



# SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES DE LAS ÁREAS DE NEGOCIOS QUE LABORAN EN LOS *CALL* *CENTER* DE LA CIUDAD DE TIJUANA

## RESUMEN

En la actualidad, los estudiantes del nivel universitario enfrentan grandes adversidades durante su carrera. Muchos de ellos trabajan y a la vez estudian, lo que repercute en el estrés y los síntomas de vivir bajo esta condición. El ambiente laboral suele ser fuente de estrés para muchos estudiantes universitarios trabajadores y esto afecta en poca o gran medida su desenvolvimiento en actividades de estudiante. El objetivo de la presente es analizar la influencia de los síntomas del Burnout en los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) campus Tijuana, principalmente aquellos que laboran en empresas de *call center*. Para lograr dicho objetivo se aplicó una encuesta basada en el Inventario de Burnout de Maslach a 50 estudiantes de la FCA campus Tijuana. En dicha encuesta se consideran factores como el cansancio físico, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

**Palabras clave:** Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, estudiantes universitarios.



LOURDES CUTTI RIVEROS\*  
ROBERT EFRAÍN ZÁRATE CORNEJO\*\*  
EDUARDO AHUMADA TELLO\*\*\*

---

## BURNOUT SYNDROM ON UNDERGRADUATE STUDENTS IN THE BUSSINESS AREA WHO WORK ON A CALL CENTER AT TIJUANA CITY

### ABSTRACT

Nowadays, the students from the college face great adversities during their career, especially those who work and study, they are even more likely to generate tension and stress because of living under this situation, in addition to another symptoms. Usually, the work environment causes stress for too many workers college students, and this affects a little or too much another areas of their lives. The objective of this paper is to analyze the influence from the burnout symptoms on the students of the Faculty of Accounting and Administration at Tijuana Campus, Mainly those who work on a Call Center. To achieve this objective, a poll based on an inventory of Maslach burnout was applied to 50 students from the Faculty of Accounting and Administration Tijuana Campus. In the survey, the physical fatigue, emotional

exhaustion, depersonalization and personal accomplishment were considered as factors.

**Keywords:** Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal accomplishment, College Students.

### 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo laboral es altamente competitivo y demandante, además de que las oportunidades de empleo suelen ser escasas y más para los jóvenes recién egresados. El panorama para los universitarios no es alentador, pues el encontrar un trabajo acorde con lo que están estudiando resulta difícil.

Bajo esta perspectiva, en México existe este sector de la población estudiantil universitaria que requiere de un empleo mientras estudia su carrera, y muchos de ellos optan por trabajar en un *call center* porque el horario es flexible y se adapta a los horarios escolares.

De acuerdo con los estudios de Hualde, Gomis, Jurado, y Tolentino (2011), en México

\* Doctora, profesora investigadora. Universidad Autónoma de Baja California (México). Correo-e: lourdes.cutti.riveros@uabc.edu.mx

\*\* Doctor, profesor investigador. Universidad Autónoma de Baja California (México). Correo-e: robertzarate@uabc.edu.mx

\*\*\* Doctor, profesor investigador. Universidad Autónoma de Baja California (México). Correo-e: eahumada@uabc.edu.mx

Recibido: 12 de septiembre de 2017. Aceptado: 9 de mayo de 2018.

Para citar el artículo: Cutti, L.; Zárate, R.E. y Ahumada, E. (2018). "Síndrome de Burnout en estudiantes de las áreas de negocios que laboran en los *call center* de la ciudad de Tijuana", en *Sotavento MBA*, 31, pp. 58-67

DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01233734.n31.06>

los trabajadores y trabajadoras de los *call center* "son jóvenes universitarios que ofrecen como competencia clave un grado de cultura general suficiente para las tareas que le permite lograr una comunicación adecuada con los clientes" (p. 7); según esta caracterización, el estudiante busca obtener un ingreso que le permita sobrevivir mientras sigue estudiando.

