	2.686	0.001	0.050

Fuente: Elaboración propia (2024)

Para la variable de “Satisfacción laboral” se realiza el análisis de la varianza ANOVA con la variable de género, esto para verificar si existen diferencias entre los hombres, mujeres, otros y personas que prefieren no indicar género, con respecto a la Satisfacción laboral percibida.

Los cálculos del análisis de varianza indican que para F el valor es de 1,24 y para el Valor Crítico de F es de 2,63; es decir, que el valor de F es menor que el Valor crítico de F, como se indica en la figura 20. Esta regla indica que las opiniones, de acuerdo con el factor género para el constructo de “Satisfacción laboral” no hay diferencias.

El segundo factor con el cual se realizó el análisis de la varianza ANOVA para la satisfacción laboral es el puesto de trabajo. El análisis de la varianza indica que la probabilidad es de 0,00 y la significancia fue de 0,05. Asimismo, el valor de F es de 5,49 y el Valor crítico de F de 2,68. Es decir, que sí hay diferencias en las opiniones con respecto a la satisfacción laboral, según el puesto de trabajo de las personas encuestadas.

Los promedios del cálculo de la varianza ANOVA en el anexo 5, indican que, para los puestos de trabajo supervisor-jefatura-directivo, el promedio es el más alto de un $\bar{x}=5,57$ por encima de los demás grupos estudiados. Es decir, que los puestos más altos como jefaturas o supervisores, perciben una mayor satisfacción laboral que las demás personas con puestos de trabajo profesionales, técnicos u operativos. El promedio más bajo es el de Operativo Asistencial con $\bar{x}=3,99$.

4.3.3 Cálculo de coeficiente varianza ANOVA Felicidad en el trabajo

Figura 20. Varianza por ANOVA Felicidad en el trabajo

Variable	F	Valor Crítico de F	Probabilidad	Resultado
Género	1.641	2.635	0.180	0.050
Puesto de trabajo	4.371	2.686	0.006	0.050

Fuente: Elaboración propia (2024).

Para la varianza de ANOVA de la “Felicidad en el trabajo”, en la figura 20, se analiza de acuerdo con el género: hombres, mujeres, otros y prefiere no indicar. Los resultados de los cálculos de la varianza indican que con una significancia del 0,05 se obtiene una probabilidad de 0,18; es decir, que al ser mayor la probabilidad que la significancia, no existe diferencia de opiniones en las respuestas acerca de la felicidad en el trabajo según el género de las personas encuestadas.

Asimismo, para la variable de “Felicidad en el trabajo” se utiliza el factor de “Puesto de trabajo” para el análisis de la varianza. En donde se obtiene que, con una significancia del 0,05, la probabilidad es de 0,00, la cual es menor; además, el valor de F es de 4,37 y el Valor Crítico de F es de 2,68. Esto indica que para la felicidad en el trabajo sí existen diferencia en las opiniones de acuerdo con el puesto de trabajo.

En el apartado de promedios de la tabla del cálculo del ANOVA, ubicada en el anexo 5; los valores indican que el más alto corresponde a los puestos de supervisor-jefatura-directivo con un $\bar{x}=5,32$, y el más bajo es para los puestos Operativo Asistencial con un promedio de $\bar{x}=4,15$. Esto sugiere que las personas con puestos operativos perciben menor felicidad en el trabajo que las personas con puestos altos como jefaturas o supervisores.

4.4 Correlaciones de las variables

En esta sección, se procede con el análisis de correlación de las variables de investigación. Según Alquicira (2017), el análisis de correlaciones:

Consiste en un procedimiento estadístico para determinar si dos variables están relacionadas o no. El resultado del análisis es un coeficiente de correlación que puede tomar valores entre -1 y +1. El signo indica el tipo de correlación entre las dos variables. (párr. 1)

4.4.1 Correlaciones de la variable Síndrome de Burnout

Para la variable independiente de “Síndrome de Burnout”, el análisis de los datos recolectados de las observaciones aplicadas arroja resultados que nos muestran la calificación que dan los trabajadores del sector de *call center* a los factores que influyen en el síndrome.

Como se puede observar en el Anexo 2 del presente documento, la relación más significativa que influye en la incidencia del Burnout en los trabajadores del sector de *call center* con una $r=0,907$, es la que se establece entre la pérdida del interés en el puesto y la pérdida del entusiasmo en su trabajo. Se identifica que en este sector la pérdida de interés en el puesto está presente frecuentemente porque las jornadas de trabajo con horarios extendidos resultan agotadoras para las personas y esto consecuentemente afecta directamente el entusiasmo en su trabajo.

Por otro lado, se identifica una relación muy fuerte con una $r=0,822$ entre el Agotamiento emocional por el trabajo y el sentimiento al finalizar la jornada laboral. Se demuestra que los horarios de las jornadas laborales en el sector de *call center* afecta negativamente a los colaboradores, generando que las personas se sientan emocionalmente cansadas o “quemadas” por su empleo.

Asimismo, se evidencia que existe una relación muy fuerte con una $r= 0,802$ entre sentimiento de agotamiento y el estrés que perciben las personas por trabajar todo el día; lo cual se relaciona a la vez con las jornadas laborales que se establecen para los puestos de trabajo del sector. Lo cual se evidencia en las distintas organizaciones del sector que establecen horarios diurnos, nocturnos e incluso mixtos. Las relaciones más fuertes de la

incidencia del síndrome del “quemado” se encuentran en la sensación de agotamiento que se deriva de las jornadas que las personas laboran.

Por otro lado, se establece una relación fuerte con una $r= 0.740$ entre la sensación de alcanzar sus metas y sentir que se realizan cosas que valen la pena en el trabajo. Lo cual también afecta la percepción de agotamiento que presentan las personas del sector.

4.4.2 Correlaciones de la variable Satisfacción laboral

El análisis de las cargas factoriales de la variable de Satisfacción laboral, como se observa en el Anexo 3 Tabla de correlaciones, se identifica una relación muy significativa con una $r=0,931$ es la participación de las personas en la toma de decisiones de su grupo de trabajo y departamento. Además, se establece una relación fuerte entre la oportunidad de participación en la toma de decisiones y la posibilidad que el trabajo les ofrece a las personas trabajadoras de realizar actividades que les gustan, lo que evidencia que la participación es parte de las oportunidades que agradan a las personas y les permite percibir satisfacción en su empleo.

Asimismo, el segundo factor más significativo que influye en la satisfacción laboral de las personas del sector *call center* con una $r=0,922$ respecto a la proximidad y la frecuencia de la supervisión que ejercen sobre las personas trabajadoras y la satisfacción de estas dentro de la organización. Esta, además, se ve fuertemente relacionada con el apoyo percibido por parte de los supervisores y que genera una sensación de satisfacción a los colaboradores.

Por su parte, se puede mencionar una relación muy fuerte, con una $r=0,891$, entre la satisfacción que el trabajo les produce por realizar tareas en las que se destaca y la posibilidad que el trabajo les da de realizar las actividades que les gustan. Es decir, que el grado en que el trabajo les permita hacer actividades agradables va a afectar directamente el nivel de satisfacción percibida por estas personas en el ámbito laboral, debido al sentimiento de destacar haciendo tareas que le satisfacen.

También se debe mencionar que la relación es significativa con una $r=0,860$ entre las condiciones del entorno en su espacio de trabajo como iluminación, ventilación, limpieza y temperatura, con respecto a la satisfacción de los colaboradores. Se puede inferir que

un buen espacio físico de trabajo contribuye a incrementar el sentimiento de satisfacción de las personas trabajadoras del sector *call center*.

4.4.3 Correlaciones de la variable Felicidad en el trabajo

La variable dependiente de “Felicidad en el trabajo”, de acuerdo con lo indicado en el Anexo 4 del presente trabajo, muestra que la relación más significativa al hablar de la felicidad en el trabajo para los trabajadores del sector de *call center*, con una $r=0,870$, es el bienestar objetivo respecto a la estabilidad interior. Esto demuestra que las políticas de gestión humana orientadas en el bienestar y la estabilidad de la persona afectan directamente la felicidad.

Otro factor que se identifica que tiene una relación fuerte es el clima organizacional. De acuerdo con los datos obtenidos, con una $r=0,846$, se puede mencionar que el clima organizacional de la unidad de trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones organizacionales de toda la empresa y la percepción de qué tan bien dirigen los jefes. Estos factores afectan la felicidad de los empleados, ya que un clima organizacional poco agradable no promueve el bienestar de las personas que trabajan en la empresa y, por tanto, se afecta negativamente la felicidad en el trabajo.

Asimismo, con una $r= 0,804$, la motivación interna del puesto y el diseño de las tareas desempeñadas está fuertemente relacionada con el disfrute del trabajo que sienten las personas. Es decir, que para que las personas disfruten y sientan felicidad en su trabajo, los puestos de trabajo deben ser motivantes y estar correctamente diseñados.

4.5 Contraste de hipótesis

Para la presente investigación, se utilizará “una de las técnicas más importantes del muestreo es la conocida como pruebas de hipótesis. Estas pruebas son procedimientos a través de los cuales se intenta verificar si ciertas suposiciones acerca de la población son ciertas o no” (Díaz, 2013, p. 2).

4.5.1 Hipótesis del síndrome de Burnout

Para esta variable, se plantearon varias hipótesis, para las cuales se desarrollaron cálculos estadísticos, los cuales brindarán datos numéricos que facilitarán la validación de estas. Se elabora una tabla de contraste de hipótesis que contribuya a una mejor visualización de los resultados y su desarrollo en prosa.

Figura 21. Contraste de hipótesis Síndrome de Burnout.

Contraste de Hipotesis				
Hipotesis		Zt	Zc	Resultado
Los hombres y las mujeres, presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center.	H0a			No existe evidencia estadística para rechazar H0a, por lo tanto se acepta
Los hombres y las mujeres, presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center.	H1a	1.96	1.11	No existe evidencia estadística para rechazar H0a, por lo tanto se acepta
Las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H0b			No existe evidencia estadística para rechazar H0b, por lo tanto se acepta
Las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H1b	1.96	0.85	No existe evidencia estadística para rechazar H0b, por lo tanto se acepta
Las personas profesionales presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los no profesionales.	H0c			No existe evidencia estadística para rechazar H0c, por lo tanto se acepta
Las personas profesionales presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los no profesionales.	H1c	1.96	0.69	No existe evidencia estadística para rechazar H0c, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H0d			No existe evidencia estadística para rechazar H0d, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H1d	1.96	1.30	No existe evidencia estadística para rechazar H0d, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H0e			No existe evidencia estadística para rechazar H0e, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H1e	1.96	0.99	No existe evidencia estadística para rechazar H0e, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0f			No existe evidencia estadística para rechazar H0f, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1f	1.96	0.16	No existe evidencia estadística para rechazar H0f, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0g			No existe evidencia estadística para rechazar H0g, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1g	1.96	0.72	No existe evidencia estadística para rechazar H0g, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H0h			Existe evidencia estadística para rechazar H0h
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H1h	1.96	2.83	Existe evidencia estadística para rechazar H0h
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0i			No existe evidencia estadística para rechazar H0i, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1i	1.96	0.03	No existe evidencia estadística para rechazar H0i, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0j			No existe evidencia estadística para rechazar H0j, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1j	1.96	1.60	No existe evidencia estadística para rechazar H0j, por lo tanto se acepta
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H0k			No existe evidencia estadística para rechazar H0k, por lo tanto se acepta
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles del síndrome burnout en sus trabajos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H1k	1.96	1.12	No existe evidencia estadística para rechazar H0k, por lo tanto se acepta

Fuente: Elaboración propia (2024)

Género: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0a), la cual indica que los hombres y las mujeres presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center*. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1a), donde se establece que los hombres y las mujeres presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center*.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos masculino y femenino, por medio de cálculos estadísticos, utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,11; por lo tanto, se acepta H_{0a} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que los hombres y las mujeres presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center*, con una significancia estadística del 95 %.

Edad: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_{0b}), la cual indica que las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1b}), donde se establece que las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos de 18 a 35 años y de 36 a más de 56 años, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,85; por lo tanto, se acepta H_{0b} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas de 18 a 35 presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los mayores de 36 a más de 56 años, con una significancia estadística del 95 %.

Nivel de estudios: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_{0c}), la cual indica que las personas profesionales presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1c}), donde se establece que las personas profesionales presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas profesionales y los no profesionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,69; por lo tanto, se acepta H_{0c} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas profesionales presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales, con una significancia estadística del 95 %.

Tipo de empresa: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_{0d}), la cual indica que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles del síndrome

de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1d), donde se establece que las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran en empresas internacionales y los que laboran en empresas nacionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,30; por lo tanto, se acepta H_{0d} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales, con una significancia estadística del 95 %.

Situación laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0e}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1e), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran con contrato por tiempo indefinido, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,99; por lo tanto, se acepta H_{0e} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido, con una significancia estadística del 95 %.

La segunda hipótesis de igualdad (H0f) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1f), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,16; por lo tanto, se acepta H0f, tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H0g) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1g), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo indefinido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,72; por lo tanto, se acepta H0g, tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

Jornada laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0h}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1h}), donde se establece que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario nocturno, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 2,83; por lo tanto, se rechaza H_{0h} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno, con una significancia estadística del 95 %. En este caso, los promedios sugieren que el grupo de trabajadores en horario diurno experimentan mayores niveles de Burnout que las personas que trabajan en horario nocturno.

La segunda hipótesis de igualdad (H_{0i}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1i}), donde se establece que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,03; por lo tanto, se acepta H_{0i} , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H_{0j}) indica que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis

de desigualdad (H1j), donde se establece que las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario nocturno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,60; por lo tanto, se acepta H_0j , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

Antigüedad laboral: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_0k), la cual indica que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_1k), donde se establece que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que tienen de menos de 1 hasta los 10 años y los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,12; por lo tanto, se acepta H_0k , tal como se observa en la figura 21, y se establece como conclusión que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles del síndrome de Burnout en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, con una significancia estadística del 95 %.

4.5.2 Hipótesis de la Satisfacción laboral

Para esta variable, se plantearon varias hipótesis, para las cuales se desarrollaron cálculos estadísticos, los cuales brindarán datos numéricos que facilitarán la validación de estas. Se produce una tabla de contraste de hipótesis que contribuya a una mejor visualización de los resultados y su desarrollo en prosa.

Figura 22. Contraste de hipótesis Satisfacción laboral.

Contraste de Hipotesis				
Hipotesis		Zt	Zc	Resultado
Los hombres y las mujeres, presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center.	H0a			No existe evidencia estadística para rechazar H0a, por lo tanto se acepta
Los hombres y las mujeres, presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center.	H1a	1.96	0.44	
Las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H0b			No existe evidencia estadística para rechazar H0b, por lo tanto se acepta
Las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H1b	1.96	0.41	
Las personas profesionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los no profesionales.	H0c			No existe evidencia estadística para rechazar H0c, por lo tanto se acepta
Las personas profesionales presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los no profesionales.	H1c	1.96	0.87	
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H0d			No existe evidencia estadística para rechazar H0d, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H1d	1.96	0.53	
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H0e			No existe evidencia estadística para rechazar H0e, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H1e	1.96	0.09	
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0f			No existe evidencia estadística para rechazar H0f, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1f	1.96	0.23	
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0g			No existe evidencia estadística para rechazar H0g, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1g	1.96	0.29	
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H0h			Existe evidencia estadística para rechazar H0h
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H1h	1.96	2.91	
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0i			No existe evidencia estadística para rechazar H0i, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1i	1.96	1.09	
Las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0j			No existe evidencia estadística para rechazar H0j, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1j	1.96	0.93	
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H0k			No existe evidencia estadística para rechazar H0k, por lo tanto se acepta
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H1k	1.96	0.77	

Fuente: Elaboración propia (2024)

Género: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0a), la cual indica que los hombres y las mujeres presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center*. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1a), donde se establece que los hombres y las mujeres presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center*.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos masculino y femenino, por medio de cálculos estadísticos utilizando Zt con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Zc representa un valor de 0,44; por lo tanto, se acepta H0a, tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que los hombres y las mujeres

presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center*, con una significancia estadística del 95 %

Edad: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0b), donde se indica que las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1b), donde se establece que las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos de 18 a 35 años y de 36 a más de 56 años, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,41; por lo tanto, se acepta H0b, tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas de 18 a 35 presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los mayores de 36 a más de 56 años, con una significancia estadística del 95 %.

Nivel de estudios: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0c), donde se indica que las personas profesionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1c), donde se establece que las personas profesionales presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas profesionales y los no profesionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,87; por lo tanto, se acepta H0c, tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas profesionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los no profesionales, con una significancia estadística del 95 %.

Tipo de empresa: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0d), donde se indica que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1d), donde se establece que las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes

niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran en empresas internacionales y los que laboran en empresas nacionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,53; por lo tanto, se acepta H_{0d} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales, con una significancia estadística del 95 %.

Situación laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0e}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1e}), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran con contrato por tiempo indefinido, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,09; por lo tanto, se acepta H_{0e} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido, con una significancia estadística del 95 %.

La segunda hipótesis de igualdad (H_{0f}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1f}), donde se establece que las personas que laboran con

contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,23; por lo tanto, se acepta H_{0f} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H_{0g}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1g}), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo indefinido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,29; por lo tanto, se acepta H_{0g} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

Jornada laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0h}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1h}), donde se establece que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario nocturno, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 2,91; por lo tanto, se rechaza H_{0h} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno, con una significancia estadística del 95 %. En este caso, los promedios sugieren que el grupo de trabajadores en horario diurno experimentan mayores niveles de satisfacción laboral que las personas que trabajan en horario nocturno.

La segunda hipótesis de igualdad (H_{0i}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1i}), donde se establece que Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,09; por lo tanto, se acepta H_{0i} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H_{0j}) indica que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1j}), donde se establece que las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario nocturno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor

de 0,93; por lo tanto, se acepta H_{0j} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

Antigüedad laboral: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_{0k}), donde se indica que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1k}), donde se establece que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que tienen de menos de 1 hasta los 10 años y los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,77; por lo tanto, se acepta H_{0k} , tal como se observa en la figura 22, y se establece como conclusión que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de satisfacción laboral en sus trabajos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, con una significancia estadística del 95 %.

4.5.3 Hipótesis de la Felicidad en el trabajo

Para esta variable, se plantearon varias hipótesis, para las cuales se desarrollaron cálculos estadísticos, los cuales brindarán datos numéricos que facilitarán la validación de estas. Se elabora una tabla de contraste de hipótesis que contribuya a una mejor visualización de los resultados y su desarrollo en prosa.

