

2015-10-08

Exposición al Burnout en trabajadores de Call center de la ciudad de Mar del Plata

Reguera, María Fernanda

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/398>

Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

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

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

Nombre y Apellido: Reguera María Fernanda

Matricula: 3913/96

Cátedra de radicación: Psicología Laboral

Supervisor: Mario francisco Arraigada

Fecha de presentación: 31/08/2015

USO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

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

APROBACIÓN DEL SUPERVISOR

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

Firma del Supervisor.....

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SUPERVISORA

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

PRESENTACIÓN ANTE LA COMISIÓN ASESORA

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

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

Fecha de aprobación:

PLAN DE TRABAJO

INDICE GENERAL

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

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