Los *call centers* se han convertido en una alternativa de empleo flexible y de fácil acceso para los estudiantes universitarios, dado que tienen adecuación a los horarios de clase y a la necesidad económica de los estudiantes por trabajar, lo cual es muy común en la Facultad de Contaduría y Administración, en la Universidad Autónoma de Baja California.

Sin embargo, las actividades de estudio y de trabajo tienen repercusiones en su personalidad, principalmente el efecto estrés. El objetivo del presente estudio es analizar los efectos del síndrome Burnout en estudiantes de pregrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UABC que trabajan en los *Call Center* de Tijuana

## 2. FUNDAMENTO TEÓRICO

### SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS ESTUDIANTES QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN

Hoy en día ver estudiantes que trabajan y estudian al mismo tiempo es común. Muchos jóvenes inician sus actividades laborales por distintas razones, ya sea por buscar independencia económica y solventar los gastos de sus estudios, aportar a la economía familiar o para satisfacer ciertas necesidades que sus padres no les pueden proporcionar.

Los trabajos en los que se ubican los estudiantes por lo general son empleos temporales para cubrir necesidades básicas. No lo ven como un empleo donde emprender una carrera. Las

expectativas de los estudiantes con respecto al trabajo en los *call centers* son temporales, hasta que culminen sus estudios y comiencen a ejercer su verdadera profesión. Sin embargo, no resulta claro si esta expectativa se cumple en la práctica, especialmente en un mercado de trabajo con altas tasas de desempleo relativo (Guadarrama, Hualde y López, 2012).

Muchos estudiantes ven la oportunidad de trabajar en los *call center*, ya que es una de las fuentes de trabajo que les permite laborar medio tiempo ganando un sueldo suficiente para subsistir y pagarse los estudios; sin embargo, algunos estudiantes optan por trabajar tiempo completo en horarios nocturnos y estudiar en el día.

El estudiante, al realizar un trabajo en una organización, cumple sus funciones y es retribuido con un salario por su labor; sin embargo, en el contexto universitario el estudiante cumple un determinado rol, realiza tareas que requieren de un esfuerzo, tiene objetivos que cumplir, y su rendimiento es constantemente evaluado y recompensado por sus profesores. Aunque no recibe una compensación salarial por sus exámenes, su rendimiento académico eventualmente es recompensado con una beca de estudios o de investigación (Caballero, Bresó y González, 2015).

El estudiante, al trabajar y estudiar, puede llegar a encontrarse en condiciones de agotamiento físico y emocional desarrollando actitudes negativas y desinterés hacia el trabajo y el estudio, es decir, estaría siendo afectado por el Burnout o Síndrome de Quemarse por el trabajo (Gil-Monte, 2005)

El síndrome de Burnout, según Gil-Monte (2005), es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en profesionales del sector de servicios cuyo trabajo se desarrolla hacia las personas. Se caracteriza por baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Como consecuencia, se



tienen disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas con repercusiones desfavorables para las personas y la organización.

El síndrome de Burnout, según Maslach y Jackson (1981, citado en Rosales y Rosales, 2013), se caracteriza por tres dimensiones:

*Agotamiento emocional y físico:* consiste en el deterioro emocional. Se caracteriza por ausencia o falta de energía, entusiasmo, frustración y tensión como respuesta a las exigencias del estudio y del trabajo.

*Despersonalización:* se caracteriza por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja, pudiendo ser los clientes y compañeros. Las personas son vistas y tratadas de una manera deshumanizada.

*Realización personal:* se caracteriza por la pérdida de confianza en la realización personal, el trabajador se autoevalúa de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, declinación en el sentimiento de competencia y éxito en el trabajo y la capacidad de interactuar con los demás.

## EMPLEO

La OIT define el trabajo decente como "oportunidades para que hombres y mujeres obtengan trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana." (OIT, 1999, p. 1).