Figura 23. Contraste de hipótesis de felicidad en el trabajo.

Contraste de Hipotesis				
Hipotesis		Zt	Zc	Resultado
Los hombres y las mujeres, presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center.	H0a	1.96	0.18	No existe evidencia estadística para rechazar H0a, por lo tanto se acepta
Los hombres y las mujeres, presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center.	H1a			
Las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H0b	1.96	1.48	No existe evidencia estadística para rechazar H0b, por lo tanto se acepta
Las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los de 36 a 56 o más años.	H1b			
Las personas profesionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los no profesionales.	H0c	1.96	1.63	No existe evidencia estadística para rechazar H0c, por lo tanto se acepta
Las personas profesionales presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los no profesionales.	H1c			
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H0d	1.96	0.4	No existe evidencia estadística para rechazar H0d, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran en empresas nacionales.	H1d			
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H0e	1.96	0.2	No existe evidencia estadística para rechazar H0e, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.	H1e			
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0f	1.96	0.89	No existe evidencia estadística para rechazar H0f, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1f			
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H0g	1.96	1.15	No existe evidencia estadística para rechazar H0g, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran de manera independiente.	H1g			
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H0h	1.96	2.73	Existe evidencia estadística para rechazar H0h
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en sus trabajos en el call center que los que laboran con horario nocturno.	H1h			
Las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0i	1.96	1.57	No existe evidencia estadística para rechazar H0i, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1i			
Las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H0j	1.96	0.43	No existe evidencia estadística para rechazar H0j, por lo tanto se acepta
Las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que laboran con horario mixto.	H1j			
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H0k	1.96	1.89	No existe evidencia estadística para rechazar H0k, por lo tanto se acepta
Las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el call center que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.	H1k			

Fuente: Elaboración propia (2024)

Género: Se estableció una hipótesis de igualdad (H0a), donde se indica que los hombres y las mujeres presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center*. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H1a), donde se establece que los hombres y las mujeres presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center*.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos masculino y femenino, por medio de cálculos estadísticos utilizando Zt con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Zc representa un valor de 0,18; por lo tanto, se acepta H0a, tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que los hombres y las mujeres

presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center*, con una significancia estadística del 95 %

Edad: Se estableció una hipótesis de igualdad ($H0b$), donde se indica que las personas de 18 a 35 años presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad ($H1b$), donde se establece que las personas de 18 a 35 presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los de 36 a 56 o más años.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base a los grupos de 18 a 35 años y de 36 a más de 56 años, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,48; por lo tanto, se acepta $H0b$, tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas de 18 a 35 presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los mayores de 36 a más de 56 años, con una significancia estadística del 95 %.

Nivel de estudios: Se estableció una hipótesis de igualdad ($H0c$), donde se indica que las personas profesionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los no profesionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad ($H1c$), donde se establece que las personas profesionales presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los no profesionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas profesionales y los no profesionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,63; por lo tanto, se acepta $H0c$, tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas profesionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los no profesionales, con una significancia estadística del 95 %.

Tipo de empresa: Se estableció una hipótesis de igualdad ($H0d$), donde se indica que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad ($H1d$), donde se establece que las personas que laboran en empresas internacionales presentan diferentes niveles de

felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran en empresas internacionales y los que laboran en empresas nacionales, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,40; por lo tanto, se acepta H_{0d} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que laboran en empresas internacionales presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran en empresas nacionales, con una significancia estadística del 95 %.

Situación laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0e}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1e}), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran con contrato por tiempo indefinido, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,20; por lo tanto, se acepta H_{0e} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con contrato por tiempo indefinido, con una significancia estadística del 95 %.

La segunda hipótesis de igualdad (H_{0f}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1f}), donde se establece que las personas que laboran con

contrato por tiempo definido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo definido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 0,89; por lo tanto, se acepta H_{0f} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo definido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H_{0g}) indica que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1g}), donde se establece que las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con contrato por tiempo indefinido y los que laboran de manera independiente, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,15; por lo tanto, se acepta H_{0g} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión las personas que laboran con contrato por tiempo indefinido presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran de manera independiente, con una significancia estadística del 95 %.

Jornada laboral: Se establecieron 3 hipótesis, las cuales serán desarrolladas de manera individual a continuación:

La primera hipótesis de igualdad (H_{0h}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1h}), donde se establece que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en sus trabajos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario nocturno, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 2,73; por lo tanto, se rechaza H_{0h} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario nocturno, con una significancia estadística del 95 %. En este caso, los promedios sugieren que el grupo de trabajadores en horario diurno experimentan mayores niveles de felicidad en el trabajo que las personas que trabajan en horario nocturno.

La segunda hipótesis de igualdad (H_{0i}) indica que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1i}), donde se establece que Las personas que laboran con horario diurno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario diurno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,57; por lo tanto, se acepta H_{0i} , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario diurno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

La tercera hipótesis de igualdad (H_{0j}) indica que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_{1j}), donde se establece que las personas que laboran con horario nocturno presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto.

Al contrastar la hipótesis, tomando como base los grupos de personas que laboran con horario nocturno y los que laboran con horario mixto, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor

de 0,43; por lo tanto, se acepta H_0j , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que laboran con horario nocturno presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que laboran con horario mixto, con una significancia estadística del 95 %.

Antigüedad laboral: Se estableció una hipótesis de igualdad (H_0k) indica que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar. Adicionalmente, se definió una hipótesis de desigualdad (H_1k), donde se establece que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan diferentes niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar.

Al desarrollar la hipótesis tomando como base los grupos de personas que tienen de menos de 1 hasta los 10 años y los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, por medio de cálculos estadísticos utilizando Z_t con un valor de 1,96, se obtuvo como resultado que Z_c representa un valor de 1,89; por lo tanto, se acepta H_0k , tal como se observa en la figura 23, y se establece como conclusión que las personas que tienen menos de 1 hasta los 10 años de laborar presentan iguales niveles de felicidad en el trabajo en sus puestos en el *call center* que los que tienen de 11 hasta más de 20 años de laborar, con una significancia estadística del 95 %.

4.6. Regresiones

El presente análisis representa las correlaciones existentes entre el síndrome de Burnout y las variables dependientes, “Satisfacción laboral” y “Felicidad en el trabajo”. Según el concepto de regresión: “una técnica estadística para investigar la relación funcional entre dos o más variables, mediante ajustes en un modelo matemático” (Carrasquilla-Batista et al., 2016). Comprendido este concepto, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

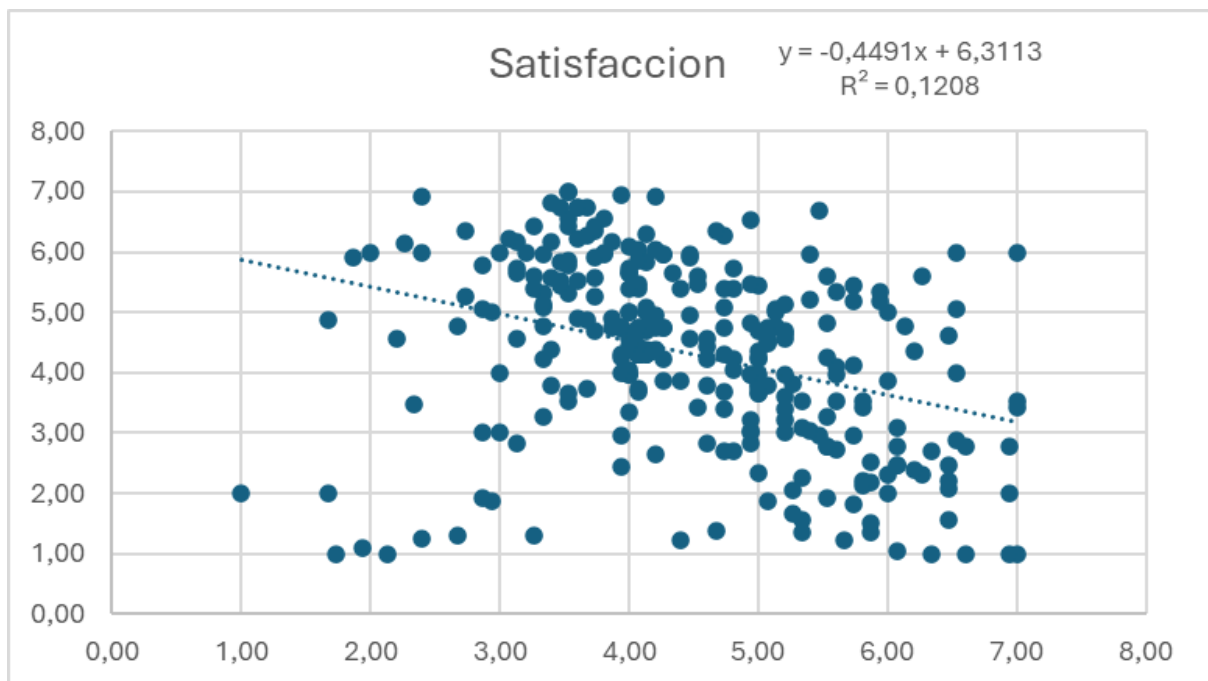
4.6.1. Resultados de prueba de regresión entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

Figura 24. Regresión entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	35 %
Coeficiente de determinación R ²	12 %
Significancia	0,00

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 25. Representación gráfica de la regresión entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia (2024)

El síndrome de Burnout está relacionado con la satisfacción laboral en un 35 % y este constructo explica, con $R^2=12$ %, la satisfacción laboral, esto con un resultado estadísticamente significativo al 99 %.

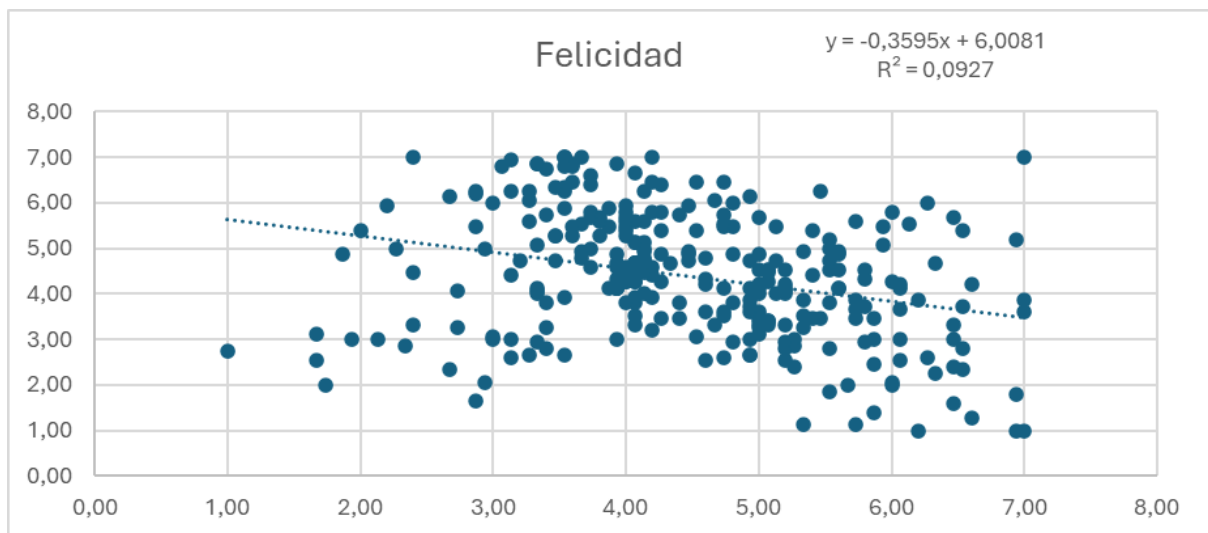
4.6.2. Resultados de Prueba de Regresión entre síndrome de Burnout y felicidad en el trabajo

Figura 26. Regresión entre síndrome de Burnout y felicidad en el trabajo

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	30 %
Coeficiente de determinación R ²	9 %
Significancia	0,00

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 27. Representación gráfica de la regresión entre síndrome de Burnout y felicidad en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia (2024)

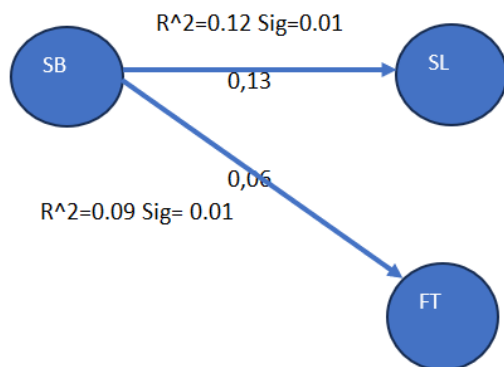
El Síndrome de Burnout está relacionado con la felicidad en el trabajo en un 30 % y este constructo explica, con un $R^2=9$ %, la felicidad en el trabajo, esto con un resultado significativo del 99 %.

4.7. Cálculo del efecto

El cálculo del efecto de Cohen es una medida estadística, la cual ayuda a indicar el tamaño de la diferencia existente entre dos variables, donde una es independiente (síndrome de

Burnout) y las otras dependientes (satisfacción laboral y felicidad en el trabajo). Para la investigación presente, se obtuvo un $n=301$, en la figura 28, se pueden observar los resultados obtenidos.

Figura 28. Resultados del cálculo del efecto.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Como se puede observar, ambas derivaciones obtenidas del cálculo poseen un tamaño pequeño; sin embargo, la regresión demuestra que sí existe un resultado estadísticamente significativo al 1 %, ya que los resultados fueron del 9 % y 12 % con una certeza del 99 %. En el caso del cálculo del efecto, cuanto más se acercan a 1, mayor fuerza tienen los resultados.

4.7.1. Síndrome de Burnout - Satisfacción laboral

Para el análisis de los primeros hallazgos obtenidos del cálculo del efecto, donde se ve el impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral, se observa en la figura 28 que se obtuvo un resultado de 0,13. Esto sugiere que la diferencia en la Satisfacción laboral entre los participantes con niveles altos y bajos de Burnout es pequeña pero relevante.

4.7.2. Síndrome de Burnout - Felicidad en el trabajo

De igual forma, en la figura 28 se observa el segundo análisis del efecto, donde se comparan el síndrome de Burnout y la Felicidad en el trabajo, arrojando un resultado de 0,06. Esto sugiere que la diferencia entre el Burnout y la Felicidad en el trabajo es mínima,

pero sigue siendo estadísticamente relevante al 1 %, ya que pequeños cambios pueden generar alteraciones significativas en el efecto con el paso del tiempo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

En el presente apartado de la investigación, se procederá a exponer las conclusiones, recomendaciones y propuesta de trabajo desarrolladas por el equipo de investigación.

5. 1. Conclusiones

5.1.1. Conclusiones del objetivo específico 1. Variable independiente: Síndrome de Burnout

El objetivo específico 1 de la presente investigación es el siguiente: reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout.

Este objetivo se logró alcanzar de manera satisfactoria gracias al capítulo III (el marco teórico). En este apartado se desarrolló la definición del síndrome de Burnout, sus causas, consecuencias y sus tres dimensiones. Gracias a esto, se comprende mejor el síndrome de Burnout y podemos relacionar la parte teórica con las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los trabajadores de *call center* en Costa Rica, la cual se desarrollará a continuación.

Para iniciar, es importante destacar que el instrumento utilizado para medir el síndrome de Burnout en los colaboradores contaba con respuestas de frecuencia, donde: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Regularmente, 5 = Bastantes veces, 6 = Casi siempre y 7 = Siempre.

Donde en promedio las personas contestaron que regularmente:

- Se sienten agotados por su trabajo.
- Se sienten acabados al finalizar su jornada laboral.
- Al levantarse por la mañana y tener que enfrentarse a otro día de trabajo, se sienten fatigados.
- Trabajar todo el día es estresante.
- Se sienten quemados/agotados por su trabajo.

- Desde que empezaron en su puesto, han ido perdiendo el interés y entusiasmo en su trabajo.
- Realizan cosas que valen la pena en el trabajo.

Sin embargo, contestaron también que bastantes veces:

- Consideran que son capaces de resolver eficazmente los problemas que surgen en su trabajo.
- Son muy buenos haciendo su trabajo.
- Se sienten realizados cuando tiene algún logro.

Por otra parte, cuando se les preguntó si se han vuelto cínicos o pesimistas en su trabajo y si dudan de la importancia de su labor, el promedio de respuestas indicó que algunas veces lo hacen.

Con todo lo anterior, se puede concluir que las personas realmente se sienten agotadas de su trabajo en sí, a pesar de que le ven valor a lo que hacen. Por lo tanto, la problemática se puede dirigir hacia las horas de jornada laboral, cómo están dirigidas y entre cuántas personas están divididas las tareas realizadas en el trabajo, y las condiciones en las que laboran los trabajadores. Todo esto se respalda con los cálculos realizados en el capítulo IV, como se mostrará a continuación.

Según los instrumentos aplicados en el capítulo IV, el cálculo de coeficiente ANOVA muestra cómo esta situación afecta por igual tanto al género femenino como al género masculino, ya que no existe diferencia de opiniones según el género. Además, este mismo coeficiente demostró que tampoco hubo diferencia de opiniones entre las personas con diferentes puestos de trabajo, al menos para el constructo Síndrome de Burnout.

Con respecto al contraste de hipótesis realizado en el capítulo IV, se demostró que tanto el género masculino como el femenino muestran el mismo nivel del síndrome de Burnout en su puesto de trabajo. Esto significa que este síndrome no afecta solamente a una parte de la población trabajadora, sino que afecta de forma igualitaria a ambos géneros.

En cuanto a la edad, se demostró que el síndrome de Burnout afecta de igual manera a todas las personas incluidas en la muestra, sin importar su edad. Lo mismo se evidenció

cuando se contrastaron las respuestas de las personas con mayores niveles académicos, de las personas que trabajan en diferentes tipos de empresas (nacionales o internacionales), las personas que poseen distintos tipos de contrato (tiempo indefinido, definido o que laboran de forma independiente) y las personas con distintas antigüedades en su empresa. Todas presentan los mismos niveles del síndrome de Burnout según sus respuestas al instrumento.

