



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Condiciones sociolaborales y riesgo de Burnout en
asesores de atención en línea de la plataforma comercial
de Entel Perú - 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR:

Br. Michael Hefti Cornejo

ASESOR:

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2016

Página del jurado

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidenta

Dra. Irma Carhuacho Mendoza
Secretaria

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes
Vocal

Dedicatoria

A mi hija que estuvo dormida los fines de semana a mi lado mientras investigaba y que fue fuente de inspiración y energía para continuar este proyecto que hoy es una realidad.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo que en su malla curricular impulsó el avance de esta tesis de manera sistemática.

A los docentes del programa que me orientaron y me entregaron su tiempo para resolver cualquier consulta.

A mi asesor que me guió en la búsqueda del tema, logrando encontrar respuestas a coyunturas de mi ámbito laboral.

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado Condiciones sociolaborales y riesgo de Burnout en asesores de atención en línea de la plataforma comercial de Entel Perú – 2015 y como estudiante del IV ciclo de la Maestría en Gestión del talento humano, declaro:

Que desarrollé el proyecto de investigación en la asignatura Desarrollo del trabajo de Investigación de la Maestría.

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye me corresponde su propiedad intelectual

Que fueron construidos los elementos del proyecto empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

.....

Mgtr. Michael Hefti Cornejo

DNI N°40508437

Código de estudiante N°6000138904

Presentación

Señores(as) integrantes del jurado:

El presente informe de investigación, como producto final del programa de Maestría en Gestión del talento humano fue desarrollado de acuerdo al protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo; en el se analizó cómo los asesores de atención en línea de la Empresa Entel Perú perciben las condiciones sociolaborales de la organización y cómo éstas los predisponen a sufrir el Síndrome de Burnout. El estudio fue desarrollado en la Gerencia de Plataformas Comerciales Mercado Empresas de la Empresa de Telecomunicaciones ENTEL Perú, ubicada en el distrito de San Borja en el año 2015.

A partir de sus conclusiones será posible evaluar los nexos entre las condiciones sociolaborales y el nivel de estrés que generan, lo que servirá para fundamentar la conveniencia de sugerir, reformular o fortalecer acciones a diferentes niveles con la participación del personal jerárquico y de primera línea; se busca que la investigación desarrollada se constituya en un referente para futuros estudios similares en otras empresas de telecomunicaciones y eventualmente contribuirá con la solución de la problemática generada por la sensibilidad de la posición.

Se desea que la investigación alcance una alta relevancia, por lo que se requiere revisar y analizar detenidamente el estudio presentado; en consideración a ello se pone a vuestra disposición, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar en el momento de la presentación.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción:	12
Antecedentes y fundamentación científica	14
Justificación	44
Problema	45
Hipótesis	48
Objetivos	49
II. Marco metodológico:	50
2.1. Variables	51
2.2. Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	54
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8. Métodos de análisis de datos	60
III. Resultados	62
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas.	83
Anexos	92
Anexo 01 Matriz de consistencia	93
Anexo 02 Instrumento sobre factores sociolaborales	94
Anexo 03 Instrumento de Maslach en versión española	96
Anexo 04 Base de datos	97