De acuerdo con Barba (2011), en México existen los siguientes tipos de empleos:

- *Empleo formal:* es aquel que proporciona el Estado o la iniciativa privada; tributa al Estado, es sujeto de estadística, es legal, reúne al sector público y al sector privado moderno, generalmente cubiertos por sistemas de protección
- *Empleo informal:* agrupa a los trabajadores/as independientes no profesionales,

a los microempresarios/as y al servicio doméstico. Tradicionalmente, las actividades informales se han caracterizado por falta de protección social y menor estabilidad que la proporcionada por los empleos formales. Aunque no realice actividades ilícitas puede anclar en la ilegalidad

- *Autoempleo:* es la actividad de una persona que trabaja para sí misma de forma directa en unidades económicas (un comercio, un oficio o un negocio) de su propiedad, las cuales dirige o gestiona, y que obtiene ingresos de las mismas. Es una alternativa al mercado laboral cuando quien, necesitando empleo y no le es posible o no desea encontrar un empleador, se convierte en emprendedor. El autoempleado crea su propio puesto de trabajo (empleado), utilizando su ingenio, su capital y su esfuerzo para generar oferta de trabajo, y a medida que pase de ser un emprendedor a ser un empresario, con el tiempo puede convertirse en un generador de empleo (empleador) para más gente.
- *Subempleo:* es cuando una persona capacitada para una determinada ocupación, cargo o puesto de trabajo opta por tomar trabajos menores en los que generalmente se gana poco. También ocurre en algunas empresas en las que la persona comienza con un cargo menor y después se capacita y se titula. En caso de personas que no trabajan un número mínimo de horas a la semana o que lo hacen solo de modo esporádico, sin suficiente regularidad.
- *Sinecura:* empleo o cargo altamente retribuido que ocasiona poco o ningún trabajo. También llamada canonjía o satrapía.

## ¿QUÉ ES UN CALL CENTER?

Para Del Bono y Bulloni (2008), “los *call centers* son el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial” (p. 3); son gestionados directamente por la empresa interesada en brindar atención a sus clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión. Por su parte, Alonso (2010) considera que “un *call center* es un lugar donde se atiende a los clientes de otra organización a través de llamadas telefónicas, estas pueden ser entrantes o salientes, con la ayuda de tecnología tal como computadoras y sistemas de distribución automática de llamadas (p. 20).

Hualde (2014) clasifica los tipos de *call center*, basándose en otros autores, en los siguientes:

Según el mercado (Holman, Batt y Holtgrewe (2007))	Según el mercado (Holman, Batt y Holtgrewe (2007))	Según el mercado (Holman, Batt y Holtgrewe (2007))	
Por el tipo de organización (Taylor y Bain 2005)	Taylorizados	Servicios profesionales	Mixtos: taylorizados y atención al cliente
Por el tipo de contrato	In house	Externalizados	
Por el tipo de llamadas	Call center inbound	Call center outbound	Mixtos

Fuente: Hualde (2014).

## 3. METODOLOGÍA

La presente es una investigación cuantitativa, de corte transversal, de tipo descriptivo. La población de estudio son los alumnos de la FCA que laboran en un *call center*. Se determinó una muestra intencional representativa de

50 personas, dado que no existe un registro de estudiantes que trabajen en ella, por lo que se realizó una encuesta bajo la modalidad de “bola de nieve” debido a la dificultad de encuestar todos ellos de diversos semestres y con horarios escolares y laborales variados. La información corresponde a los meses de mayo y junio del año 2016.

Se elaboró una encuesta con el método Maslach, con 23 preguntas con respuesta tipo Likert (Gil-Monte, 2005), cuya estructura contiene: información general de los estudiantes, preguntas de cansancio emocional, cansancio físico, la despersonalización y la realización personal.

Los datos obtenidos por las encuestas fueron codificados para su captura el estadístico SPSS, luego se hizo la revisión de la base de datos para generar los cuadros y gráficos que se presentan en los resultados. Previamente se hizo una prueba de confiabilidad de Alpha de Crombach’s de 0.782.