Aunado a todo lo anterior, al realizar hipótesis con respecto a la jornada laboral, se demostró que las personas con un horario diurno experimentan mayores niveles de Burnout que aquellas con un horario nocturno. Por lo tanto, tiene sentido que, por ejemplo, las personas con más horas en su jornada se sientan más agotadas que las que tienen menos. En este caso, a pesar de que la jornada nocturna pueda parecer más difícil por no ser la habitual, el hecho de trabajar menos horas puede ser el factor que favorece a que los colaboradores en esta jornada experimenten menores niveles del síndrome de Burnout. Otro punto muy importante es el cálculo o valor de las horas extra dependiendo de la jornada laboral, aspecto que se desarrolla al final de este apartado de conclusiones justo antes de las recomendaciones, ya que es un factor que incide en todas las variables estudiadas.

Conociendo lo anterior, parece contradictorio que el gobierno costarricense esté incentivando jornadas laborales más largas. Por ejemplo, moviendo sus influencias políticas para que en la Asamblea Legislativa se apruebe el proyecto de ley sobre las Jornadas 4x3, que afortunadamente la Sala Constitucional rechazó. Costa Rica es el segundo país de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) donde más horas se trabajan al año: “En promedio, los ticos trabajan 2.073 horas anualmente, superando la media de los miembros que se ubica en 1.716 horas” (Camarillo, 2023). Abrir las puertas para que las jornadas laborales se extiendan evidentemente impacta de forma negativa a los trabajadores, tal y como se indica en la siguiente cita:

¿Son más productivos los trabajadores en turnos que superan las 12 horas? Una experta en temas laborales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) afirma que la experiencia dicta que no y que más bien puede haber implicaciones para la salud y el bienestar del trabajador. (Madrigal, 2022)

Evidentemente, una menor productividad tampoco es favorecedora en las empresas, por lo que, según los datos obtenidos y la investigación realizada, tendría más sentido reducir la jornada laboral.

5.1.2. Conclusiones del objetivo específico 2. Variables dependientes: Satisfacción laboral y Felicidad en el trabajo.

El objetivo específico 2 de la presente investigación es: identificar los conceptos de satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, mediante la investigación bibliográfica, para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de *call center* en Costa Rica.

Este objetivo, al igual que el primero, se logró alcanzar gracias al capítulo III (Marco teórico), donde el equipo investigador, después de una búsqueda bibliográfica, logró definir los conceptos de satisfacción laboral y felicidad en el trabajo. Gracias a esto, es posible contar con suficientes fuentes de información para llevar a cabo un análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, lo cual está relacionado con el objetivo específico 3 de la investigación, cuya conclusión se desarrollará a continuación.

5.1.3. Conclusiones del objetivo específico 3. Variable dependiente: Satisfacción laboral y variable dependiente: Felicidad en el trabajo.

El objetivo específico 3 de la presente investigación es analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, mediante tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para conocer la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.

Este objetivo se logra desarrollar satisfactoriamente, ya que en el capítulo IV y en los anexos de la presente investigación se pueden observar las tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica.

Con respecto a las conclusiones que se derivan del análisis estadístico realizado en el capítulo IV, se dividirán por variable dependiente para una mejor comprensión de los resultados y de los hallazgos relevantes encontrados por el equipo. Además, es importante

realizar esta división, ya que para cada variable en la investigación se utilizó un instrumento diferente en la encuesta.

5.1.3.1. Satisfacción laboral

El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores contaba con respuestas según el grado de satisfacción, en las cuales: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Bastante insatisfecho, 3 = Algo insatisfecho, 4 = Indiferente, 5 = Algo satisfecho, 6 = Bastante satisfecho y 7 = Muy satisfecho

En promedio, las personas contestaron que están algo insatisfechos con:

- Las oportunidades que les ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan.
- Las oportunidades que les ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
- El salario que se recibe.
- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
- Las oportunidades de formación que ofrece la empresa.
- Las oportunidades de promoción que tiene.
- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Además, contestaron que, en promedio, se sienten indiferentes con:

- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
- Las relaciones personales con sus superiores.
- La supervisión que ejercen sobre ellos.
- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.

- La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe en su empresa.
- El apoyo que recibe de sus superiores.
- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
- El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Sin embargo, a pesar de que estas respuestas, no muestran sensaciones muy positivas con respecto a la satisfacción laboral, los colaboradores, en promedio, respondieron que se sienten algo satisfechos con:

- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.
- La iluminación de su lugar de trabajo.
- La ventilación de su lugar de trabajo.
- La temperatura de su local de trabajo.

Por lo tanto, se puede concluir que los temas de salud ocupacional no están impactando de forma tan negativa la satisfacción laboral, aunque el promedio no indica una alta satisfacción en este aspecto.

Es importante destacar que, aunque el promedio es de “algo satisfechos”, en preguntas como: “La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”, 122 de los 301 trabajadores encuestados en este sector indicaron que están muy satisfechos con este factor.

El capítulo IV incluye un análisis de la varianza (ANOVA) sobre la variable de género, realizado para verificar si existen diferencias entre las respuestas del género femenino, masculino, otros, o personas que no desearon indicar su género. Se evidenció que no hay diferencias significativas en sus respuestas. Sin embargo, sí existe una diferencia cuando

se trata del puesto de trabajo, ya que los puestos más altos mostraron una mayor satisfacción laboral que los puestos más bajos.

Por lo anterior, se podría decir que en el sector de *call centers* no existen factores que afectan exclusivamente a un solo género, sino que afectan a toda la población trabajadora. Además, una jefatura probablemente perciba que sus ideas y oportunidades son satisfactorias en contraste con lo que pueden percibir los cargos operativos, en los cuales solo se visualiza cuán productivos son, aunque en realidad pueden aportar mucho más a la empresa.

Las correlaciones de las variables realizadas en el capítulo IV nos permiten concluir que la satisfacción laboral de los trabajadores se ve influenciada por las oportunidades que la empresa ofrece para realizar actividades en las que destacan y que disfrutan.

Aunado a esto, otro factor que influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de *call centers* en Costa Rica es la proximidad con su supervisor y la frecuencia con la que se ejerce la supervisión. Es decir, si una persona se siente apoyada constantemente por su jefe, es muy probable que experimente una mayor satisfacción laboral. Estas correlaciones también respaldan lo mencionado anteriormente sobre el entorno físico de trabajo. Un espacio con buena iluminación, ventilación, limpieza y temperatura influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores.

Mediante el contraste de hipótesis sobre satisfacción laboral, se puede concluir que tanto hombres como mujeres presentan niveles similares de satisfacción en sus trabajos, y la edad tampoco es un factor relevante. Tanto las personas de 18 a 35 años como las de 36 a 56 años muestran los mismos niveles de satisfacción laboral. La mayoría de la población encuestada se encuentra en estos rangos de edad, por lo que se concluye que las problemáticas que impactan negativamente la satisfacción laboral no afectan a un género o grupo etario en particular.

El nivel académico, el tipo de empresa (nacional o internacional), la situación contractual (tiempo definido o indefinido) y la antigüedad en la empresa tampoco son factores diferenciadores en los niveles de satisfacción laboral. Sin embargo, la jornada laboral diurna sí lo es, ya que, según la hipótesis realizada, las personas que trabajan en horario diurno tienen mayores niveles de satisfacción laboral que los trabajadores en horario nocturno.

Es importante destacar que, aunque las personas que trabajan en horario diurno muestran mayores niveles de satisfacción laboral, también presentan mayores niveles de síndrome de Burnout. Esto puede deberse a que, a pesar de valorar su trabajo, su extensa jornada laboral y las presiones para alcanzar sus objetivos las llevan al agotamiento.

Por último, el síndrome de Burnout está relacionado con la satisfacción laboral en un 35 %. Esta relación es significativa, ya que indica que el síndrome de Burnout incide en la satisfacción laboral y explica un 12 % de la variabilidad en la satisfacción laboral de los colaboradores de *call centers* en Costa Rica, con un resultado significativo al 99 %, tal como se explica mediante la regresión realizada en el capítulo IV.

5.1.3.1. Felicidad en el trabajo

Tal como se realizó en los apartados anteriores, es importante destacar que el instrumento utilizado para medir la Felicidad en el trabajo de los trabajadores contaba con respuestas de frecuencia, donde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Regularmente, 5 = Bastantes veces, 6 = Casi siempre y 7 = Siempre.

En promedio, las personas contestaron que regularmente:

- Tienen buena salud.
- En sus vidas el amor ocupa un lugar importante.
- Tienen estabilidad.
- Tienen bienestar objetivo.
- Tienen estabilidad profesional.
- El clima organizacional de la empresa es bueno.
- Los jefes dirigen bien.
- Disfrutan haciendo bien su trabajo.
- El clima organizacional en su unidad de trabajo es bueno.
- Las tareas en la empresa están bien diseñadas.

- Son extrovertidos.

A pesar de que “regularmente” no significa nunca, parece un promedio muy bajo para un trabajador; incluso es preocupante que “regularmente” considere que tiene buena salud, dado que esta es indispensable no solo para trabajar, sino también para realizar cualquier otra actividad cotidiana. En temas organizacionales, igualmente es preocupante que las personas no siempre sientan estabilidad profesional ni consideren que el clima organizacional ni sus jefes sean buenos.

Además, los colaboradores de *call center* que respondieron al instrumento indicaron, en promedio, que algunas veces:

- Disfrutan de su trabajo.
- En el trabajo obtienen las justas recompensas.
- La motivación interna en sus puestos es alta.

Es alarmante que, si bien es cierto que es poco probable que una persona disfrute todos los días de su trabajo sin ninguna queja, el hecho de que la respuesta tenga un promedio tan bajo de frecuencia muestra aspectos que los empleadores deben trabajar.

La familia fue el único factor que recibió una frecuencia o importancia mayor por parte de los colaboradores, ya que en promedio indicaron que bastantes veces sus familias les aportan felicidad. Esto sugiere que, en la mayoría de los casos, el ambiente familiar está separado del laboral, salvo en el caso de empresas familiares. Por lo tanto, se puede concluir que el bienestar y la relación del trabajador con su familia contribuyen positivamente a su felicidad individual, lo cual puede impactar de manera positiva en su desempeño laboral.

El análisis del coeficiente ANOVA realizado en el capítulo IV muestra que no hay diferencias significativas en las respuestas sobre la felicidad en el trabajo entre personas de diferentes géneros: femenino, masculino, otro o aquellos que prefirieron no indicar. Sin embargo, este mismo coeficiente muestra que sí existen diferencias en la felicidad en el trabajo según el puesto ocupado, ya que las personas en puestos operativos reportan menos felicidad en el trabajo que aquellas en posiciones más altas, como jefaturas o supervisores.

Esto es esperable, dado que los supervisores en estas empresas se dedican a tareas más administrativas y no están involucrados directamente en recibir o realizar llamadas, una tarea que genera estrés y descontento entre los colaboradores debido a los posibles malos tratos o la falta de apertura por parte de los clientes de la empresa durante estas interacciones.

Por otro lado, las correlaciones realizadas en el capítulo anterior nos han mostrado cómo las políticas de gestión humana afectan la estabilidad del trabajador y cómo el bienestar del colaborador puede verse afectado por el clima organizacional de la empresa. Esto debería ser relevante para las empresas, ya que les permite identificar áreas de mejora organizacional que podrían aumentar el bienestar de los colaboradores y, por ende, su felicidad en el trabajo.

A través del contraste de hipótesis realizado para la felicidad en el trabajo, se demostró que tanto el género femenino como el masculino presentan niveles similares de felicidad en sus puestos en *call center*. De manera similar, no hay diferencias significativas en los niveles de felicidad entre personas en el rango de edad de 18 a 35 años y los mayores de 36 a más de 56 años. Además, el nivel académico no influye en el nivel de felicidad en el trabajo de los colaboradores. Esto indica que cualquier problema que afecte el bienestar y la felicidad de los colaboradores de *call center* no discrimina por género, edad o nivel educativo específico; más bien, son situaciones sistémicas que deben abordarse de manera integral para beneficiar a todos los trabajadores.

El tipo de contrato y el tipo de empresa tampoco influyen en los niveles de felicidad según el instrumento aplicado. Tanto los trabajadores con contratos definidos como indefinidos, y aquellos empleados en empresas nacionales e internacionales, muestran niveles similares de felicidad en el trabajo. Por lo tanto, se puede afirmar que las problemáticas dentro del sector son globales y no están ligadas a un tipo específico de empresa; la cultura del *call center* como sector en general es igualmente atractiva o desafiante para todos.

La única diferencia significativa encontrada está relacionada con la jornada laboral, lo cual también se refleja en los constructos del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. En cuanto a la felicidad en el trabajo, la hipótesis indica que las personas que trabajan en horarios diurnos experimentan mayores niveles de felicidad en comparación con aquellos con horarios nocturnos. Sin embargo, no se encontraron diferencias

estadísticas significativas en los niveles de felicidad entre horarios mixtos, diurnos y nocturnos.

Es importante destacar que los trabajadores diurnos, aunque muestran mayores niveles de satisfacción laboral, también presentan mayores niveles del síndrome de Burnout según las estadísticas del capítulo IV. Este fenómeno podría interpretarse como un tipo de síndrome de Estocolmo laboral, en el cual los trabajadores desarrollan una adaptación a condiciones laborales desafiantes o estresantes:

Ocurre en los empleados que a pesar de las malas condiciones en las que está, se identifica con la empresa, al igual que con sus compañeros. Agrega que con este padecimiento, se suele ignorar todo lo negativo de la compañía, o utiliza excusas para cubrirlo. (Bonet, 2023)

Aunque este concepto no es el tema central de la investigación, es necesario mencionarlo porque el síndrome de Burnout está afectando a los colaboradores de *call centers* en jornadas diurnas. A pesar de ello, muchos reportan cierto grado de satisfacción laboral y felicidad en el trabajo.

Es importante señalar que, aunque los niveles de satisfacción y felicidad sean superiores en comparación con otras jornadas, no significa que estos niveles sean adecuados para mantener una vida profesional saludable; simplemente reflejan una percepción ligeramente más positiva.

Para concluir este apartado, es relevante destacar que el síndrome de Burnout está significativamente relacionado con la felicidad en el trabajo, explicando un 30 % de esta variable. Este hallazgo subraya que el síndrome de Burnout está afectando la felicidad laboral de los colaboradores de *call centers* en Costa Rica, representando un 9 % de explicación en términos estadísticos, con un nivel de significancia del 99 %, como se detalla en el análisis de regresión del Capítulo IV.

Finalmente, en términos de legislación laboral en Costa Rica, es importante considerar el impacto de las horas extras y las jornadas laborales. Las horas extra son más económicas para los empresarios en jornadas diurnas que en jornadas mixtas o nocturnas, lo que puede contribuir al incremento del síndrome de Burnout entre los trabajadores diurnos. Esta

diferencia de costos y la presión para realizar horas extra son factores que pueden estar influyendo en las condiciones laborales y en la prevalencia del síndrome.

El cálculo de las horas extra para las diferentes jornadas (diurna, nocturna y mixta) se realiza de manera similar, pero es importante destacar que la jornada mixta y nocturna, al tener menos horas, resulta en un costo más alto por hora extra, como se detalla en el Reglamento de autorización, gestión y aplicación para el pago de horas extras y trabajo extraordinario, que se encuentra referenciado en este estudio.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Recomendaciones del objetivo específico 1. Variable independiente: Síndrome de Burnout

El objetivo específico 1 de la presente investigación es el siguiente: reconocer la definición y generalidades del desgaste ocupacional, sus causas y consecuencias, así como sus tres dimensiones según la teoría de Maslach y Jackson: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por medio de la revisión de literatura científica para una mayor comprensión del síndrome de Burnout. El equipo investigador desarrolló las siguientes recomendaciones:

Como primera medida, sería ideal aplicar una auditoría o evaluación de desempeño 360 que permita evaluar la gestión de talento humano por parte del departamento, las jefaturas y el personal, con el propósito de detectar áreas de mejora y diseñar los respectivos planes de acción.

Además, es importante revisar el manual de los puestos de trabajo para identificar posibles cargas laborales o responsabilidades elevadas en algunos roles, que podrían estar contribuyendo a la alta deserción y al síndrome de Burnout.

En relación con lo anterior, se podría implementar un plan piloto para rotar las jornadas laborales de los colaboradores interesados, con el fin de ofrecerles mayor flexibilidad en sus horarios y así facilitarles la conciliación de vida social y familiar. En caso de que este enfoque resulte beneficioso para ambas partes, se procederá a ajustar los contratos laborales y llevar a cabo las negociaciones correspondientes.

Dado que en algunos *call centers* los salarios se pagan en dólares y las fluctuaciones de la moneda han afectado económicamente a las empresas y sus colaboradores, sería prudente establecer un rango mínimo y máximo para el valor del dólar. Esto proporcionaría estabilidad y seguridad a ambas partes: si hay una depreciación que excede el límite establecido, los salarios no se reducirán; si hay una apreciación que excede el tope, las compensaciones no aumentarán. Para implementar esta medida a largo plazo, se requerirían estudios detallados, provisiones adecuadas y negociaciones legales.

5.2.2. Recomendaciones del objetivo específico 2. Variables dependientes: Satisfacción laboral y Felicidad en el trabajo.

El objetivo específico 2 de la presente investigación es: identificar los conceptos de satisfacción laboral y felicidad en el trabajo, mediante la investigación bibliográfica para una mayor comprensión de los factores que influyen en los colaboradores de *call center* en Costa Rica.

Para este objetivo, no se formularon recomendaciones debido a que su propósito era recopilar información para llevar a cabo la investigación, diseñar los instrumentos pertinentes y elaborar la propuesta, con el fin de generar conciencia en las organizaciones sobre la importancia de esta problemática.

5.2.3. Recomendaciones del objetivo específico 3. Variable dependiente: Satisfacción laboral y variable dependiente: Felicidad en el trabajo.

El objetivo específico 3 de la presente investigación es analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de *call center* en Costa Rica, mediante tabulaciones y cálculos estadísticos de los datos, para conocer la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo. A partir de este análisis, el equipo investigador ha desarrollado las siguientes recomendaciones:

5.2.3.1 Variable dependiente: Satisfacción

Se recomienda evaluar la posibilidad de capacitar a todos los colaboradores de un departamento que ocupen el mismo rango organizacional, pero desempeñen funciones diferentes, para que puedan rotar sus tareas. Esto asegura que la organización no se vea afectada en caso de alguna incapacidad, ya que otra persona podrá asumir esas funciones

gracias a su previa capacitación, y contribuye a evitar que los colaboradores perciban su trabajo como una rutina o se sientan aburridos.

