



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SÍNDROME BURNOUT EN LOS ASESORES DE  
VENTAS MOVISTAR CHILE EN LA EMPRESA  
ATENTO PERÚ 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Diego Acosta Vargas  
Heysoll Alvarez Murillo

**Asesor:**

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú  
2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	4
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	24
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	44
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Respuestas a la pregunta “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” .....	24
Tabla 2 Respuestas a la pregunta “Me siento agotado al final de la jornada laboral” .....	25
Tabla 3 Respuestas a la pregunta “Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo” .....	26
Tabla 4 Respuesta a la pregunta “Me tensa trabajar todo el día” .....	27
Tabla 5 Respuesta a la pregunta “Me siento cansado por mi trabajo” .....	28
Tabla 6 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Agotamiento .....	29
Tabla 7 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él” .....	30
Tabla 8 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo” .....	31
Tabla 9 Respuestas a la pregunta “Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado” .....	32
Tabla 10 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo” .....	33
Tabla 11 Respuestas a la pregunta “Dudo de la importancia de mi trabajo” .....	34
Tabla 12 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Cinismo .....	35
Tabla 13 Respuestas a la pregunta “Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo” .....	36
Tabla 14 Respuestas a la pregunta “Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica” .....	37
Tabla 15 Respuestas a la pregunta “Considero que soy bueno en el trabajo que realizo” .....	38
Tabla 16 Respuestas a la pregunta “Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo” .....	39
Tabla 17 Respuestas a la pregunta “He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo” .....	40
Tabla 18 Respuestas a la pregunta “Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo” .....	41
Tabla 19 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Eficacia Profesional .....	42
Figura 20 Presencia del síndrome de Burnout en forma porcentual .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1 Respuestas a la pregunta “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” .....	24
Figura N° 2 Respuestas a la pregunta “Me siento agotado al final de la jornada laboral” .....	25
Figura N° 3 Respuestas a la pregunta “Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo” .....	26
Figura N° 4 Respuesta a la pregunta “Me tensa trabajar todo el día” .....	27
Figura N° 5 Respuesta a la pregunta “Me siento cansado por mi trabajo” .....	28
Figura N° 6 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Agotamiento. ....	29
Figura N° 7 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él” .....	30
Figura N° 8 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo” .....	31
Figura N° 9 Respuestas a la pregunta “Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molesto” .....	32
Figura N° 10 Respuestas a la pregunta “Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo” .....	33
Figura N° 11 Respuestas a la pregunta “Dudo de la importancia de mi trabajo” .....	34
Figura N° 12 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Cinismo .....	35
Figura N° 13 Respuestas a la pregunta “Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo” .....	36
Figura N° 14 Respuestas a la pregunta “Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica” .....	37
Figura N° 15 Respuestas a la pregunta “Considero que soy bueno en el trabajo que realizo” .....	38
Figura N° 16 Respuestas a la pregunta “Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo” .....	39
Figura N° 17 Respuestas a la pregunta “He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo” .....	40
Figura N° 18 Respuestas a la pregunta “Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo” .....	41
Figura N° 19 Nivel en forma porcentual del síndrome de Burnout según dimensión Eficacia Profesional .....	42
Figura N° 20 Presencia del síndrome de Burnout en forma porcentual .....	43

## RESÚMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar nivel del síndrome de Burnout en los asesores de ventas Movistar Chile en la empresa Atento Perú 2017, el que se realizó mediante una investigación Cuantitativa No Experimental Descriptiva, para ello se empleó el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), analizándose a una población de 40 colaboradores de la mencionada empresa. Entre las principales conclusiones se ha determinado que existe un alto nivel del síndrome de Burnout en los asesores de ventas (60%). Además se determinó un nivel alto de un 57.5% en la dimensión Agotamiento, en el nivel medio un 30% y en el nivel bajo solo un 12.5%. Según la dimensión Cinismo, se encuentra presente en el nivel Alto en un 72.5%, en el nivel medio en un 27.5% y en el nivel bajo no se ha detectado; en la dimensión Eficacia profesional se encuentra presente en el nivel Alto en un 97.5% de los encuestados, y en la categoría medio en un 2.5%, no habiéndose detectado en el nivel bajo. Se recomendó a los directivos y gerentes de la empresa realizar acciones pertinentes mediante estrategias de afrontamiento de control y solución del problema, estrategias de asertividad y además de mejorar su diseño corporativo.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout. Agotamiento. Cinismo. Eficacia Profesional.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of Burnout syndrome in sales consultants Movistar Chile in the company Atento Perú 2017, which was carried out through a Quantitative Non-Experimental Descriptive investigation, for which the Maslach Burnout Inventory - General Survey was used. MBI-GS), analyzing a population of 40 employees of the aforementioned company. Among the main conclusions has been determined that there is a high level of Burnout syndrome in sales consultants (60%). In addition, a high level of 57.5% was determined in the Exhaustion dimension, in the medium level 30% and in the low level only 12.5%. According to the Cinismo dimension, it is present in the High level in 72.5%, in the middle level in 27.5% and in the low level it has not been detected; in the dimension Professional efficiency is present in the High level in 97.5% of the respondents, and in the middle category in 2.5%, not having been detected in the low level. It was recommended to the managers and managers of the company to carry out pertinent actions through coping strategies of control and solution of the problem, assertiveness strategies and in addition to improving its corporate design.