## 4. RESULTADOS

### CANSANCIO FÍSICO

En la Tabla 1 se muestra que el 44% de los encuestados manifestaron que algunas veces les faltan las ganas para seguir estudiando después de haber realizado su jornada laboral. Un 34% de los estudiantes encuestados expresaron que en varias ocasiones han padecido de algún malestar físico, como deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales o fatiga crónica. El 26% de los encuestados indican que al terminar su jornada laboral por lo regular les faltan las ganas para ir a la escuela y un 20% opinan que por lo regular sufren de insomnio a consecuencia del trabajo que realizan.



Tabla 1. Cansancio físico

	Insomnio por el trabajo	Malestares físicos por el trabajo	Ausentismo	Impunidad	Falta de ganas de estudiar	Falta de ganas de acudir a la escuela
Nunca	26	8	30	32	6	14
Casi Nunca	42	16	32	30	14	22
Algunas veces	12	16	20	18	44	24
Regularmente	20	16	8	6	0	26
Bastantes veces		34	8	6	26	2
Casi siempre		10	2	8	10	6
Siempre						6
	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración Propia.

## CANSANCIO EMOCIONAL

En la Tabla 2 se puede apreciar que el 40% de los encuestados indican que algunas veces llegan al agotamiento emocional como consecuencia del trabajo realizado en un *call center*. Se observa que el 38% de los estudiantes consideran padecer de ansiedad algunas veces debido a las actividades realizadas en el trabajo. De igual manera, el 34% de ellos indicaron que en algunas ocasiones el cansancio emocional impacta de manera negativa en su desempeño escolar.

## DESPERSONALIZACIÓN

En la Tabla 3 se muestra que el 44% de los estudiantes encuestados algunas veces tienden a perder la capacidad de atención en clase. El 32 % de los estudiantes indican que repetidas veces las actividades laborales les han ocasionado tensión. Otro síntoma de la despersonalización es la hostilidad que algunas veces se presenta en el 20% de los encuestados. Al respecto manifiestan haberse vuelto hostiles

con sus compañeros de trabajo y de la escuela. En lo que concierne a la concentración en clases, el 16% de los estudiantes expresaron que por lo regular les cuesta cada vez más poner atención en clases, lo cual ha ocasionado que un 20% de estos estudiantes hayan disminuido bastantes veces su promedio escolar.

Tabla 2. Cansancio emocional

	Agotado emocionalmente	Generó ansiedad	Desgaste emocional repercute en el desempeño escolar
Nunca	10	18	20
Casi Nunca	32	22	28
Algunas veces	40	38	34
Regularmente	10	16	10
Bastantes veces	8		4
Casi siempre		6	2
Siempre			2
	100	100	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Despersonalización

	Tensión por el trabajo	Pérdida de capacidad de atención en clase	Me he vuelto más hostil	Me cuesta más trabajo poner atención en clase	Disminución del promedio
Nunca	0	14	30	32	20
Casi Nunca	14	34	32	28	24
Algunas veces	10	44	20	18	24
Regularmente	26	2	8	16	0
Bastantes veces	32	6	8	4	20
Casi siempre	18	0	2	2	6
Siempre					6
	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia.

## REALIZACIÓN PERSONAL

En la Tabla 4 se observa que el 40% de los estudiantes por lo regular están a gusto con su trabajo. Asimismo, el 38% de los estudiantes indican que algunas veces se sienten motivados por seguir los objetivos laborales. Un 36% de los encuestados manifestaron estar con mucha energía en el trabajo que realizan y para el 30% casi siempre el ambiente laboral es de su agrado. Con respecto a los motivos por los

que trabajan en los *call center*, el 34% de los estudiantes manifestaron que siempre es por una necesidad económica; el 30% mencionaron que laboran en un *call center* por la facilidad de combinar su horario laboral con el escolar y solo el 26% opinaron que por lo regular están trabajando allí para ganar experiencia laboral. Por tanto, a pesar de que el trabajo les permite cubrir ciertas necesidades, el 64% de los estudiantes prefieren desertar de su carrera que renunciar a su empleo.