Además, es aconsejable desarrollar programas de capacitación o establecer convenios con centros de estudio que brinden a los colaboradores mayores herramientas y oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Por ejemplo, podría considerarse un convenio con el CEIC de la Universidad Nacional para que los colaboradores de los *call centers* puedan tomar cursos de idiomas, lo cual no solo impulsaría su desarrollo personal, sino que también les permitiría aspirar a cambiar de puesto.

Se recomienda también ofrecer talleres o charlas de acceso libre y opcional para los colaboradores, enfocados en habilidades personales y bienestar. Estos eventos podrían abordar temas como inteligencia emocional, habilidades blandas y otras áreas que proporcionen a los colaboradores herramientas para manejar sus emociones y enfrentar el entorno laboral de manera efectiva.

Finalmente, se sugiere fomentar una mayor apertura a los proyectos o mejoras propuestos por los colaboradores mediante concursos. Esto no solo crea un sentido de pertenencia y valoración entre los empleados, sino que también puede llevar a la implementación de ideas viables y beneficiosas para la empresa. Las propuestas podrían ser evaluadas por un comité para determinar su viabilidad y, en caso afirmativo, se podría recompensar al colaborador con incentivos económicos u otros reconocimientos adecuados.

5.2.3.2 Variable dependiente: Felicidad en el trabajo

Una estrategia efectiva para aumentar la felicidad en el trabajo es fomentar la interacción y convivencia entre los compañeros, tanto dentro del mismo departamento como de otros. Esto se puede lograr mediante la creación de grupos o clubes que reflejen los valores de la empresa y los intereses de los colaboradores. Por ejemplo, establecer grupos dedicados al bienestar físico y mental, donde se discutan temas relevantes y se compartan consejos para mantener una buena relación con el trabajo. Del mismo modo, la creación de clubes que abarquen intereses personales como clubes de lectura, *hiking*, entre otros.

Además, es trascendental desarrollar un sentido de pertenencia hacia la empresa. Los empleados necesitan sentir que la compañía se preocupa genuinamente por ellos, su bienestar y las personas importantes en sus vidas. Implementar actividades en las que

puedan participar, como días familiares en el trabajo o eventos que fomenten la convivencia entre diferentes núcleos, promueve un ambiente laboral mejorado y fortalece el compañerismo.

En línea con lo anterior, es importante revisar el presupuesto destinado por la empresa para estos incentivos y considerar cómo aumentarlo. Esto puede incluir la creación de bonificaciones por desempeño, la búsqueda de seguros privados con beneficios para el empleado y sus dependientes, así como la implementación de beneficios que no necesariamente impliquen una inversión directa, como días libres por cumpleaños, permisos para citas médicas durante el horario laboral, o días libres pagados para eventos familiares importantes como graduaciones o compromisos familiares significativos.

5.3. Propuesta

En este apartado se presenta una propuesta destinada a concienciar no solo a los empresarios del sector de *call centers*, sino también a las organizaciones gubernamentales sobre la importancia de este tema. Se espera que esta propuesta sea valiosa tanto para instituciones ya establecidas como para nuevas, y que se considere como una herramienta para capacitación, contribuyendo así a evitar la propagación del síndrome hacia otros sectores. Esta iniciativa cumple con el objetivo específico 4 de la presente investigación, basándose en la teoría estudiada mediante la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del sector de *call centers* en Costa Rica.

5.3.1. Justificación

En la actualidad, no es necesario mencionar el nombre de alguna empresa del sector; el simple hecho de referirse a “*call centers*” o “centros de llamadas” ya genera una alerta en las personas. Existe la percepción de que los puestos operativos en estas empresas son muy exigentes, no solo por el diseño de tareas, sino también por métricas de rendimiento difíciles de alcanzar que pueden verse afectadas por factores externos como sistemas ineficientes o entrenamientos inadecuados.

Una empresa que ignore el síndrome de Burnout y su impacto en la felicidad y satisfacción laboral de sus trabajadores podría enfrentar graves problemas tanto en el presente como en el futuro próximo. Es importante para las organizaciones diagnosticar

y abordar esta problemática, dado que afecta directamente a su recurso más valioso y, por ende, a sus intereses. La productividad y motivación de los colaboradores están en juego, por lo que es lógico buscar formas de mejorar los niveles de productividad y los indicadores de desempeño de la empresa.

Por otro lado, el deterioro integral de la salud que provoca el síndrome de Burnout en los trabajadores es evidente y está respaldado científicamente por los estudios mencionados en el marco teórico de esta investigación y corroborados en la presente investigación. Las dimensiones del síndrome afectan al individuo con agotamiento emocional, despersonalización o cinismo, y una baja realización personal. Estos efectos adversos son los que se busca prevenir o mitigar en el sector, así como ayudar a aquellos empleados que ya experimentan un agotamiento significativo.

Además, las incapacidades frecuentes o el abandono del trabajo debido al deterioro físico y emocional de los colaboradores es otra problemática urgente que los empresarios deben abordar. Si esta situación persiste, los altos índices de ausentismo laboral tendrán consecuencias negativas tanto económicas como sociales para las organizaciones.

Es de suma importancia destacar que la reputación de una empresa se ve gravemente afectada si permite que estas condiciones que desencadenan el síndrome de Burnout continúen. Es fundamental abordar esta problemática si se desea mantener una imagen positiva hacia el público y atraer futuros talentos.

Adicionalmente, el equipo de trabajo ha decidido explorar una alianza estratégica con el INCAE, una prestigiosa universidad con amplia presencia en Centroamérica. Esta institución cuenta con modelos de negocio que incluyen servicios de *call centers*, lo que la convierte en un facilitador ideal para penetrar y expandir nuestra oferta de capacitación. A través de esta alianza, buscamos ofrecer esta capacitación a empresas interesadas. El equipo de consultores incluirá a las cuatro personas involucradas en el desarrollo de la capacitación, junto con la participación de dos psicólogos profesionales, garantizando así un servicio de alta calidad y relevancia para las necesidades corporativas actuales.

Por último, como profesionales en la gestión del talento humano, es importante señalar que, además de lo mencionado, el síndrome de Burnout afecta la capacidad de los colaboradores para interactuar en grupos y deteriora su vida familiar. Ambas situaciones tienen un impacto significativo en los empleados, quienes pueden enfrentar dificultades

para manejar sus emociones y separar su vida laboral de la personal, lo que puede desencadenar eventos adversos tanto para ellos como para la organización.

5.3.2. Objetivos

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de trabajo que contribuya a la disminución de la incidencia del síndrome de Burnout de los trabajadores del sector de *call center* de Costa Rica, por medio de una consultoría planificada con base en los ocho pasos del cambio exitoso de John Kotter.

Objetivos específicos

Crear una propuesta de trabajo por medio de una planificación de cuatro módulos que faciliten el diagnóstico, análisis de datos, intervención y seguimiento de la incidencia del síndrome de Burnout en los trabajadores y cómo este afecta en su satisfacción y felicidad en el trabajo.

Elaborar el cronograma y el presupuesto de la propuesta de trabajo que permita la visualización de los recursos económicos requeridos para implementación de los cuatro módulos (diagnóstico, análisis de datos, intervención y seguimiento) con base en los ocho pasos del cambio exitoso de John Kotter.

Formar alianzas con organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales para la concientización sobre la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo, por medio de la implementación de los cuatro módulos (diagnóstico, análisis de datos, intervención y seguimiento).

5.3.3. Metodología

La metodología por utilizar en esta propuesta es la de los ocho pasos del cambio exitoso de John Kotter. Los pasos son los siguientes:

Paso 1: Aumentar la sensación de urgencia. Se debe demostrar que el proceso del cambio es “urgente”, no simplemente decirlo.

Paso 2: Formar a un equipo guía para el cambio. Todas las ideas de la gestión deben provenir de todos los niveles jerárquicos de la organización, no sólo los Directivos(as) de la institución.

Paso 3: Tener la visión correcta. Se debe desarrollar una visión optimista y motivadora para que todos trabajen en pos de esa visión.

Paso 4: Comunicar para fidelizar. Es importante lograr comunicar esta visión con la urgencia, honestidad, claridad y pasión que requiera.

Paso 5: Remover barreras para empoderar la acción. Es necesario hacer frente a los obstáculos en el cambio, como pueden ser actitudes cínicas, procedimientos vetustos o falta de recursos.

Paso 6: Estipular objetivos de corto plazo. Se deberá empezar por efectuar pequeños cambios que se concreten en corto plazo y que construyan esperanza y mayor energía para continuar.

Paso 7: Mantener el foco en el objetivo final. No hay que perder de vista el objetivo máximo del proceso de cambio.

Paso 8: Institucionalizar los nuevos comportamientos de la compañía, actitudes y procesos. El cambio va ligado principalmente de un cambio cultural que ocurre sólo cuando las personas se abren a nuevos valores y modifican sus costumbres. (Briceño, 2021)

Estos pasos se van a seguir por medio de 4 módulos y estarán planificados según el cronograma.

Con respecto a los pasos 1 y 2, la propuesta enfatizará la explicación del síndrome de Burnout, sus causas y consecuencias. Se aplicará una encuesta inicial con preguntas generales sobre el síndrome para aumentar el sentido de urgencia. Posteriormente, se llevará a cabo un diagnóstico a cargo de profesionales en psicología.

En relación con los pasos 3 y 4, la propuesta se centrará en compartir los resultados de la encuesta y diagnósticos para obtener una visión clara de los cambios necesarios. Se

discutirán las estrategias para evitar o reducir la incidencia del síndrome de Burnout en los colaboradores según los hallazgos.

En cuanto a los pasos 5 y 6, la propuesta se enfocará en identificar y evaluar los obstáculos que dificultan mejorar las condiciones laborales. También se analizará cómo el síndrome de Burnout afecta la felicidad y la satisfacción laboral. Se establecerán objetivos y metas específicos basados en los análisis de sesiones anteriores.

Finalmente, en relación con los pasos 7 y 8, la propuesta se dedicará a desarrollar un plan de acción colaborativo con los empleados para asegurar que los cambios organizativos sean sostenibles. Se realizará una evaluación periódica según los objetivos establecidos en el paso 6, lo que permite a los colaboradores compartir sus observaciones sobre los resultados y los cambios percibidos.

El tiempo estimado para completar todos los módulos será de 3 meses y 3 semanas, organizado en semanas alternas de actividad. Esto equivale a un mes de 4 semanas y 3 semanas adicionales (aproximadamente cuatro semanas más dos o tres días). Las sesiones se llevarán a cabo los martes, miércoles y viernes, con una duración de 3 horas cada día.

Martes: Las actividades se realizan con los mandos más altos de la organización. Directores, accionistas, personas con poder de decisión.

Miércoles: Las actividades se realizan con los mandos medios de la organización. Gerentes o supervisores que toman decisiones directas con respecto a los trabajadores operativos, pero que también están sujetos a órdenes de los mandos más altos.

Viernes: Las actividades se realizan con los mandos operativos de la organización, aquellos que no tienen el poder de toma de decisiones sobre la empresa en la que trabajan, pero su aporte es indispensable para el funcionamiento de la misma.

Estos días de actividad podrían ajustarse según los horarios laborales específicos de cada organización, considerando que no todas las empresas tienen jornadas de lunes a viernes.

5.3.4. Cronograma

Para llevar a cabo estas actividades es de suma importancia contar con profesionales en psicología y especialistas del equipo investigador en recursos humanos.

El trabajo en las empresas, como se mencionó anteriormente, no se realizará diariamente ni todas las semanas. No obstante, el equipo debe trabajar de manera constante para adaptar los módulos según las necesidades específicas de cada empresa u organización. Por lo tanto, es fundamental que los dos psicólogos contratados tengan especificados en sus contratos, ya sea por tiempo definido o por servicios profesionales, los periodos necesarios para el análisis de resultados y la creación de objetivos y metas adaptadas a la población estudiada. Este análisis puede llevarse a cabo de manera virtual en días distintos a los de la impartición de los módulos.

La propuesta inicial contempla la participación de dos profesionales en psicología, aunque en caso de que la organización sea muy grande, se pueden contratar más profesionales según sea necesario.

Tabla 4. Cronograma.

<p>Paso 1: Aumentar la sensación de urgencia.</p> <p>Paso 2: Formar a un equipo guía para el cambio</p>	<p>Módulo I: Diagnóstico</p>	<p>Sesión 1: Explicar qué es el síndrome de Burnout, sus causas y consecuencias (tanto para el trabajador como para la empresa y sus intereses).</p> <p>Se aplicará una encuesta con preguntas generales sobre el síndrome de Burnout.</p> <p>Sesión 2:</p>	<p>Recursos necesarios para la sesión 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Presentación digital sobre el tema (PowerPoint o Canva). - Encuesta digital Google Forms - con el cuestionario diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson. - Personal de los <i>call centers</i>. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta <p>Recursos necesarios para la sesión 2:</p>
---	---	---	--

		<p>Realizar un diagnóstico, por medio de los psicólogos, para medir los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores, dependiendo de la cantidad de la población, se le aplicaría el diagnóstico a una cantidad de personas pequeña y aleatoria, ya que un diagnóstico necesita la escucha activa de los psicólogos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Conexión a internet. - Dos especialistas en psicología. - Impresiones de las pruebas diagnósticas utilizadas por los psicólogos. - Hojas para los apuntes y lápiz/lapiceros. - Personal de los <i>call centers</i>. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta
<p>Paso 3: Tener la visión correcta.</p> <p>Paso 4: Comunicar para fidelizar.</p>	<p>Módulo II: Análisis de datos</p>	<p>Sesión 3: Se comparten los resultados de la encuesta con análisis de las tendencias vistas en los trabajadores con base en sus respuestas.</p> <p>Se comparten los diagnósticos con las personas examinadas.</p> <p>Sesión 4: Con base en el análisis de los resultados se comparten las formas de evitar o de disminuir la incidencia del síndrome de Burnout, con recomendaciones no solo para los trabajadores, sino que también para el patrono.</p>	<p>Recursos necesarios para la sesión 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Laptop, cable USB, proyector. - Presentación digital sobre los resultados (PowerPoint o Canva). - Conexión a internet. - Personal de los <i>call centers</i>. - Impresiones de los resultados para ser entregados a las personas examinadas. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta <p>Recursos necesarios para la sesión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Presentación digital con las

		Si los niveles de síndrome de Burnout se consideran altos, se comunica a los mandos más altos de la organización para que la intervención sea más inmediata.	<p>recomendaciones (PowerPoint o Canva).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de los <i>call centers</i>. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta
<p>Paso 5: Remover barreras para empoderar la acción.</p> <p>Paso 6: Estipular objetivos de corto plazo.</p>	Módulo III: Intervención	<p>Sesión 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta y evaluación de cuáles son los obstáculos que impiden mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y por ende, impiden atacar el síndrome de Burnout en la organización (no solo en cuanto a resistencia al cambio, sino que también financiero). - Compartir información sobre como el síndrome de Burnout incide en la felicidad y la satisfacción laboral, de manera que se pueda sensibilizar a la población al respecto. - Realizar una actividad para incentivar el trabajo en equipo y el manejo del estrés. - Aplicación de una encuesta con preguntas referentes a la satisfacción laboral y a la felicidad en el trabajo. 	<p>Recursos necesarios para la sesión 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Personal de los <i>call centers</i>. - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Presentación digital con información sobre Burnout, felicidad y Satisfacción laboral (PowerPoint o Canva). - Herramienta digital para realizar lluvia de ideas sobre obstáculos que impiden mejorar condiciones laborales (miro.com) - Encuesta digital Google Forms - con el cuestionario diseñado por Meliá y Peiro (Satisfacción laboral) y Carolina Ramirez, Juan García y Julio García (Felicidad en el trabajo) - Materiales para actividades: Para 50 personas participantes en la actividad se necesitan 5 paquetes de espaguetis y 5 paquetes de malvaviscos (para la actividad de trabajo en equipo y manejo del estrés) - Mesa/sillas. - Merienda: fruta

		<p>Sesión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir objetivos/metapas por cumplir por medio de tareas estipuladas con relación al análisis de resultados de sesiones anteriores. <p>Estos serán diferentes dependiendo del puesto laboral, para los puestos más altos los objetivos estarán mayoritariamente enfocados en temas financieros. Para los supervisores, el enfoque será mayoritariamente en la productividad y diseño de tareas. Por último, para los mandos operativos, el enfoque será en la salud, manejo del tiempo y valorización de pequeños logros.</p>	<p>Recursos necesarios para la sesión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Personal de los <i>call centers</i>. - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Machote digital para la redacción de las metas, objetivos y tareas. - Machote físico para un cronograma de planeación de las actividades que contribuyan al abordaje de los mismos. Ejemplo: Taller sobre el manejo del tiempo. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta
<p>Paso 7: Mantener el foco en el objetivo final.</p> <p>Paso 8: Institucionalizar los nuevos comportamientos de la compañía, actitudes y procesos.</p>	<p>Módulo IV: Seguimiento</p>	<p>Sesión 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un plan de acción junto a los colaboradores para que el cambio en la organización sea permanente, tomando en cuenta la disposición económica y tecnológica de la empresa. Incluso, tomando en cuenta la posibilidad de cambiar procesos internos de una empresa, con el fin de favorecer al trabajador para que su tarea se convierta de algún modo más sencilla. <p>Sesión 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación con base en los objetivos a corto plazo establecidos en 	<p>Recursos necesarios para la sesión 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Personal de los <i>call centers</i>. - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Machote digital para generar preguntas y anotar las ideas y recomendaciones que surjan de la sesión. - Mesa/sillas. - Merienda: fruta <p>Recursos necesarios para la sesión 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala para la reunión. - Personal de los <i>call</i>

		<p>la sesión 6, por medio de una mesa redonda donde los colaboradores compartan sus resultados y los cambios que han visualizado.</p> <p>Con base en la disponibilidad financiera de la organización, brindar un tipo de cierre para todos los trabajadores y formalizar una especie de compromiso con los altos mandos de la organización en el cual se comprometen a tomar en cuenta el síndrome de Burnout al momento de tomar decisiones.</p>	<p><i>centers.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop, cable USB, proyector. - Conexión a internet. - Machote para hacer las anotaciones de la información que surja de la mesa redonda. - Machote de certificados de finalización de todos los módulos y del compromiso de mejora continua. - Mesa/sillas. - Desayuno o almuerzo para cerrar la actividad
--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia (2024).