**Keywords:** Burnout syndrome. Exhaustion. Cynicism. Professional Efficiency.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alvares Rodas, L. I. (2016) y Rodriguez Rafael M,E (2016), realizaron la investigación “*Nivel del Síndrome de Burnout en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo – 2016*”. (Tesis para optar el grado de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Apiquian, A. (2007) *El síndrome de Burnout en las empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida, Yucatán.
- Bosqued, M (2008) *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Buzzetti, B. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. (Memoria para optar al título de Psicólogo, Universidad de Chile). Recuperado de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés documento recuperado el 07 de noviembre de 2015 de: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm).
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en trabajo*. México. Mc Graw Hill.
- Drovet, S. (1992). *Diversión de la Salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciencies Press, New York.
- Fidalgo, M. (2013) NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “Burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/,Ficheros/701a750/ntp\\_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/,Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)
- Franco Franco, C.C. (2014), “*Diagnostico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una pedrinera ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, México.
- Freudenbergen, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159 – 165.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.



- García Castillo, V. C. (2016). *Síndrome de Burnout y satisfacción marital en trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, UPN, Trujillo, Perú.
- Gil-Monte, P.(2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista electrónica de psicología*, 3(5). Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_Burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_Burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf)
- Gil-Monte, P. & Peiró, J.. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo síndrome de quemarse.*: Edit Síntesis S.A. Madrid
- Gil Monte P, & Peiro J. (1998) *Un nuevo modelo en proceso de desarrollo del Burnout: Una alternativa desde donde valorar o estimar los modelos de estrés*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Hurtado Ramírez, D. (2017). *Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de Taxi en Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Joffre Velázquez, V. M. (2009). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el Hospital General Dr. Carlos Canseco (Tampico, Tamaulipas, México)*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, Tamaulipas, México.
- Jurado Aquino, V. V. (2016). *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que trabaja en el hospital santa rosa de Puerto Maldonado, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú.
- Maslach, C. (1976). *Burnout*. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*, Palo Alto University of California, Consulting Psychologists Press.
- McCaulley M (1981): *Jung's theory of psychological types and the Myers Briggs Type Indicator*. En: P. McReynolds (Ed.), *Advances in Personality Assessment Vol. 5*, pp. 294-352.

- Ortega R. C. & Lopez R. F. (2004). EL Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Extraído de [http://aepec.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](http://aepec.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf)
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice, a critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis Inc.
- Quincho Manyari, E. A. (2015). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital Rene Toche Groppo Essalud – Chincha en el año 2014*. (Tesis para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, 2015.
- Raigosa, D y Marin, B (2010): *Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el Burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. International Journal of Psychological Research Vol. 3(2). P. 86-92*
- Redes Call Center, (13 de Febrero del 2009). *Definición de Call Center*. En Blogspot. Recuperada de: <http://redescallcenter.blogspot.pe/2009/02/definicion-call-center.html>
- Salvador Flores, J. E. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis para Licenciatura en Psicología). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. & Jackson, S. (1996). Maslach Burnout Inventory General Survey. The Maslach Burnout Inventory Sampler Set Manual: Mind Garden.
- Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés-SEAS. (2011). *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés*. Recuperado de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)
- Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Zavaleta Mendo, J. A. (2015). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de atención al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT 2014*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.