Tabla 4. Realización personal

	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	
Me gusta mi trabajo	2	6	30	40	2	20		100
Me agrada mi ambiente laboral	0	10	10	28	18	30	4	100
Me gustan mis actividades laborales	8	10	26	18	14	24	0	100
Trabajo por necesidad económica	4	6	4	6	14	32	34	100
Trabajo por experiencia laboral	14	22	24	26	4	4	6	100
Me estimula conseguir objetivos laborales	0	20	38	0	16	24	2	100



	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	
Me siento muy enérgico en mi trabajo	0	20	36	26	16	0	2	100
Combino con facilidad el horario escolar con el laboral	2	26	12	10	12	8	30	100
Prefiero renunciar a la escuela que a mi trabajo	64	22	0	0	2	2	10	100

Fuente: Elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

En la población que fue parte de estudio, se encontró que quienes estudian y trabajan presentan un nivel medio bajo de cansancio físico, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

El cansancio físico que muestran los estudiantes de la carrera de negocios se manifiesta en la falta de ganas por el estudio (44%), por lo regular no tienen ganas de ir a la escuela (20%), los malestares físicos (34%) como pérdida de peso, dolores musculares, dolores estomacales ocurren varias veces y sufren de insomnio después de haber realizado las actividades laborales. El agotamiento emocional (40%), la ansiedad (38%) y el desgaste emocional con repercusiones en el desempeño escolar (34%) también son manifestaciones que revelan que hay una tendencia a padecer de agotamiento físico y emocional que poco a poco puede llevar a que el estudiante sufra del síndrome. En el estudio realizado por Díaz, Macareno, Martínez y Rodríguez (2013), los resultados del nivel de agotamiento emocional es mayor en aquellas personas que trabajan y estudian, en comparación con aquellos que solo estudian, y se manifiesta en la pérdida de las fuentes de energía.

Otros de los síntomas que se analizó en las encuestas es la despersonalización, la cual ha provocado que bastantes veces se genere

tensión en los estudiantes que trabajan en un *call center* (32%). Este síntoma ha causado que los estudiantes pierdan la capacidad de concentrarse en clase (44%) e incluso algunos de los encuestados señalaron que regularmente cada vez le cuesta más poner atención en clases (16%). Además se encontró que algunos de los estudiantes (24%) han disminuido su promedio a causa de la despersonalización causada por el síndrome de Burnout. Otro síntoma que se ha manifestado es la hostilidad hacia sus compañeros de clases (20%).

En el aspecto de la realización personal, los estudiantes que trabajan y estudian en los *call center* por lo regular están a gusto con el trabajo que realizan (40%). El ambiente laboral en la que se desempeñan es de su agrado (30%). Algunas veces se sienten motivados para seguir los objetivos laborales y sienten tener mucha energía en el trabajo. Los motivos por los que trabajan son para cubrir ciertas necesidades económicas y le dan mayor valor a los estudios que el trabajo (64%). Una de las posibles explicaciones por las cuales las personas que estudian y trabajan son menos críticas es porque ven su responsabilidad no como una obligación sino como un compromiso adquirido con gusto (Díaz, Macareno, Martínez y Rodríguez, 2013).

Por tanto, los estudiantes de pregrado de negocios internacionales de la muestra investigada no presentan el síndrome de Burnout;

sin embargo, podemos decir que hay un nivel medio de agotamiento físico y emocional que viven los alumnos que trabajan y estudian siendo una de las causas para sufrir del síndrome. El Burnout no se identifica como la sobrecarga del trabajo, pese a lo cual un trabajo que es poco estresante pero desmotivador puede llevar a sufrir del Burnout. Desde esta perspectiva, el Burnout está asociado a la desmotivación emocional y cognitiva (Moreno y Peñacoba, 1999, citado en Díaz, Macareno, Martínez y Rodríguez, 2013).