5.3.5. Presupuesto

El presupuesto para la implementación de la propuesta se fundamenta en el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades y los recursos necesarios, con una duración de tres meses, durante los cuales se llevará a cabo la distribución de las actividades según el cronograma detallado en el apartado anterior.

El primer aspecto a considerar es el salario de los dos profesionales en psicología encargados de impartir las actividades de cada módulo. Según lo establecido por el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (2024), en el acuerdo JD.CPPCR-1025-2023 se fijan las tarifas mínimas para el periodo del 2024. Según este acuerdo, la tarifa por el rubro de Talleres profesionales es de ₡31 177 por hora.

Para calcular el presupuesto destinado a los honorarios de los especialistas en psicología, se utilizará como base un total de 8 semanas, durante las cuales se requerirá de sus servicios durante 4 horas, tres días a la semana.

Figura 29. Presupuesto honorarios profesionales en psicología.

Resumen Presupuesto Honorarios Profesionales Psicologos					
	Tarifa por Hora	Horas semanales	Total semanal	Cantidad de semanas	Total
Salarios					
Profesional en Psicología 1	31,177.00	12	374,124.00	8	2,992,992.00
Profesional en Psicología 2	31,177.00	12	374,124.00	8	2,992,992.00
TOTAL					5,985,984

Fuente: Elaboración propia (2024).

En segundo lugar, se presupuestan los materiales y suministros necesarios para el desarrollo de los módulos. Destacan principalmente dos licencias empresariales de miro.com, con un precio de \$20 por miembro facturado mensualmente. Para el cálculo en colones de la licencia se utiliza un tipo de cambio de ₡600, resultando en un total de **₡48 000**.

Figura 30. Resumen presupuesto licencias.

Licencias Miro.com			
	Monto mensual	Cantidad de Meses	Total
Licencias			
Licencia miro.com	\$20.00	4	\$ 80.00 CRC 48,000.00
TOTAL			CRC 48,000.00

Fuente: Elaboración propia.

El cálculo de los suministros se basa en que cada grupo inscrito para el taller será de 50 cupos. Asimismo, para contratar el servicio de alimentación, se utiliza un total de 56 personas, incluyendo a los especialistas que imparten las sesiones y se contratan paquetes de bocadillos a ₡2500 por persona.

Figura 31. Presupuesto de gastos.

PRESUPUESTO DE GASTOS									
CIFRAS EN MILES DE COLONES									
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Total
SERVICIOS PERSONALES	748,248.00	748,248	748,248	748,248	748,248	748,248	748,248	748,248	5,985,984.00
Honorarios Profesionales									
Profesional en Psicología 1	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	2,992,992.00
Profesional en Psicología 2	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	374,124.00	2,992,992.00
SERVICIOS NO PERSONALES	443,000.00	185,304.00	153,000.00	185,304.00	153,000.00	185,304.00	153,000.00	185,304.00	1,643,216.00
Licencia empresarial miro.com		12,000.00		12,000.00		12,000.00		12,000.00	48,000.00
Laptop	290,000.00								290,000.00
Servicios de Alimentación	133,000.00	133,000.00	133,000.00	133,000.00	133,000.00	133,000.00	133,000.00	133,000.00	1,064,000.00
Contrato Servicio Internet Movil		20,304.00		20,304.00		20,304.00		20,304.00	81,216.00
Viaticos	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	160,000.00
MATERIALES Y SUMINISTROS	12,680.00	11,500.00	5,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25,000.00	54,180.00
Paquete Hojas blancas carta	2,300.00								2,300.00
Lapiceros caja 12 uds x 6 cajas	10,380.00								10,380.00
Impresiones			5,000.00						5,000.00
Materiales actividad trabajo en equipo		11,500.00							11,500.00
Impresión de Certificados							25,000.00		25,000.00
TOTAL DE GASTOS	1,203,928.00	945,052.00	906,248.00	933,552.00	901,248.00	933,552.00	901,248.00	958,552.00	7,683,380.00

Fuente: Elaboración propia (2024).

5.3.6. Plan de implementación

Este plan de implementación ha sido desarrollado para asegurar que todos los aspectos del proyecto sean ejecutados de manera eficiente, permitiendo alcanzar los resultados proyectados dentro del marco temporal y presupuestario acordado. El plan detalla los pasos necesarios para su ejecución, dado que el éxito del proyecto es importante para concienciar sobre cómo el síndrome de Burnout afecta la vida laboral y profesional de las personas. Se llevará a cabo mediante cuatro módulos quincenales a lo largo de cuatro meses, impartidos por dos psicólogos profesionales, apoyados por un equipo facilitador y las herramientas necesarias para la capacitación.

En el Módulo I, en la primera sesión se abordará el significado e implicaciones del síndrome de Burnout y su impacto en el desempeño laboral y personal de los colaboradores. Se aplicará una encuesta digital con preguntas básicas para evaluar el conocimiento inicial sobre el tema. En la segunda sesión, se seleccionará una muestra pequeña para realizar diagnósticos individuales y medir los niveles de Burnout.

En el Módulo II, la sesión 3 incluirá la presentación de los resultados de la encuesta al grupo completo y se discutirán las tendencias identificadas. En la sesión 4, se ofrecerán

recomendaciones para prevenir o reducir el síndrome de Burnout, y se comunicarán formalmente los casos de alto riesgo a la dirección.

El Módulo III, en la sesión 5, se identificarán los obstáculos que afectan las condiciones laborales y la reducción del síndrome, con un enfoque en cómo impacta en la satisfacción y felicidad laboral. Se realizará una actividad de trabajo en equipo y manejo del estrés, seguida de una encuesta digital sobre satisfacción laboral y felicidad en el trabajo. En la sesión 6, se establecerán tareas basadas en el análisis de los resultados de los módulos anteriores, alineadas con los nuevos conocimientos adquiridos y las funciones laborales específicas.

En el Módulo IV, en la sesión 7 se desarrollará un plan de acción con los colaboradores para implementar cambios organizacionales permanentes, considerando aspectos financieros y tecnológicos que proporcionen mejores herramientas a los empleados. La sesión 8 será una mesa redonda para compartir avances de los objetivos establecidos en la sesión 6 y cerrar la capacitación, involucrando a los altos mandos en la importancia del síndrome de Burnout.

El proyecto de capacitación está presupuestado en ¢9 100 000, que incluye los gastos necesarios para las actividades planificadas y la contratación de dos psicólogos profesionales para impartir los módulos. El desglose del presupuesto es el siguiente: ¢7 683 380 para cubrir gastos esenciales como materiales didácticos, viáticos y honorarios profesionales, y ¢1 416 620 destinados al equipo facilitador por su tiempo y experiencia en el proyecto.

Para evaluar la viabilidad del proyecto, se calculó la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN) y se obtuvo un 18 % y ¢83 908 36 respectivamente, demostrando su viabilidad y potencial rentabilidad para las organizaciones. La inversión inicial de ¢1 203 928 cubre los gastos estimados para la primera semana de capacitación.

5.3.7. Diagrama de Gantt

Tabla 5. Diagrama de Gantt.

Actividades	SP3	SP2	SP1	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Colectar información sobre la cantidad de personas participantes, sus nombres (para la certificación) y cualquier otro dato relevante para la implementación del módulo y consenso con la organización sobre división de días por puesto.																			
Consenso con la organización sobre: sala o espacio para hacer reunión, inclusión de mesas y sillas y pared disponible para proyectar imagen. Acuerdo con la organización sobre la escogencia de los 3 días de la semana, donde se tomarán ciertas horas para desarrollar el módulo. Acuerdo con la organización sobre la alimentación durante el módulo y la financiación de los materiales necesarios para las actividades durante las sesiones: hojas, impresiones, lapiceros.																			
Búsqueda, selección y contratación de dos profesionales en psicología.																			
Búsqueda y definición del proveedor para la alimentación durante los módulos.																			
Compra de laptop, cable USB, proyector, hojas rayadas, lápices, lapiceros (con base en la cantidad de personas) y contratar proveedor de internet (móvil)																			
Elaborar formularios digitales con las diferentes encuestas diseñadas por los autores y junto a los psicólogos la presentación digital sobre el síndrome de Burnout.																			
Comprar merienda para la sesión 1 con el proveedor seleccionado.																			
Inicio del módulo I: Sesión 1																			
Elaborar junto a los psicólogos el machote para el diagnóstico del síndrome de Burnout con relación a la cantidad de personas por examinar.																			
Comprar merienda para la sesión 2.																			
Continuación del módulo I: Sesión 2.																			
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital de los resultados del diagnóstico e imprimirlos para entregarlos a las personas examinadas.																			
Comprar merienda para la sesión 3.																			
Inicio del módulo II: Sesión 3.																			
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital con las recomendaciones según los resultados compartidos.																			
Compra de merienda para la sesión 4.																			
Continuación del módulo II: Sesión 4.																			

Actividades	SP3	SP2	SP1	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital sobre la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.																			
Programar herramienta digital para realizar lluvia de ideas sobre obstáculos que impiden mejorar condiciones laborales y comprar materiales para la actividad del trabajo en equipo y el manejo del estrés.																			
Compra de merienda para la sesión 5.																			
Inicio del módulo III: Sesión 5.																			
Elaboración junto a los psicólogos de los machotes digitales para la redacción de metas, objetivos y tareas. Y elaboración de un machote físico para un cronograma de planeación de las actividades que contribuyan al abordaje de dichas metas, objetivos y tareas. Impresión del machote físico.																			
Compra de merienda para la sesión 6.																			
Continuación del módulo III: Sesión 6.																			
Elaborar machote digital para generar preguntas y anotar ideas y recomendaciones que surjan durante la sesión.																			
Coordinar espacio para colocar al proveedor de la comida para la sesión 8.																			
Compra de merienda para la sesión 7.																			
Inicio del módulo IV: Sesión 7.																			
Elaborar un machote digital para realizar anotaciones de la información que surja en la mesa redonda.																			
Elaborar junto a los psicólogos los certificados de finalización de los módulos y del compromiso de mejora continua.																			
Colocar nombre a cada certificado entregable en la sesión 8 e imprimirlos.																			
Comprar y coordinar la comida de cierre del módulo.																			
Continuación del módulo IV: Sesión 8 y finalización.																			
Reunión final con los directivos y encargados de la organización a modo de cierre																			

Fuente: Elaboración propia (2024)

Actividades del diagrama de Gantt.

1. Colectar información sobre la cantidad de personas participantes, sus nombres (para la certificación) y cualquier otro dato relevante para la implementación del módulo y consenso con la organización sobre división de días por puesto.
2. Consenso con la organización sobre: sala o espacio para hacer reunión, inclusión de mesas y sillas y pared disponible para proyectar imagen. Acuerdo con la organización sobre la escogencia de los 3 días de la semana, donde se tomarán ciertas horas para desarrollar el módulo. Acuerdo con la organización sobre la alimentación durante el módulo y la financiación de los materiales necesarios para las actividades durante las sesiones: hojas, impresiones, lapiceros.
3. Búsqueda, selección y contratación de dos profesionales en psicología.
4. Búsqueda y definición del proveedor para la alimentación durante los módulos.
5. Compra de laptop, cable USB, proyector, hojas rayadas, lápices, lapiceros (con base en la cantidad de gente) y contratar proveedor de internet (móvil)
6. Elaborar formularios digitales con las diferentes encuestas diseñadas por los autores y junto a los psicólogos la presentación digital sobre el síndrome de Burnout.
7. Comprar merienda para la sesión 1 con el proveedor seleccionado.
8. Inicio del módulo I: Sesión 1
9. Elaborar junto a los psicólogos el machote para el diagnóstico del síndrome de Burnout con relación a la cantidad de personas por examinar.
10. Comprar merienda para la sesión 2.
11. Continuación del módulo I: Sesión 2.
12. Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital de los resultados del diagnóstico e imprimirlos para entregarlos a las personas examinadas.

13. Comprar merienda para la sesión 3.
14. Inicio del módulo II: Sesión 3.
15. Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital con las recomendaciones según los resultados compartidos.
16. Compra de merienda para la sesión 4.
17. Continuación del módulo II: Sesión 4.
18. Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital sobre la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.
19. Programar herramienta digital para realizar lluvia de ideas sobre obstáculos que impiden mejorar condiciones laborales y comprar materiales para la actividad del trabajo en equipo y el manejo del estrés.
20. Compra de merienda para la sesión 5.
21. Inicio del módulo III: Sesión 5.
22. Elaboración junto a los psicólogos de los machotes digitales para la redacción de metas, objetivos y tareas. Y elaboración de un machote físico para un cronograma de planeación de las actividades que contribuyan al abordaje de dichas metas, objetivos y tareas. Impresión del machote físico.
23. Compra de merienda para la sesión 6.
24. Continuación del módulo III: Sesión 6.
25. Elaborar machote digital para generar preguntas y anotar ideas y recomendaciones que surjan durante la sesión.
26. Coordinar espacio para colocar al proveedor de la comida para la sesión 8.
27. Compra de merienda para la sesión 7.
28. Inicio del módulo IV: Sesión 7.
29. Elaborar un machote digital para realizar anotaciones de la información que surja en la mesa redonda.
30. Elaborar junto a los psicólogos los certificados de finalización de los módulos y del compromiso de mejora continua.

31. Colocar nombre a cada certificado entregable en la sesión 8 e imprimirlos.
32. Comprar y coordinar la comida de cierre del módulo.
33. Continuación del módulo IV: Sesión 8
34. Reunión final con los directivos y encargados de la organización a modo de cierre

Tabla 6. Cronograma con la división de las tareas.

Actividades	Personas encargadas
Colectar información sobre la cantidad de personas participantes, sus nombres (para la certificación) y cualquier otro dato relevante para la implementación del módulo y consenso con la organización sobre división de días por puesto.	Equipo facilitador y miembros de la organización.
Consenso con la organización sobre: sala o espacio para hacer reunión, inclusión de mesas y sillas y pared disponible para proyectar imagen. Acuerdo con la organización sobre la escogencia de los 3 días de la semana, donde se tomarán ciertas horas para desarrollar el módulo. Acuerdo con la organización sobre la alimentación durante el módulo y la financiación de los materiales necesarios para las actividades durante las sesiones: hojas, impresiones, lapiceros.	Equipo facilitador y miembros de la organización.
Búsqueda, selección y contratación de dos profesionales en psicología.	Equipo facilitador.
Búsqueda y definición del proveedor para la alimentación durante los módulos.	Equipo facilitador.
Compra de laptop, cable USB, proyector, hojas rayadas, lápices, lapiceros (con base en la cantidad de gente) y contratar proveedor de internet (móvil)	Equipo facilitador.
Elaborar formularios digitales con las diferentes encuestas diseñadas por los autores y junto a los psicólogos la presentación digital sobre el síndrome de Burnout.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Comprar merienda para la sesión 1 con el proveedor seleccionado.	Equipo facilitador.
Inicio del módulo I: Sesión 1	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar junto a los psicólogos el machote para el diagnóstico del síndrome de Burnout con relación a la cantidad de personas por examinar.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Comprar merienda para la sesión 2.	Equipo facilitador.
Continuación del módulo I: Sesión 2.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital de los resultados del diagnóstico e imprimirlos para entregarlos a las personas examinadas.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Comprar merienda para la sesión 3.	Equipo facilitador.
Inicio del módulo II: Sesión 3.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital con las recomendaciones según los resultados compartidos.	Equipo facilitador y los psicólogos.

Compra de merienda para la sesión 4.	Equipo facilitador.
Continuación del módulo II: Sesión 4.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar junto a los psicólogos la presentación digital sobre la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Programar herramienta digital para realizar lluvia de ideas sobre obstáculos que impiden mejorar condiciones laborales y comprar materiales para la actividad del trabajo en equipo y el manejo del estrés.	Equipo facilitador.
Compra de merienda para la sesión 5.	Equipo facilitador.
Inicio del módulo III: Sesión 5.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaboración junto a los psicólogos de los machotes digitales para la redacción de metas, objetivos y tareas. Y elaboración de un machote físico para un cronograma de planeación de las actividades que contribuyan al abordaje de dichas metas, objetivos y tareas. Impresión del machote físico.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Compra de merienda para la sesión 6.	Equipo facilitador.
Continuación del módulo III: Sesión 6.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar machote digital para generar preguntas y anotar ideas y recomendaciones que surjan durante la sesión.	Equipo facilitador.
Coordinar espacio para colocar al proveedor de la comida para la sesión 8.	Equipo facilitador.
Compra de merienda para la sesión 7.	Equipo facilitador.
Inicio del módulo IV: Sesión 7.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Elaborar un machote digital para realizar anotaciones de la información que surja en la mesa redonda.	Equipo facilitador.
Elaborar junto a los psicólogos los certificados de finalización de los módulos y del compromiso de mejora continua.	Equipo facilitador y los psicólogos.
Colocar nombre a cada certificado entregable en la sesión 8 e imprimirlos.	Equipo facilitador.
Comprar y coordinar la comida de cierre del módulo.	Equipo facilitador.

Continuación del módulo IV: Sesión 8 y finalización.	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.
Reunión final con los directivos y encargados de la organización a modo de cierre	Equipo facilitador, psicólogos y miembros de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2024)

REFERENCIAS

LIBROS

- Armstrong, G. y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Editorial: Pearson Educación, México.
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos %20del %20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Barrantes-Echavarría, R. (2002). *Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. EUNED, San José, Costa Rica.
https://sec6beb2e224aad69.jimcontent.com/download/version/1472044734/module/8423476870/name/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes.pdf
- Díaz-Mata, A. (2013). *Estadística Aplicada a la Administración y la Economía*. Editorial MC Graw Hill. México. D.F.
- Hernández-Rodríguez, O. (2004). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (Primera Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
<https://books.google.co.cr/books?id=4Bn033JrE8wC&printsec=frontcover#v=onepage&q=cuestionario&f=false>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill Education México D.F.
[https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez %20y %20Baptista-Metodolog %C3 %ADa %20Investigacion %20Cientifica %206ta %20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)
- Levin, R. y Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía*. Séptima edición. Pearson Education. México.
- Peña-Vera, T. y Pirela-Morillo, J. (2007). *La complejidad del análisis documental*. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
<http://repositorio.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/8052/n16a04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEYES

Código de Trabajo. Ley n.º 2 de 1943. 26 de agosto de 1943 (Costa Rica).

https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf

Ley n.º 7472 de 1995. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. 19 de enero de 1995. Diario Oficial La Gaceta (Alcance N° 14).