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 01	Prevalencia de las condiciones sociolaborales en los asesores en línea	53
Tabla 02	Riesgo de sufrir de burnout en los asesores en línea de ENTEL Perú	54
Tabla 03	Validez de contenido del cuestionario sobre factores sociolaborales	59
Tabla 04	Confiabilidad del cuestionario sobre factores sociolaborales	59
Tabla 05	Prevalencia de los factores Sociodemográficos en los asesores en línea	63
Tabla 06	Prevalencia de aspectos analizados como factores sociodemográficos	64
Tabla 07	Prevalencia de los factores laborales en los asesores en línea	65
Tabla 08	De los aspectos analizados como factores laborales	66
Tabla 09	Grado de desarrollo del síndrome de burnout en los asesores en línea	67
Tabla 10	De los aspectos analizados en el Síndrome de Burnout	68
Tabla 11	Grado de Burnout y condiciones sociolaborales en los asesores	69
Tabla 12	Grado de Burnout y factores sociodemográficos prevalentes	70
Tabla 13	Grado de Burnout y factores laborales de riesgo prevalentes en asesores	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Prevalencia de los factores Sociodemográficos en los asesores en línea	63
Figura 02 Prevalencia de aspectos analizados como factores sociodemográficos	64
Figura 03 Prevalencia de los factores laborales en los asesores en línea	65
Figura 04 De los aspectos analizados como factores laborales	66
Figura 05 Grado de desarrollo del síndrome de burnout en los asesores en línea	67
Figura 06 De los aspectos analizados en el Síndrome de Burnout los asesores	68

Resumen

Los asesores en línea están en permanente contacto con los clientes, personas con dudas, incomodidades, reclamos y en general personas con necesidad de respuestas rápidas y efectivas. Los contact centers buscan permanentemente resolver estas dudas generando una satisfacción en los clientes mediante una atención permanentemente monitoreada y grabada. El estudio se enfocó en analizar las condiciones sociolaborales en las que se desempeñan los asesores en línea de la plataforma comercial dentro de la empresa de telecomunicaciones Entel Perú como promotoras de stress o Síndrome de Burnout.

Desde un enfoque cuantitativo, se plantea como una investigación sustantiva a ser desarrollada bajo un diseño no experimental y transversal en una población objetivo de 138 personas que se desempeñaban como asesores comerciales durante el año 2015 en la empresa de telecomunicaciones Entel Perú en las diferentes Jefaturas que conforman la Plataforma Comercial como son la plataforma carterizada, la plataforma inbound y la plataforma outbound. La muestra de 55 asesores hombres y mujeres que presentan una jornada de 42.5 horas semanales proporcionó los datos sociolaborales que fueron recogidos mediante un cuestionario cuya validez fue establecida por el método de jueces y su confiabilidad fue revisada mediante el Alfa de Cronbach. Por otro lado, el nivel de estrés fue evaluado a través del cuestionario de Maslach.

Con los resultados obtenidos se logró establecer el perfil sociodemográfico de los asesores en línea comerciales y una percepción poco favorable de las condiciones laborales; los datos obtenidos con el cuestionario de Maslach deja ver que un 65,5% de la muestra está afectado en algún grado con el burnout. La relación hallada fue significativa pero débilmente indirecta ($r = - 0,427$).

Palabras clave: Cuestionario de Maslach, Condiciones sociodemográficas, condiciones laborales y riesgo de Burnout.

Abstract

Online counseling is in constant contact with customers, people with doubts, discomforts, complaints and generally people who need quick and effective responses. Contact centers seek to permanently resolve these doubts generating customer satisfaction by permanently monitored and recorded attention. This study focused on the social and labor conditions that advisors perform online trading platform in the telecommunications company Entel Peru as promoters of stress or burnout syndrome.

From a quantitative approach, is presented as a substantive research to be developed under a non-experimental and cross-sectional design in a target population of 138 people who worked as business consultants during 2015 in the telecommunications company Entel Peru in different headquarters that They make the trading platform such as carterizada platform, inbound and outbound platforms. The probability sample of 55 advisers men and women who have a day of 42.5 hours per week provided the social and labor data were collected through a questionnaire whose validity was established by the method of judges and their reliability was checked by Cronbach's alpha. On the other hand, the stress level was evaluated through the Maslach questionnaire.

With the results it was established the socio-demographic profile of online business advisors and unfavorable perception of working conditions; data obtained from the questionnaire Maslach reveals that 65.5% of the sample is affected to some degree with burnout. The significant relationship was found indirect but weakly ($r = - 0.427$).

Keywords: Maslach questionnaire, sociodemographic conditions, working conditions and risk of burnout.