## REFERENCIAS

Alonso, J. J. (2010). *¿Tayloristas eminentes? Los trabajadores de los call centers en México*. Tesis de Maestría en Demografía. El Colegio de la Frontera Norte, A.C. México. 109 pp. Recuperado en: 23 de marzo de 2016. Disponible en: [http://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/files/Copy%20of%20TESIS\\_Alonso%20Ramos%20Jos%20E9%20Jonathan.pdf](http://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/files/Copy%20of%20TESIS_Alonso%20Ramos%20Jos%20E9%20Jonathan.pdf)

Barba, J. J. (2011). *Tipos de empleo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Colección. Presentaciones electrónicas.

Caballero, D.; Bresó, E. y González, O. (2015). "Burnout en estudiantes universitarios", en *Psicología desde el Caribe*, 32(3), 424-441. Recuperado en: 30 de marzo de 2016. Disponible en: [http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915\\_2.pdf](http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf)

Díaz, E. P.; Macareno, T. L.; Martínez, K. L. y Rodríguez, L. D. (2013). *Síndrome de Burnout en los estudiantes que laboran, de primer semestre de contaduría en la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, año 2013*. Recuperado en: 26 de marzo de 2016. Disponible en: [www.corposucre.edu.co/.../sindrome%20de%20burnout](http://www.corposucre.edu.co/.../sindrome%20de%20burnout)

Del Bono, A. y Bulloni, M. (2008). "Experiencias laborales juveniles: los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina", en *Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmenta-*

*das*, Vol. IX, n.º 10, p. 1-21. Recuperado en: 20 de marzo de 2016. Disponible en: [http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL\\_BONO.pdf](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf)

Erazo-Santander, O. (2012). "El rendimiento académico, un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades", en *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 2(2), 144-173. Recuperado en: 07 de abril de 2016. Disponible en: <file:///C:/Users/281018/Downloads/Dialnet-ElRendimientoAcademicoUnFenomenoDeMúltiplesRelacio-4815141.pdf>

Gil-Monte, P. (2005). "Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals", en *Revista de Saúde Pública*. Vol. 39, n.º 1. São Paulo.

Guadarrama, R.; Hualde, A. y López, S. (2012). "Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica", en *Revista mexicana de sociología*, 74(2), 213-243. Recuperado en: 13 de mayo de 2016. Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/rms/article/viewFile/31199/28889>

Gutiérrez, D. y Montañez, G. S. (2012). "Análisis teórico sobre el concepto de rendimiento escolar y la influencia de factores socioculturales", en *Revista Ibero-americana para la investigación y desarrollo educativo*. Recuperado en: 09 de abril de 2016. Disponible en: [http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/09practicaeducativa/SandraGutierrez\\_Ol-vera-Gloria\\_Silviana\\_Montanez\\_Moya.pdf](http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/09practicaeducativa/SandraGutierrez_Ol-vera-Gloria_Silviana_Montanez_Moya.pdf)

Holman, D.; Batt, R. y Holtgrewe, U. (2007). "The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment", in *Executive Summary*. Cornell University ILR School.

Hualde, A. (12 al 14 de marzo del 2014). *La economía de servicios y el empleo en los call/contact center. Seminario Redlas, el Colegio de México*. Recuperado en: 25 de marzo de 2016. Disponible en: <http://www.redlas.net/materiali/priloge/slo/alfredo-hualde-redlas-2014.pdf>

Hualde, A.; Gomis, R.; Jurado, M. y Tolentino, H. (2011). *Contratos y salarios en los operadores de Call Center: Análisis de la Precariedad y la heterogeneidad en tres ciudades mexicanas*.