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26481&nValor3=0&strTipM=TC

Ley n.º 7638 de 1996. Crea Ministerio de Comercio Exterior y Promotora de Comercio Exterior. 30 de octubre de 1996. Diario Oficial La Gaceta (Alcance N° 218).

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25531&nValor3=0&strTipM=TC

Ley n.º 9738 de 2019. Ley para regular el teletrabajo. 18 de septiembre de 2019. Diario Oficial La Gaceta (Alcance N° 211).

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753

Reglamento de autorización, gestión y aplicación para el pago de horas extras y trabajo extraordinario. n.º 828. 1 de enero de 2012.

[https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74109&nValor3=91282&strTipM=TC#:~:text=Horas %20extras %20con %20valor %20de %20tiempo %20doble %20\(H %2D3\) %3A,m %C3 %A1ximo %20de %204 %20horas %20diarias.](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74109&nValor3=91282&strTipM=TC#:~:text=Horas%20extras%20con%20valor%20de%20tiempo%20doble%20(H%2D3)%3A,m%3%A1ximo%20de%204%20horas%20diarias.)

Reglamento General de los Riesgos del Trabajo. N.º 13466 de 1982. 07 de abril de 1982.

Diario Oficial La Gaceta (Alcance N°67).
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8296&nValor3=103867&strTipM=TC

TESIS

- Acuña-Agudelo, G. y Gonzalez-Hernández, I. (año). *Diseño de puestos de trabajo en la empresa “soluciones agropecuarias la granja S.A.S.* [Tesis]. Facultad Seccional Chiquinquirá. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/2472/TGT-1060.pdf;jsessionid=4C78143623104D7DCFB50510FC92208E?sequence=1>
- Briceño-Cepeda, M.D. (2021). *Gestión del Cambio para la Implementación de la Firma Electrónica Avanzada en CENABAST.* [Tesis]. <https://bibliotecadigital.academia.cl/items/e4f78366-1bd7-4b36-b5b9-b54d3a6292fa>
- Castañeda, J.A. y Gil, J.F. (2004). Una mirada a los intervalos de confianza en investigación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 33(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502004000200006#:~:text=El%20error%20est%C3%A1ndar%20es%20la,del%20tama%C3%B1o%20de%20la%20muestra.
- Correal-Gomez, L. (2012). *Propuesta de mejora de los Procesos de definición del Alcance y Estimación del tiempo en proyectos de análisis de Integridad Estructural.* [Tesis]. Instituto Tecnológico de Costa Rica. 201202029_PGGrad_MAP_rev2LC (tec.ac.cr)
- Galindo-Lozano, M. y Castiblanco-Ruíz, N. (2021). *Síndrome de Burnout en tiempos de COVID: Efectos de la pandemia y la virtualización en la salud mental de jóvenes universitarios.* [Tesis]. Universidad ICESI, Santiago. TG03384.pdf (icesi.edu.co)
- Hojda, A. (2022). *Síndrome de Burnout. Causas y Consecuencias. Plan de Intervención en Planta de Producción* [Tesis]. Universitat Jaume I. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/199900/TFG_2022_Hojda_Alexandra.pdf?sequence=1
- Jaén-Contreras, I. y Morales-Morales, V. (2020). *Análisis de Rotación de Personal de Telemarketing de call center en la Ciudad de San Pedro, en el segundo semestre 2019 y Propuesta de Plan de Retención.* [Tesis]. Universidad Latina de Costa Rica. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/397/1/TFG_Ulatina_Yariza_Jaen_Contreras.pdf

Munera-Mendoza, J., Zapata-Bedoya, S. y Bibiana-Giraldo, Y. (2020). *Riesgos Psicosociales en Trabajadores de call center*. [Tesis]. Corporación Universitaria Minuto de Dios Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Colombia. UVD T.SST Giraldo Yaneth-Munera Juliet-ZapataSandra_2020.pdf (uniminuto.edu)

REVISTAS

Abdalla, A., Li, X. y Yang, F. (2023). Stressors and job Burnout of Chinese expatriate construction professionals. *Engineering, Construction and Architectural Management*.

Alquicira, J. (2017). *Análisis de correlación*. Conogasi.org. <https://conogasi.org/articulos/analisis-de-correlacion-2/>

Alvarado, M. (2023). Importancia y Beneficios del Trabajo. <https://situam.org.mx/empleo/por-que-hay-trabajar.html>

Amazon Support Services Costa Rica SRL. (2023). *Description: Costa Rica - Digital Devices and Alexa Support Associate (Work from Home)*. <https://www.amazon.jobs/en/jobs/SF230106460/costa-rica-digital-devices-and-alexa-support-associate-work-from-home> Consultado el: 20 septiembre, 2023.

Arakelian, E., Paulsson, S., Molín F. y Svartengreen, M. (2021). *Cómo cambian el índice de recursos humanos, la justicia relacional y la productividad percibida después de la reorganización en un hospital en Suecia que utiliza un modelo de apoyo estructurado para la gestión sistemática del entorno laboral*. INT J Environ Res Salud Pública. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8583354/#B6-ijerph-18-11611>

Artavia-Jimenez, M. (2023). *La engañosa baja del desempleo y la reducción de la población económicamente activa*. UNA Comunica. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2023/4616-la-enganosa-baja-del-desempleo-y-la-reduccion-de-la-poblacion-economicamente-activa>

Bandera Azul Ecológica. (2017). *Descubra su categoría*. <https://pbae.estudiomanati.com/landing-de-categorías>

- Barajas-Sánchez, J. (2020). Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería. *Revista electrónica portales médicos*. Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería - Revista Electrónica de PortalesMedicos.com (revista-portalesmedicos.com)
- Barquero, M. (2017). Costa Rica hospeda alrededor de 150 centros de llamadas de empresas. *La Nación*. <https://www.nacion.com/economia/negocios/costa-rica-hospeda-alrededor-de-150-centros-de-llamadas-de-empresas/6IJCOXXQZ5B27JWNB7NPVDIOVY/story/#:~:text=Los%20centros%20de%20llamadas%20o,140%20y%20150%20de%20ellos>
- Barrascout-de León, D. y Betancur-Arias, J. (2023). Dimensiones del síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una empresa multinacional en la ciudad de Guatemala. *Revistas de la Universidad de San Carlos*, 10(1), 6-18. <https://revistas.usac.edu.gt/index.php/cytes/article/view/971/1025>
- Barreto-Osma, D. y Salazar-Blanco, H. (2020). Agotamiento emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. Vista de Agotamiento emocional en estudiantes universitarios del área de la salud (udenar.edu.co)
- Bonet-Gonzalez, A. (2023). *En qué consiste el síndrome de Estocolmo laboral y cuáles son sus principales causas*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/en-que-consiste-el-Síndrome-de-estocolmo-laboral-y-cuales-son-sus-principales-causas-3669698>
- Cabrera-Palafox, H. (2022). *La despersonalización. Dimensión que alerta sobre el síndrome de Burnout en los docentes universitarios*. <https://centrodeinvestigacioneducativauatx.org/publicacion/pdf2022/B057.pdf>
- Calvo, M. y Ramírez-Navarro, M. (2021). *Estudio revela que Síndrome de Burnout afecta al 18 % de las personas encuestadas que laboran en teletrabajo*. <https://psicologiacr.com/estudio-revela-que-Síndrome-de-Burnout-afecta-al-18-de-las-personas-encuestadas-que-laboran-en-teletrabajo/#:~:text=Estudio%20revela%20que%20S%C3%ADndrome%20de,en%20Psicolog%C3%ADa%20de%20Costa%20Rica>

- Chong, C.A., Ng, L.P. y Chen, I. (2022). The impact of job insecurity on job Burnout among hospitality employees during COVID-19 pandemic: the moderating role of supervisor and co-worker support. *International Hospitality Review*.
- CINDE. (2020). *Procesos corporativos y de negocio*. Costa Rica. <https://www.cinde.org/es/sectores/servicios-intensivos-conocimiento/corporativo>
- CINDE. (2021). *Amazon Servicio a Clientes sigue contratando con 400 puestos disponibles en Costa Rica*. <https://www.cinde.org/es/noticias/amazon-servicio-a-clientes-sigue-contratando-con-400-puestos-disponibles-en-costa-rica>
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2024). *Actualización de las tarifas mínimas para los honorarios profesionales para el periodo 2024*. <https://psicologiacr.com/actualizacion-de-las-tarifas-minimas-para-los-honorarios-profesionales-para-el-periodo-2024/>
- Concentrix. (2023). *Customer Service Agent CR All Jobs 2023*. <https://jobs.concentrix.com/global/en/job/R1360141/Customer-Service-Agent-CR-All-Jobs-2023> Consultado el: 20 septiembre, 2023.
- Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos. (2023). *Formulario de contacto*. https://www.cooperativadospinos.com/contact_us
- Cruzado, L., Nuñez-Moscoso, P. y Rojas-Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría, Perú*, 76(2), 120-125. Redalyc.Despersonalización: más que síntoma, un síndrome.
- Cuestas, E. (2009). Variables. *Revista Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Católica de Córdoba, Argentina*, 66(3), 113-117. https://www.revista2.fcm.unc.edu.ar/Rev.2009.3/Variables_Cuesta.pdf
- De la Cruz-Fresneda. (2023). *Salud Mental en el Trabajo. El Desafío de la Gestión de los RRHH*. <https://www.copmadrid.org/wp/salud-mental-en-el-trabajo-el-desafio-de-la-gestion-de-los-rrhh/>
- Díaz-Rosillo, A. y Guzmán-Melgar, C. (2022). *La equidad en los directivos de empresa. Relación con dimensiones del Burnout, compromiso laboral y la intención de abandono en su grupo de trabajo*. https://fctcp.usmp.edu.pe/pdf/revistacultura/36/5_Guzman_OK.pdf

- Enreach. (2020). *10 tecnologías de call center que han llegado para quedarse*.
<https://enreach.es/blog/10-tecnologias-de-call-center-que-han-llegado-para-quedarse/>
- Escudero-Zamora, M. (2021). *La importancia de la salud mental*.
<https://www.manuelescudero.com/la-importancia-de-la-salud-mental/>
- Falcón, V., Pertile, V, y Ponce, B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018)*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Foncubierta-Rodríguez, M. (2021). Influence of the entrepreneur’s personal values in business governance style and their relationship with happiness at work. (Influencia del emprendedor personal, valores en el estilo de gobierno empresarial y su relación con la felicidad en el trabajo). *Emerald*.
- Gómez, D. (2022). *Qué es la Satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. Qué es la Satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla) (hubspot.es)
- Goss, M. (2021). *Definition: call center*. TechTarget.
<https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/Call-Center>
- Great Place to Work. (2022). *Consecuencias del mal ambiente laboral y cómo lidiar con él*.
[https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/#:~:text=Una %20alta %20rotaci %C3 %B3n %20de %20personal,puede %20acarrear %20a %20tu %20empresa.](https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/#:~:text=Una%20alta%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal,puede%20acarrear%20a%20tu%20empresa.)
- GRUMA. (2023). *Oficinista de servicio al cliente (30400137)*.
[https://careers.gruma.com/job/San-Jos %C3 %A9-OFICINISTA-DE-SERVICIO-AL-CLIENTE- %2830400137 %29-Prov/981142601/](https://careers.gruma.com/job/San-Jos%C3%A9-OFICINISTA-DE-SERVICIO-AL-CLIENTE-%2830400137%29-Prov/981142601/) Consultado el: 20 septiembre, 2023.
- Guarino, L. (2022). *Burnout laboral: Estos son los países más “exhaustos” de Latinoamérica*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/Burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>
- Gutiérrez-Arroyo, P., Herrera-Solis, H., Lopez-Muñoz, S., Montero-Jimenez, Y., y Mora-Molina, M. (2022). Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas

jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica. *Wimb Lu*, 17(1), 75-94. <https://doi.org/10,15517/wl.v17i1.50947>

Gutiérrez-Wa-Chong, T. (2023). Costa Rica ocupa el quinto lugar con mayor desempleo en la OCDE. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-ocupa-el-quinto-lugar-con-mayor-desempleo-en-la-ocde>

Half, R. (2022). *Gestión de personas: características de un jefe eficaz*. <https://www.roberthalf.cl/blog/gestion-de-talentos/gestion-de-personas-caracteristicas-de-un-jefe-efectivo>

Iañez-Velasco, M. (2022). *El desempleo y sus consecuencias psicológicas*. <https://www.alteapsicologos.com/el-desempleo-y-sus-consecuencias-psicologicas/>

ICR Evolution. (2021). *Tres tecnologías que han impulsado el contact center*. <https://icr-evolution.com/blog/tres-tecnologias-que-han-impulsado-el-contact-center/>

Instituto Costarricense de Electricidad [ICE]. (2023). *Agencias y tiendas*. https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/contactenos/agenciasytiendas!/ut/p/z1/jZHBboMwDEC_pQeu2AkqSXfLaEVoixSmMVguE51YigSkAlp-vxU7TdoYvtl6z5Zt0JCdbotbZYqhsm1RP_J37X9shOQyCFDxl4hh4IHBDxGN1MGDbAJCRXzyjETHdkcwkccgfqPcZ5SCXuKzhAsiQzyGTAYo4ldfELaj8X69zMc_QuAyfwbQ8-0z0BMyd4EJmFvxvyF70Ka2p-9_iPbkcQO6K7_Kruzca_con4fh0j856OA4jq6x1tSl-2kbB39TzrYfIP9JwqVJ0zTHSjUZ78VqdQd4LC04/#/

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2020). *Tasa de desempleo abierto se situó en 12,4 %*. <https://inec.cr/noticias/tasa-desempleo-abierto-se-situo-124>

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2023). *Desempleo afecta a 287 mil personas en Costa Rica*. <https://inec.cr/noticias/desempleo-afecta-287-mil-personas-costa-rica>

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2023). *Encuesta nacional de demanda laboral en servicios Resultados Generales*.

<https://inec.cr/estadisticas-fuentes/encuestas/encuesta-nacional-demanda-laboral-enadel>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, España. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Iluminacion+en+el+puesto+de+trabajo/9f9299b8-ec3c-449e-81af-2f178848fd0a>

Jalal, S., Crossman, A. y Chinmeteeputuck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 745-758. https://www.researchgate.net/publication/233508346_The_relationships_of_age_and_length_of_service_with_job_satisfaction_An_examination_of_hotel_employees_in_Thailand

Karia, N. y Hasmi, M. (2006). The effects of total quality management practices on employees' work-related attitudes. *The TQM Magazine*, 18(1), 30-43. https://www.researchgate.net/publication/238327191_The_effects_of_total_quality_management_practices_on_employees'_work-related_attitudes

Loewe, N., Araya-Castillo, L., Thieme, C. y Batista-Foguet, J. (2015). Self-employment as a moderator between work and life satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 28(2), 213-226. <https://emerald.una.elogim.com/insight/content/doi/10.1108/ARLA-10-2014-0165/full/pdf?title=self-employment-as-a-moderator-between-work-and-life-satisfaction>

Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout. Un problema moderno. *Revista Entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, 70, 110-120. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/366/3662044011/index.html>

Lovo, J. (2021). Síndrome de Burnout. Un problema moderno. *Revista Entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, 70, 110-120. <https://biblioteca2.utec.edu.sv/entorno/public/journals/70/626-1-2362-1-10-20210410/?page=1>

- Madrigal-Q, R. (2022). *Experta de OCDE: 'Jornadas de trabajo más largas conducen a una disminución de productividad'*. <https://www.nacion.com/el-pais/politica/experta-de-ocde-jornadas-de-trabajo-mas-largas/72KMQBTJJNE5DMSJCPKWCYPNDM/story/>
- Marcos, S. (2021). *La recompensa como herramienta de gestión estratégica hacia una empresa con propósito*. <https://www.harvard-deusto.com/la-recompensa-como-herramienta-de-gestion-estrategica-hacia-una-empresa-con-proposito>
- Marsollier, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. <https://core.ac.uk/download/pdf/52478493.pdf>
- Martínez-Falco, J., Marco-Lajara, B., Sánchez-García, E. y Millán-Tudela, L. (2023). The scientific knowledge structure of happiness management in the business sphere: an exploratory bibliometric review. (La estructura del conocimiento científico de la gestión de la felicidad en el ámbito empresarial: una exploración revisión bibliométrica. *Emerald*.
- Ministerio de Comercio Exterior [Comex]. (2004). *Preguntas frecuentes sobre el TLC Lo que usted necesita saber sobre el Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos. Costa Rica*. http://www.sice.oas.org/tpd/usa_cafta/Studies/CRYTLC.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior [Comex]. (2023). *Tratados Vigentes. Costa Rica*. <https://www.comex.go.cr/tratados>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS] (2023). *Salud Ocupacional*. https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/13_Salud-Ocupacional-Ind.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS]. (2019). *Anuario estadístico MTSS 2018. Costa Rica*. https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estadisticas/documentos-estadisticas/anuario_estadistico_mtss_2018.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS]. (2021). *Empleo en Costa Rica rama de Actividad Económica. Rama de actividad económica | Barómetro Laboral Costa Rica (barometrolaboralcr.com)*

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS]. (2023). *El ministerio*.
<https://www.mtss.go.cr/elministerio/index.html>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS]. (2023). *Lista de Salarios Minimos. Sector Privado*. https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/Documentos-Salarios/lista_salarios_2023_ps.pdf
- Miro. (2024) Precios. Miro.com. <https://miro.com/es/pricing/>
- Montagu, J. (2022). *Cómo detectar una salud mental deteriorada y cuándo es necesario pedir ayuda*. https://www.alimente.elconfidencial.com/bienestar/2022-04-25/como-detectar-una-salud-mental-deteriorada_3404521/
- New Rule Magazine. (2021). *Bienestar laboral: la clave para sentirse a gusto en tu trabajo*. <https://newrulemagazine.com/bienestar-laboral-clave-sentirse-a-gusto-trabajo/>
- Nexus Salud Ocupacional. (18 de abril de 2023). *Importancia de la ventilación en el ambiente de trabajo* [página de LinkedIn]. <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-ventilaci%C3%B3n-en-el-ambiente-trabajo-nexus-salud>
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. <https://www.netquest.com/blog/muestreo-por-conveniencia>
- Oficina Económica y Comercial de España. (2021). *Informe Económico y Comercial*. [ofecom-informeeconcomercial_may2021_tcm30-542367.pdf](https://www.ofecom.gob.es/ofecom-informeeconcomercial_may2021_tcm30-542367.pdf) (mapa.gob.es)
- One Planet Network. (2018). *Informe Galardonados 2018, Programa Bandera Azul Ecológica - Costa Rica*. https://www.oneplanetnetwork.org/sites/default/files/from-crm/94-cf451d486e4b148d5627d8858b584dc9_Programa_Bandera_Azul_Ecol%C3%B3gica_Informe_2018.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#:~:text=La%20salud%20mental%20es%20un,la%20mejora%20de%20su%20comunidad>

- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2016). *Estrés térmico, salud y confort laboral*. <https://www.paho.org/es/documentos/estres-termico-salud-confort-laboral>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2021). *Impacto de la pandemia COVID-19 en la salud mental de la población*. [https://www.paho.org/es/boletin-desastres-n131-impacto-pandemia-covid-19-salud-mental-poblacion#:~:text=En %20una %20encuesta %20realizada %20en,1 %20\(Foro %20Econ %C3 %B3mico %20Mundial\)](https://www.paho.org/es/boletin-desastres-n131-impacto-pandemia-covid-19-salud-mental-poblacion#:~:text=En%20una%20encuesta%20realizada%20en,1%20(Foro%20Econ%3%B3mico%20Mundial)).
- Ortiz-Ocaña, A. (2013). Relación entre la objetividad y la subjetividad en las ciencias humanas y sociales. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia, Colombia*, 13(27), 85-106. <https://www.redalyc.org/pdf/414/41431644004.pdf>
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales. Venezuela*, 16(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pérez, L. (2022). *¿Qué son los cloud contact center? 5 ventajas de implementarlo en tu empresa*. <https://contactcenterhub.es/que-son-cloud-contact-center-ventajas-implementarlo-empresa-2022-20-36939/>
- Piedra-Guillen, N. (2019). El trabajo en los *call centers*: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas, Costa Rica*, 10(1), 103-137. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rup/v10n1/2215-2989-rup-10-01-103.pdf>
- Piedra-Guillen, N. (2020). El trabajo en los *call centers*: La corporeidad de la experiencia laboral. *Scielo*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24662020000100103

- Presidencia de la República. (2021). *Anuncian nueva categoría del Programa Bandera Azul Ecológica*. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/02/anuncian-nueva-categoria-del-programa-bandera-azul-ecologica/>
- Proenca, T. y Rodrigues, H. (2021). Empowerment in *call centers* and customer satisfaction. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 19(2), 143-161. <https://www.emerald.com/una.remotexs.co/insight/content/doi/10.1108/MRJIA-M-01-2021-1129/full/pdf?title=empowerment-in-call-centers-and-customer-satisfaction>
- Promotora de Comercio Exterior [PROCOMER]. (2009). *Costa Rica: Impactos de los tratados de libre comercio*. https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/impactos-tratados-libre-comercio-costa-rica2020-02-19_20-18-20.pdf
- Promotora de Comercio Exterior [PROCOMER]. (2021). *Balance de Zona Franca 2021*. Recursos | Procomer
- Promotora de Comercio Exterior [PROCOMER]. (2021). *Amazon Support Services Costa Rica S.R.L. Planta Satélite*. <https://www.procomer.com/zonasfrancas/2893/amazon-support-services-costa-rica-s-r-l-planta-satelite/>
- Promotora de Comercio Exterior [PROCOMER]. (2022). *Guía Régimen Zona Franca*. <https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Guias-Zonas-Francas-junio-2022.pdf>
- Pujol, L. y Dabos, G. (2020). Dispositional and situational factors at work A validation of scales and examination of effects on job satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 33(1), 49-70. <https://www.emerald.com/una.remotexs.co/insight/content/doi/10.1108/ARLA-12-2017-0355/full/pdf?title=dispositional-and-situational-factors-at-work-a-validation-of-scales-and-examination-of-effects-on-job-satisfaction>
- Ravina-Ripoll, R., Galvan-Vela, E., Sorzano-Rodríguez, D. y Ruiz-Corrales, M. (2022). Mapping intrapreneurship through the dimensions of happiness at work and

internal communication. (Mapeo del intraemprendimiento a través de las dimensiones de la felicidad en trabajo y comunicación interna). *Emerald*.

Revista Summa. (2023). Costa Rica: América Free Zone es galardonada como la mejor Zona Franca de Latinoamérica 2023. *Revista Summa*. <https://revistasumma.com/costa-rica-america-free-zone-es-galardonada-como-la-mejor-zona-franca-de-latinoamerica-2023/>

Ríos-Espinosa, C. (2020). *Proyecto de ley de salud mental de Costa Rica, un paso atrás para los derechos humanos*. Human Rights Watch. <https://www.hrw.org/es/news/2022/05/05/proyecto-de-ley-de-salud-mental-de-costa-rica-un-paso-atras-para-los-derechos>

Rivera-Alvarez, C. (2022). *Diferencias entre la Satisfacción laboral y la felicidad*. <https://es.linkedin.com/pulse/diferencias-entre-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-y-felicidad-rivera-alvarez>

Rodríguez-V, A. (2014). 'Call centers' lejos del ojo de CINDE. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/call-centers-lejos-del-ojo-de-cinde/C5PUTDXC3FBWJJMZNGUA4QJXCU/story/>

Salgado-Vega, M. (2019). *Muestra probabilística y no probabilística. Trabajo terminal de grado III*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=

Sánchez, E. (2022). *Estabilidad emocional: qué es y cómo potenciarla y desarrollarla en ti*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/estabilidad-emocional>

Scharager, J. (2001). *Muestreo no probabilístico*. Universidad Católica de Chile. https://www.academia.edu/4230919/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Escuela_de_Psicolog%C3%ADa_Autor_Judith_Scharager_Asistente_Pablo_Reyes_MUESTREO_NO_PROBABIL%C3%8DSTICO_Qu%C3%A9_es_el_Muestreo_No_Probabil%C3%ADstico

Schutze, S. (2015). *¿Por qué es mejor la motivación interna que la externa?* <https://prezi.com/ck3f7uzgst56/motivacion-interna-o-externa/>

Serrahima de Bedoya, A. (2022). *Avances y desafíos de la inteligencia artificial*.
[https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/57178/Avances
%20y %20desafios %20de %20la %20inteligencia %20artificial %20-
%20Serrahima %20de %20Bedoya %20C
%20Alvaro.pdf?sequence=2#page=11&zoom=100,92,96](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/57178/Avances%20y%20desafios%20de%20la%20inteligencia%20artificial%20-%20Serrahima%20de%20Bedoya%20Alvaro.pdf?sequence=2#page=11&zoom=100,92,96)

SITIOS WEB

Soler-Cárdenas, S.F. y Soler-Pons, L. (2012). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-
18242012000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001)

Streber, H. (2021). *¿Qué es la felicidad laboral?* [https://es.linkedin.com/pulse/qu %C3
%A9-es-la-felicidad-laboral-hern %C3 %A1n-streber-](https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-felicidad-laboral-hern%C3%A1n-streber-)

Sykes Costa Rica. (2023). *Foundever*. Heredia Customer Support Representative (Hybrid). [https://sykescostarica.com/open-job/heredia-customer-support-
representative-hybrid/](https://sykescostarica.com/open-job/heredia-customer-support-representative-hybrid/) Consultado el: 20 septiembre, 2023.

Travieso-Ramos, N. (2017). The scientific results in the biomedical investigations: an unresolved challenge. *Medisan. Universidad de Ciencias Médicas de Cuba*, 21(5), 611-621. El concepto de resultado en la investigación pedagógica (sld.cu)

Tresita, P.V.M., Aboobaker, N. y Devi, U.N. (2021). Family incivility and Burnout: a moderated mediation model of life satisfaction and psychological capital. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*.

Universidad Finis Terrae (2011). *Guía para Realizar Búsquedas Efectivas*. Dirección de Sistema de Bibliotecas. [https://finis.cl/wp-content/uploads/2024/02/guia-para-
realizar-busquedas-efectivas-abril-2021.pdf](https://finis.cl/wp-content/uploads/2024/02/guia-para-realizar-busquedas-efectivas-abril-2021.pdf)

Varga, V., Xu, T., Kivimäki, M., Mehta, A., Rugulies, R. y Rod, N. (2021). *Justicia organizacional y trayectorias metabólicas a largo plazo: un seguimiento de 25 años de la Cohorte Whitehall*. *La Revista de Endocrinología Clínica y Metabolismo*.
<https://academic.oup.com/jcem/article/107/2/398/6378859?login=false>

- Villanueva, D. (2023). *Congreso de Costa Rica aprueba en primer debate el proyecto de reforma del Código del Trabajo, que actualiza las jornadas laborales excepcionales*. CNN. <https://cnnespanol.cnn.com/2023/08/18/costa-rica-aprueba-reforma-codigo-trabajo-jornadas-laborales-excepcionales-orix/>
- Western Union Holdings, Inc. (2023). *Descripción: Associate, Anti Money Laundering Compliance*. <https://careers.westernunion.com/job-details/19016330/associate-anti-money-laundering-compliance-santa-ana-cr/> Consultado el: 20 septiembre, 2023.
- Whiteoak, J., Abell, D. y Becker, K. (2021). The leadership challenge of increasing productivity in the workplace without increasing Burnout risk. *Leadership y Organization Development Journal*, 44(2), 260-273.
- World Economic Forum (2023). *The Global Risks Report 2023 18th Edition. Insight Report*.
https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2023.pdf?_gl=1*1l017mb*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjw7JOpBhCfARIsAL3bobcr11831aU9IEU-iGU8Wc0_8dglrHhnmsMbT5ZUV14UNPwBQRQuWqIaAhBwEALw_wcB
- World Economic Forum. (2023). *Previous Global Future Council on Mental Health*.
<https://www.weforum.org/communities/gfc-on-mental-health>
- Xiao, Q. y Liang, X. (2023). The impact of different components of HRM strength on employee Burnout: a two-wave study. *Chinese Management Studies*.
- Zendesk. (2021). *Las 5 métricas operativas de un call center que debes medir*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-metricas-operativas/>
- Zendesk. (2021). *Tipos de call center: funciones, características y tendencias*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-tipos/>
- Zendesk. (2022). *¿Qué es CRM? 4 tipos de sistemas para manejar clientes*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-crm-para-que-sirve/>

ANEXOS

Anexo 1. Carta capacitación de gestores bibliográficos y APA 7



Heredia, 18/06/2024
Señores
Escuela de Administración, UNA

Por este medio se hace constar que las siguientes personas recibieron la capacitación sobre APA 7 y Gestores bibliográficos, para los efectos correspondientes:

Herrera Arce Mariana, 4-0240-0327
Mendoza Matarrita Yulieth María, 1-1684-0853
Ureña Zúñiga María Fernanda, 1-1729-0384
Viquez Alfaro Alexandra 1-1655-0097

Saludos.

**JUAN RAMON HERRERA
ROMERO (FIRMA)**

Firmado digitalmente por JUAN
RAMON HERRERA ROMERO
(FIRMA)
Fecha: 2024.06.18 19:26:36 -06'00'

Atentamente,
Juan Herrera Romero
Jefe Horario Especial
Biblioteca Joaquín García Monge.

Anexo 2. Carta cesión de derechos Maria Ureña



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



FORMULARIO DE DEPÓSITO LEGAL, AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR DEL INFORME DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Por este medio, el(la) suscrito(a): Maria Fernanda Ureña Zuñiga, estudiante de la carrera de Administración, con número de identificación 1-1729-0384, autorizo para que el informe del seminario de graduación titulado: " Incidencia del Síndrome Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de Call Center durante un periodo comprendido entre agosto del 2023 y julio 2024. para optar al grado de licenciatura en Administración con énfasis en: Gestión de Recursos Humanos

1- Sea desarrollado de manera conjunta con lo(a)s siguientes compañero(a)s de equipo de trabajo:

Nombre Completo	No de Identidad	Correo electrónico
Herrera Arce Mariana	4-0240-0327	marianaherrer10@gmail.com
Mendoza Matarrita Yulieih	1-1684-0853	yulieihmend17@gmail.com
Viquez Alfaro Alexandra	1-1655-0097	viquezalfaroale15@gmail.com

- 2- Sea producción intelectual propia de cada uno (a) de los integrantes del equipo investigador, ya que el informe de seminario de graduación es un documento original e inédito.
- 3- Aportaré la información y datos necesarios que provengan de fuentes primarias y secundarias para desarrollar de manera apropiada la investigación.
- 4- Sea de participación igualitaria de cada uno de los integrantes del equipo investigador.
- 5- Estoy de acuerdo que en caso de retirarme del desarrollo de este informe, por las razones que sean, de tal manera que *cedo mis derechos* al equipo que continua el desarrollo hasta culminar el informe final del seminario de graduación:
 - a- De tal manera que no interfiere en la culminación del proceso como requisito de graduación de lo (a)s compañero(a)s que continúen con el desarrollo del informe del seminario de graduación.
 - b- Tampoco utilizo información parcial o total de dicho documento para futuros procesos de investigación propios, en caso de hacerlo, será respetando los derechos de autor correspondiente.
 - c- En caso de no querer asistir a la defensa, cedo el derecho a mis compañeros (as) de poder realizar la defensa sin mi persona.

Firmo en la ciudad de Heredia el día 01 del mes de octubre del año 2023

M^a Fdo Ureña Z
Maria Fernanda Ureña Zuñiga
Nombre y Firma

117290384
Número de Identificación

Tel (506) 2562-4204
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica

19

Anexo 3. Carta cesión de derechos Mariana Herrera



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



FORMULARIO DE DEPÓSITO LEGAL, AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR DEL INFORME DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Por este medio, el(la) suscrito(a): Mariana Herrera Arce, estudiante de la carrera de Administración, con número de identificación 4-0240-0327,

autorizo para que el informe del seminario de graduación titulado: **"Incidencia del Síndrome del Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de Call Center en Costa Rica durante el periodo 2023-2024."** para optar al grado de licenciatura en Administración con énfasis en: Gestión en Recursos Humanos

- 1- Sea desarrollado de manera conjunta con lo(a)s siguientes compañero(a)s de equipo de trabajo:

Nombre Completo	No de Identidad	Correo electrónico
Mendoza Matarrita Yulieth	1-1684-0853	yuliethmend17@gmail.com
Ureña Zúñiga María Fernanda	1-1729-0384	fecurena9@gmail.com
Viquez Alfaro Alexandra	1-1655-0097	Viquezalfaroale15@gmail.com

- 2- Sea producción intelectual propia de cada uno (a) de los integrantes del equipo investigador, ya que el informe de seminario de graduación es un documento original e inédito.
- 3- Aportaré la información y datos necesarios que provengan de fuentes primarias y secundarias para desarrollar de manera apropiada la investigación,
- 4- Sea de participación igualitaria de cada uno de los integrantes del equipo investigador.
- 5- Estoy de acuerdo que en caso de retirarme del desarrollo de este informe, por las razones que sean, de tal manera que *cedo mis derechos* al equipo que continua el desarrollo hasta culminar el informe final del seminario de graduación:
 - a- De tal manera que no interfiero en la culminación del proceso como requisito de graduación de lo (a)s compañero(a)s que continúen con el desarrollo del informe del seminario de graduación.
 - b- Tampoco utilizo información parcial o total de dicho documento para futuros procesos de investigación propios, en caso de hacerlo, será respetando los derechos de autor correspondiente.
 - c- En caso de no querer asistir a la defensa, cedo el derecho a mis compañeros (as) de poder realizar la defensa sin mi persona.

Firmo en la ciudad de Heredia el día 26 del mes de setiembre del año 2023

Mariana Herrera

Mariana Herrera Arce

4 0240 0327

Nombre y Firma

Número de Identificación

Tel (506) 2562-4204
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica



INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE • LEY 9187

Anexo 4. Carta cesión de derechos Alexandra Viquez



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



FORMULARIO DE DEPÓSITO LEGAL, AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR DEL INFORME DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Por este medio, e(l)la suscrita(a): Viquez Alfaro Alexandra, estudiante de la carrera de Administración, con número de identificación 1-1655-0097, autorizo para que el informe del seminario de graduación titulado:

" Incidencia del Síndrome Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de Call Center en Costa Rica durante el periodo 2023-2024 "

para optar al grado de licenciatura en Administración con énfasis en: Recursos Humanos

- 1- Sea desarrollado de manera conjunta con lo(a)s siguientes compañero(a)s de equipo de trabajo:

Nombre Completo	No de Identidad	Correo electrónico
Herrera Arce Mariana	4-0240-0327	marianaherrer10@gmail.com
Mendoza Matarrita Yulieth	1-1684-0853	yuliethmend17@gmail.com
Ureña Zuñiga María Fernanda	1-1729-0384	feerurena9@gmail.com

- 2- Sea producción intelectual propia de cada uno (a) de los integrantes del equipo investigador, ya que el informe de seminario de graduación es un documento original e inédito.
- 3- Aportaré la información y datos necesarios que provengan de fuentes primarias y secundarias para desarrollar de manera apropiada la investigación.
- 4- Sea de participación igualitaria de cada uno de los integrantes del equipo investigador.
- 5- Estoy de acuerdo que en caso de retirarme del desarrollo de este informe, por las razones que sean, de tal manera que *cedo mis derechos* al equipo que continua el desarrollo hasta culminar el informe final del seminario de graduación:
 - a- De tal manera que no interfiere en la culminación del proceso como requisito de graduación de lo (a)s compañero(a)s que continúen con el desarrollo del informe del seminario de graduación,
 - b- Tampoco utilizo información parcial o total de dicho documento para futuros procesos de investigación propios, en caso de hacerlo, será respetando los derechos de autor correspondiente.
 - c- En caso de no querer asistir a la defensa, cedo el derecho a mis compañeros (as) de poder realizar la defensa sin mi persona.

Firmo en la ciudad de Heredia el día 25 del mes de agosto del año 2023

Alexandra Viquez Alfaro

Alexandra Viquez Alfaro
Nombre y Firma

1-1655-0097

Número de Identificación

Tel (506) 2562-4204
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica

19

Anexo 5. Carta cesión de derechos Yulieth Mendoza



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



FORMULARIO DE DEPÓSITO LEGAL, AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR DEL INFORME DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Por este medio, el(la) suscrito(a): Yulieth María Mendoza Matarrita, estudiante de la carrera de Administración, con número de identificación 116840853, autorizo para que el informe del seminario de graduación titulado: **"Incidencia del Síndrome Burnout en la satisfacción laboral y felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de Call Center en Costa Rica durante un periodo comprendido entre agosto del 2023 y julio del 2024."** para optar al grado de licenciatura en Administración con énfasis en: Gestión de Recursos Humanos

- 1- Sea desarrollado de manera conjunta con lo(a)s siguientes compañero(a)s de equipo de trabajo:

Nombre Completo	No de identidad	Correo electrónico
Herrera Arce Mariana	4-0240-0327	marianaherrer10@gmail.com
Ureña Zúñiga María Fernanda	1-1729-0384	fecurena9@gmail.com
Viquez Alfaro Alexandra	1-1655-0097	viquezalfaroale15@gmail.com

- 2- Sea producción intelectual propia de cada uno (a) de los integrantes del equipo investigador, ya que el informe de seminario de graduación es un documento original e inédito.
- 3- Aportaré la información y datos necesarios que provengan de fuentes primarias y secundarias para desarrollar de manera apropiada la investigación.