Congreso de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, Mérida. Recuperado en: 09 de mayo de 2016. Disponible en: <https://docplayer.es/443916-Contratos-y-salarios-en-los-operadores-de-call-center-analisis-de-la-precariedad-y-la-heterogeneidad-en-tres-ciudades-mexicanas-1.html>

Instituto Mexicano de la Juventud (2010). *Boletín México Joven*. n.º 2. Editorial: Empleo juvenil. Recuperado en: 12 de mayo de 2016. Disponible en: [http://www.intranet-imjuve.org.mx/sitioimj/contenidos/condusef/BOLETIN\\_empleo.pdf](http://www.intranet-imjuve.org.mx/sitioimj/contenidos/condusef/BOLETIN_empleo.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2014a). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Consulta interactiva de datos*. México. Recuperado el 10 de octubre de 2014, de [http://www.inegi.org.mx/Sistemas/Olap/Proyectos/bd/encuestas/hogares/enoe/2010\\_PE/p1\\_2.asp?s=est&c=33702&proy=enoe\\_pe\\_pmay&p=enoe\\_pe\\_5](http://www.inegi.org.mx/Sistemas/Olap/Proyectos/bd/encuestas/hogares/enoe/2010_PE/p1_2.asp?s=est&c=33702&proy=enoe_pe_pmay&p=enoe_pe_5).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2014b). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Consulta Interactiva de Indicadores Estratégicos a partir del 2005 (InfoLaboral)*. México. INEGI. Recuperado en: 20 de marzo de 2016. Disponible en: [http://www3.inegi.org.mx/sistemas/infoenoe/default\\_conapo.aspx?s=est&c=26227&p=](http://www3.inegi.org.mx/sistemas/infoenoe/default_conapo.aspx?s=est&c=26227&p=)

Martínez, M. S. (2012). *La integración laboral del egresado de educación superior en México*. 1st ed. Morelia: Tec de Monterrey. Web. Recuperado en: 09 de mayo de 2016. Disponible en: [https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2016/02/folio\\_008-situacion-lab-egresados.pdf](https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2016/02/folio_008-situacion-lab-egresados.pdf)

Martínez, A. (2010). "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión", en *Vivat Academia* n.º 112. Septiembre 2010. Recuperado en: 05 de abril de 2016. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Montes, I. y Lerner, J. (2010-2011). Recuperado en: 05 de abril de 2016. Disponible en: [http://www.eafit.edu.co/institucional/calidad-](http://www.eafit.edu.co/institucional/calidad-eafit/investigacion/Documents/Rendimiento%20Ac%C3%A1demico-Perspectiva%20cuantitativa.pdf)

[eafit/investigacion/Documents/Rendimiento%20Ac%C3%A1demico-Perspectiva%20cuantitativa.pdf](http://www.eafit.edu.co/institucional/calidad-eafit/investigacion/Documents/Rendimiento%20Ac%C3%A1demico-Perspectiva%20cuantitativa.pdf)

Organización Internacional del Trabajo, OIT (1999). *Trabajo Decente. Memoria del Director General*. 87ª Reunión. Ginebra, junio 1999. Disponible en <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>

Pérez, J. (2012). *Estabilidad y seguridad del empleo y el trabajo decente*. Fair Labor Association (FLA). Recuperado en: 15 de marzo de 2016. Disponible en: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2766&context=globaldocs>

Reyes G., Laura V.; Ibarra, D.; Rolanda, María y Razo, Rocío (2012). "El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas", en *Revista Digital Universitaria* [en línea]. 2 de julio de 2012, Vol. 13, No.7. Recuperado en: 05 de abril de 2016. Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/#a>

Rivera A., y Adrian, C. (2011). *Relación entre cansancio emocional y el rendimiento académico: en estudiantes de licenciatura y posgrado en Odontología de la FMUAQ*. Recuperado en: 01 de abril de 2016. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/731/1/RI000321.pdf>

Rosales, Y. y Rosales, F.R. (2013). *Burnout estudiantil universitario*. Conceptualización y estudio, *Salud Mental*, 36, 337-345.

Secretaría de Educación Pública y Cultura (2012). *Boletín Informativo Estadístico*. n.º 2. Editorial: Empleo juvenil. Recuperado en: 12 de abril de 2016. Disponible en: <http://www.sepyc.gob.mx/documentacion/boletinnum2.pdf>

Thirión, J. M. (2007). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. confines de relaciones internacionales y ciencia política*. Recuperado en: 13 de mayo de 2016. Disponible en: <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>