- 4- Sea de participación igualitaria de cada uno de los integrantes del equipo investigador.

- 5- Estoy de acuerdo que, en caso de retirarme del desarrollo de este informe, por las razones que sean, de tal manera que *cedo mis derechos* al equipo que continúa el desarrollo hasta culminar el informe final del seminario de graduación:
 - a- De tal manera que no interfiere en la culminación del proceso como requisito de graduación de lo (a)s compañero(a)s que continúen con el desarrollo del informe del seminario de graduación.
 - b- Tampoco utilizo información parcial o total de dicho documento para futuros procesos de investigación propios, en caso de hacerlo, será respetando los derechos de autor correspondiente.
 - c- En caso de no querer asistir a la defensa, cedo el derecho a mis compañeros (as) de poder realizar la defensa sin mi persona.

Firmo en la ciudad de Heredia el día 21 del mes de agosto del año 2023

Yulieth Mendoza Matarrita

116840853

Número de Identificación

Tel (506) 2562-4204
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica

2

Anexo 6. Carta Filóloga

Carta de revisión filológica

San José, 28 de junio de 2024

Señores
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad Nacional de Costa Rica

Estimados señores:

He revisado y corregido en todos los extremos filológicos: la redacción, la ortografía, la puntuación, la morfología, la sintaxis y los vicios del trabajo titulado "Incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo percibida por los colaboradores en el sector de call center en Costa Rica, durante el periodo 2023-2024", presentado por Mariana Herrera Arce, Yulieth María Mendoza Matarrita, María Fernanda Ureña Zúñiga y Alexandra Viquez Alfaro, para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos.

Con las correcciones y recomendaciones aplicadas en este trabajo de investigación, es un documento con valor filológico y cumple con los requisitos necesarios para ser presentado ante las autoridades universitarias correspondientes.

Atentamente,

MARGARITA
SIRLENE CHAVES
BONILLA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARGARITA SIRLENE
CHAVES BONILLA (FIRMA)
Fecha: 2024.06.28
10:22:04 -06'00'

M.Sc. Margarita Sirlene Chaves Bonilla

Filóloga

Cédula 2 0717 0620

Camé 83791 (COLYPRO)

Sitio web: www.filologos.org | Correo electrónico: info@filologos.org | Teléfono: 87125171 Dirección: Torre Latitud Yoses, San José.

Anexo 7. Cuestionario



Sección 1 de 6

Introducción

Este trabajo de investigación pretende estudiar la incidencia del síndrome Burnout en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo, en los colaboradores del sector call center de Costa Rica. Este estudio es importante porque la fuerza laboral en los call center tiene un gran peso en el funcionamiento en los modelos de negocio, porque se encargan de atender y solucionar los requerimientos del cliente.

Los resultados de esta investigación serán utilizados para fines académicos y con un alto grado de confidencialidad. Además, no se solicitan datos sensibles que puedan comprometer a los participantes con su opinión transparente e imparcial.

Variables demográficas

Información General

1. Género *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiere no indicar

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 56 o más

3. Señale el mayor nivel de estudios finalizado. *

Marca solo un óvalo.

- Primaria completa
- Secundario incompleta
- Secundaria completa
- Técnico medio
- Bachillerato universitario
- Licenciatura
- Masters

4. ¿La empresa donde presta servicios es de índole nacional o internacional? *

Marca solo un óvalo.

- Nacional
- Internacional

5. Situación laboral actual *

Marca solo un óvalo.

- Trabajador con actividades económicas independientes
- Asalariado con contrato por tiempo definido
- Asalariado con contrato por tiempo indefinido

6. Indique en cual de las siguientes categorías se sitúa usted, en su actual puesto de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Operativo asistencial
- Técnico
- Profesional
- Supervisor - Jefatura - Directivo

7. ¿Cuál es su ocupación en su lugar de trabajo? *

8. ¿Qué tipo de jornada laboral tiene en su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Diurno
- Nocturno
- Mixto

9. ¿Qué cantidad de horas dedica a su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Hasta 20 horas semanales
- Hasta 30 horas semanales
- Hasta 40 horas semanales
- Hasta 45 horas semanales
- Hasta 48 horas semanales
- 49 horas semanales o más

10. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 1 año
- Hasta 5 años
- Hasta 10 años
- Hasta 15 años
- Hasta 20 años
- Más de 20 años

Síndrome de Burnout

Lo experimentan con frecuencia personas que enfrentan altos niveles de demandas laborales. Las demandas/cargas laborales requieren un esfuerzo mental, emocional y físico que pueden agotar a los empleados.

En este apartado se le presentan alternativas, por favor califique según el grado de frecuencia con el que usted vive cada afirmación. (1. Nunca a 7. Siempre) *

	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Regularmente	5. Bastantes veces	6. Casi siempre	7. Siempre
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento acabado al final de la jornada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Trabajar todo el día realmente es estresante para mi.

Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.


Me siento quemado "agotado" por mi trabajo.

Siento que estoy haciendo una buena contribucion a la actividad de mi centro laboral.

Desde que empece en este puesto, he ido perdiendo interes en mi trabajo.

He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.

En mi opinion, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me he vuelto mas cinico y pesimista en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dudo de la importancia de mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Esta pregunta requiere al menos una respuesta por fila

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo formula sobre las diferentes facetas de un trabajo. Representa la respuesta afectiva o emocional de un individuo hacia su trabajo como un todo.

En este apartado se le presentan alternativas, por favor califique según el grado * de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

	1. Muy satisfecho	2. Bastante insatisfecho	3. Algo insatisfecho	4. Indiferente	5. Algo satisfecho	6. Bastante satisfecho
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El salario que usted recibe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La iluminación de su lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La ventilación de su lugar de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura de su local de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las oportunidades de promoción que tiene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las relaciones personales con sus superiores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La supervisión que ejercen sobre usted.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El apoyo que recibe de sus superiores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>La capacidad para decidir autonomamente aspectos relativos a su trabajo.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Felicidad en el trabajo

La felicidad de las personas en las organizaciones está asociada con las características de la propia organización, las tareas, la forma de liderazgo aplicada y otros aspectos del medio ambiente. Por lo tanto, los empresarios pueden influir en la felicidad de sus empleados a través de estos dos factores, el entorno y las interacciones.

En este apartado se le presentan las siguientes afirmaciones, por favor asigne un * valor del 1 al 7 (Nunca a Siempre)

	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Regularmente	5. Bastantes veces	6. Casi siempre	7. Siempre
Disfruto mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La familia me aporta felicidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo buena salud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi vida el amor ocupa un lugar importante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo estabilidad interior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tengo bienestar objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo estabilidad profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el trabajo obtengo las justas recompensas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El clima organizacional de la empresa es bueno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los jefes dirigen bien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disfruto haciendo bien mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La motivación interna de mi puesto es alta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mis tareas en la empresa estas bien diseñadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soy extrovertido/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 8. Tabla cálculo de correlaciones

Síndrome de Burnout

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 [Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.]	1.000														
2 [Me siento acabado al final de la jornada.]	0.847	1.000													
3 [Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.]	0.794	0.795	1.000												
4 [Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.]	0.802	0.823	0.811	1.000											
5 [Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.]	0.235	0.248	0.280	0.247	1.000										
6 [Me siento quemado "agotado" por mi trabajo.]	0.826	0.819	0.791	0.810	0.247	1.000									
7 [Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.]	0.024	0.038	0.019	-0.008	0.528	-0.029	1.000								
8 [Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo.]	0.702	0.662	0.663	0.702	0.224	0.782	-0.022	1.000							
9 [He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.]	0.720	0.670	0.699	0.691	0.263	0.780	-0.013	0.907	1.000						
10 [En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.]	0.300	0.293	0.288	0.273	0.631	0.277	0.586	0.245	0.280	1.000					
11 [Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.]	-0.077	-0.003	-0.064	-0.083	0.350	-0.077	0.446	-0.103	-0.110	0.455	1.000				
12 [He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.]	-0.103	-0.089	-0.125	-0.137	0.391	-0.110	0.573	-0.115	-0.103	0.489	0.740	1.000			
13 [Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo.]	0.613	0.544	0.643	0.612	0.250	0.638	0.000	0.654	0.661	0.296	-0.129	-0.030	1.000		
14 [Dudo de la importancia de mi trabajo.]	0.623	0.572	0.625	0.614	0.219	0.660	-0.173	0.687	0.692	0.191	-0.163	-0.192	0.683	1.000	
15 [En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.]	0.104	0.100	0.102	0.080	0.592	0.113	0.598	0.093	0.103	0.727	0.449	0.523	0.136	0.098	1.000

Anexo 9. Tabla cálculo de correlaciones

Satisfacción laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1 [Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.]	1.0000																							
2 [Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.]	0.7517	1.0000																						
3 [Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.]	0.7095	0.8912	1.0000																					
4 [El salario que usted recibe.]	0.4357	0.5787	0.5803	1.0000																				
5 [Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.]	0.5542	0.6796	0.6803	0.6333	1.0000																			
6 [La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.]	0.4578	0.4297	0.3605	0.3836	0.4331	1.0000																		
7 [El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.]	0.4519	0.4438	0.4414	0.4770	0.5046	0.8364	1.0000																	
8 [La iluminación de su lugar de trabajo.]	0.4394	0.4404	0.3958	0.4232	0.4318	0.8188	0.8747	1.0000																
9 [La ventilación de su lugar de trabajo.]	0.3794	0.4253	0.3829	0.4492	0.4620	0.7162	0.8277	0.8607	1.0000															
10 [La temperatura de su local de trabajo.]	0.3603	0.3969	0.3713	0.4025	0.4463	0.6816	0.7879	0.8016	0.8225	1.0000														
11 [Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.]	0.5082	0.6968	0.7043	0.6084	0.6397	0.4455	0.5224	0.4754	0.4897	0.4615	1.0000													
12 [Las oportunidades de promoción que tiene.]	0.4858	0.6699	0.6849	0.6383	0.6022	0.4241	0.4891	0.4477	0.4672	0.4391	0.8082	1.0000												
13 [Las relaciones personales con sus superiores.]	0.5174	0.5703	0.5471	0.4716	0.6137	0.5721	0.5895	0.5489	0.5393	0.5057	0.6217	0.6042	1.0000											
14 [La supervisión que ejercen sobre usted.]	0.5358	0.5888	0.5937	0.5262	0.6655	0.5184	0.5827	0.5186	0.5202	0.4805	0.5905	0.5805	0.8290	1.0000										
15 [La proximidad y frecuencia con que es supervisado.]	0.4848	0.5526	0.5716	0.4880	0.6333	0.4674	0.5644	0.4871	0.4901	0.4615	0.5490	0.5294	0.7703	0.9223	1.0000									
16 [La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.]	0.5331	0.6055	0.6181	0.5162	0.6688	0.5395	0.5736	0.5007	0.4725	0.4631	0.5786	0.5803	0.7957	0.8545	0.8420	1.0000								
17 [La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.]	0.4974	0.6022	0.6168	0.5616	0.6277	0.4975	0.5770	0.5236	0.4882	0.4459	0.5750	0.5809	0.6916	0.7448	0.7371	0.8272	1.0000							
18 [El apoyo que recibe de sus superiores.]	0.4866	0.6088	0.6096	0.5355	0.6103	0.5499	0.5672	0.5531	0.5387	0.4954	0.5797	0.5525	0.7835	0.7688	0.7438	0.8390	0.8382	1.0000						
19 [La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.]	0.5014	0.6026	0.6335	0.5601	0.6662	0.4422	0.5159	0.4678	0.4835	0.4236	0.6213	0.5763	0.6682	0.6950	0.6806	0.7352	0.7233	0.7639	1.0000					
20 [Su participación en las decisiones de su departamento o sección.]	0.5208	0.6533	0.7068	0.5747	0.6622	0.3409	0.4351	0.3723	0.3752	0.3523	0.6580	0.6274	0.5739	0.6193	0.5925	0.6214	0.6002	0.6240	0.7997	1.0000				
21 [Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.]	0.5074	0.6611	0.7111	0.5702	0.6841	0.3349	0.4077	0.3535	0.3612	0.3298	0.6633	0.6061	0.5551	0.5897	0.5736	0.5974	0.5680	0.5996	0.7771	0.9312	1.0000			
22 [El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.]	0.4751	0.5656	0.5496	0.5734	0.6214	0.4906	0.5360	0.5304	0.5099	0.4645	0.6267	0.5879	0.6316	0.6379	0.6131	0.6726	0.6371	0.6869	0.7307	0.6100	0.6460	1.0000		
23 [La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.]	0.4984	0.6115	0.6002	0.6023	0.6615	0.4669	0.5456	0.4978	0.5028	0.4634	0.6288	0.6188	0.6516	0.6655	0.6449	0.7113	0.6961	0.7020	0.7198	0.6752	0.6976	0.8377	1.0000	

Anexo 10. Tabla cálculo de correlaciones

Felicidad en el trabajo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 [Disfruto mi trabajo.]	1.000														
2 [La familia me aporta felicidad.]	0.356	1.000													
3 [Tengo buena salud.]	0.479	0.618	1.000												
4 [En mi vida el amor ocupa un lugar importante.]	0.295	0.506	0.525	1.000											
5 [Tengo estabilidad interior.]	0.455	0.535	0.704	0.565	1.000										
6 [Tengo bienestar objetivo.]	0.505	0.515	0.698	0.584	0.870	1.000									
7 [Tengo estabilidad profesional.]	0.507	0.449	0.564	0.439	0.592	0.652	1.000								
8 [En el trabajo obtengo las justas recompensas.]	0.655	0.387	0.508	0.308	0.436	0.464	0.579	1.000							
9 [El clima organizacional de la empresa es bueno.]	0.626	0.428	0.537	0.344	0.497	0.493	0.598	0.744	1.000						
10 [Los jefes dirigen bien.]	0.629	0.371	0.474	0.329	0.404	0.431	0.552	0.736	0.840	1.000					
11 [Disfruto haciendo bien mi trabajo.]	0.670	0.483	0.551	0.337	0.513	0.566	0.513	0.606	0.655	0.671	1.000				
12 [El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.]	0.646	0.433	0.514	0.365	0.467	0.482	0.560	0.678	0.846	0.823	0.734	1.000			
13 [La motivacion interna de mi puesto es alta.]	0.750	0.335	0.478	0.335	0.470	0.524	0.536	0.777	0.726	0.715	0.694	0.746	1.000		
14 [Mis tareas en la empresa estas bien diseñadas.]	0.719	0.404	0.488	0.312	0.472	0.497	0.491	0.712	0.716	0.727	0.646	0.723	0.804	1.000	
15 [Soy extrovertido/a.]	0.359	0.395	0.340	0.416	0.365	0.400	0.358	0.273	0.300	0.285	0.370	0.299	0.290	0.286	1.000

Anexo 11. Tabla de Análisis de varianza ANOVA

1. Síndrome de Burnout
2. 1.1 Variable Género

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Mujeres	179	812.867	4.541	1.264
Hombres	116	509.267	4.390	1.321
Otro	3	13.667	4.556	2.957
Prefiere no indicar	3	11.667	3.889	3.704

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	2.666	3.000	0.889	0.676	0.567	2.635
Dentro de los grupos	390.224	297.000	1.314			
Total	392.890	300				

1.2 Variable Puesto de Trabajo

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Profesional	20.000	85.933	4.297	1.170
Supervisor-Jefatura-Directivo	9.000	36.800	4.089	0.794
Operativo asistencial	57.000	250.667	4.398	1.709
Tecnico	30.000	135.867	4.529	0.901

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	1.572	3.000	0.524	0.390	0.760	2.686
Dentro de los grupos	150.394	112.000	1.343			
Total	151.967	115.000				

2. Satisfacción laboral

2.1 Variable Género

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Mujeres	179.000	768.391	4.293	2.254
Hombres	116.000	507.000	4.371	2.077
Otro	3.000	9.130	3.043	2.554
Prefiere no indicar	3.000	10.000	3.333	1.454

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	8.129	3.000	2.710	1.242	0.295	2.635
Dentro de los grupos	648.145	297.000	2.182			
Total	656.274	300.000				

2.2 Variable Puesto de Trabajo

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Profesional	20.000	101.087	5.054	2.037
Supervisor-Jefatura-Directivo	9.000	50.130	5.570	0.890
Operativo asistencial	57.000	227.739	3.995	1.951
Tecnico	30.000	128.043	4.268	1.832

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	30.6366	3.0000	10.2122	5.4932	0.0015	2.6856
Dentro de los grupos	208.2158	112.0000	1.8591			
Total	238.8524	115.0000				

3. Felicidad en el trabajo

3.1 Variable Género

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Mujeres	179.000	793.733	4.434	1.947
Hombres	116.000	511.067	4.406	1.641
Otro	3.000	9.267	3.089	1.050
Prefiere no indicar	3.000	9.933	3.311	0.641

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	8.928	3.000	2.976	1.641	0.180	2.635
Dentro de los grupos	538.654	297.000	1.814			
Total	547.582	300.000				

3.2 Variable Puesto de Trabajo

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Profesional	20.000	100.200	5.010	1.922
Supervisor-Jefatura-Directivo	9.000	47.933	5.326	1.694
Operativo asistencial	57.000	236.467	4.149	1.338
Tecnico	30.000	126.467	4.216	1.514

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	19.779	3.000	6.593	4.371	0.006	2.686
Dentro de los grupos	168.928	112.000	1.508			
Total	188.707	115.000				

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Profesional	20.000	101.087	5.054	2.037
Supervisor-Jefatura-Directivo	9.000	50.130	5.570	0.890
Operativo asistencial	57.000	227.739	3.995	1.951
Tecnico	30.000	128.043	4.268	1.832

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	30.6366	3.0000	10.2122	5.4932	0.0015	2.6856
Dentro de los grupos	208.2158	112.0000	1.8591			
Total	238.8524	115.0000				