



**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL  
DE PSICOLOGIA**

**TESIS**

**“Niveles de Burnout en el personal de ventas por teléfono de  
una empresa de Call Center de Lima Metropolitana “**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**AUTOR:**

**REYES ESPINO KELLY DENISSE.**

**ASESOR:**

**WILLIAM CABANILLAS ROJAS**

**LIMA - PERU**

**2010**

*A mi madre que desde el cielo  
me llena de bendiciones.*

*A mi padre por su amor  
y apoyo incondicional.*

*A mi hermana Jessica por  
ser mi ejemplo a seguir.*

*A Jalid, mi eterno compañero.*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todas aquellas personas que han hecho posible llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación.

Entre ellos, resalto el profesionalismo de mi asesor metodológico William Cabanillas, quien logró con responsabilidad y compromiso el desarrollo de esta investigación que considero de vital importancia en mi vida profesional y personal.

A la Dra. Silvia Tarazona que siempre estuvo presente contribuyendo con comentarios y sugerencias muy acertadas logrando el crecimiento y avance de la investigación.

A mi familia por la confianza depositada hacia mí.

A Jalid Encinas Vargas por ser mi compañero, mi motivación, por su amor, su fuerza y su apoyo incondicional.

## PRESENTACION

El estilo de vida acelerado de los tiempos modernos, conlleva a una serie de “beneficios” para las personas.

Sin embargo, todos estos llamados “beneficios”, muchas veces traen consigo una serie de problemáticas, que pueden causar estragos en la vida de los seres humanos.

Estas problemáticas pueden darse posiblemente como producto de la vida acelerada y los, cada vez más exigentes estándares del medio en que estamos inmersos o bien los cambios en los estilos de vida que se vivencia como producto del avance de los años.

Uno de los problemas de salud frecuente en el último tiempo es el llamado estrés laboral, el cual no sólo afecta al trabajador en el entorno en el cual desempeña su trabajo, independientemente del tipo que este sea, sino que también ocasiona grandes dificultades emocionales, familiares y/o personales, todo esto al no poder enfrentarlo de manera adecuada.

En consideración con lo expuesto es que nace la necesidad e inquietud de realizar esta investigación en la que se pretende determinar el nivel del síndrome de burnout en el personal de ventas por teléfono de una empresa call center de Lima Metropolitana, para tener una visión más clara del problema y brindar soluciones que mejoren su calidad de vida y por ende su salud.

# INDICE

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen en español e ingles	1
Introducción	3
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 General	5
1.3.2 Específicos	5
1.4 Justificación	5
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b>	
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Nacionales	7
2.1.2 Internacionales	7
2.2 Marco Teórico	9
2.2.1 Síndrome de Burnout	9
2.2.1.1 Origen del SB	9
2.2.1.2 Definiciones del SB	10 - 13
2.2.1.3 Conceptos diferenciales del SB	13 - 14
2.2.1.4 Modelos Explicativos del SB	14 - 20
2.2.1.5 Variables del SB	20 - 22
2.2.1.6 Consecuencias del SB	22 - 24
2.2.1.7 Medición del SB	24 - 27
2.2.1.8 Intervención del SB	27 - 28

2.2.2	Telemarketing y Ventas Inbound y Outbound	28
2.2.2.1	Definición	28
2.2.2.2	Características del Telemarketing	28 - 29
2.2.2.3	Ventas Inbound	30
2.2.2.4	Ventas Outbound	30
2.2.2.5	Telemarketing en la empresa Atento	31 - 32
<b>3.</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1	Variables	33
3.1.1	Definición Conceptual	33
3.1.2	Definición Operacional	33
3.1.3	Dimensiones	33
3.2	Metodología	33
3.2.1	Tipo de Estudio	33
3.2.2	Diseño de Estudio	34
3.3	Población, muestra y muestreo	34
3.4	Método de Investigación	35
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5.1	Ficha de datos personales	35
3.5.2	Maslach Burnout Inventory	35 - 38
3.6	Procedimiento de recolección de datos	39
3.7	Métodos de análisis de datos	39
<b>4.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
4.1	Descripción	40 - 48
4.2	Análisis y Discusión	48 - 52
	<b>CONCLUSIONES</b>	53
	<b>SUGERENCIAS</b>	54
	<b>REFERENCIAS</b>	55 - 57
	<b>ANEXOS</b>	58

## LISTA DE TABLAS

Tabla N ° 1	34 - 35
Características de la muestra en el personal de ventas por teléfono de una Empresa call center de Lima Metropolitana.	
Tabla N° 2	36 - 37
Resultados de validación obtenidos por criterio de Jueces	
Tabla N ° 3	38
Puntuaciones para los niveles del síndrome de Burnout conforme lo descrito por Albadalejo (2004)	
Tabla N ° 4	38
Puntuación del síndrome de Burnout conforme Albadalejo (2004)	
Tabla N ° 5	40
Niveles de burnout en la muestra general: Medias.	
Tabla N° 6	40
Puntuaciones promedio de las dimensiones de burnout en la muestra según muestra total.	
Tabla N° 7	41
Puntuaciones promedio de los niveles de burnout según sexo	
Tabla N° 8	42
Puntuaciones promedio de las Dimensiones de burnout en la muestra según sexo	

Tabla N° 9	44
Puntuaciones promedio del niveles de burnout según edad	
Tabla N° 10	45
Puntuaciones promedio de las Dimensiones de burnout en la muestra según edad.	
Tabla N° 11	46
Puntuaciones promedio de los niveles de burnout según área de trabajo	
Tabla N° 12	47
Puntuaciones promedio de las Dimensiones de burnout en la Muestra según área de trabajo.	

## LISTA DE FIGURAS

Figura N ° 1	41
Puntuaciones promedio de las dimensiones de burnout en el personal de ventas según la muestra total.	
Figura N ° 2	42
Puntuaciones promedio sobre el nivel de burnout en el personal de ventas del sexo femenino y masculino.	
Figura N ° 3	43
Puntuaciones promedio de las dimensiones de burnout de en el personal de ventas según sexo.	
Figura N ° 4	44
Puntuaciones promedio del nivel de Burnout en el personal de ventas por teléfono según edad.	
Figura N ° 5	45
Puntuaciones promedio de las dimensiones de burnout de en el personal de ventas según sexo.	
Figura N ° 6	46
Puntuaciones promedio del nivel de Burnout en el personal de ventas según área de trabajo.	
Figura N ° 7	48
Puntuaciones promedio de las dimensiones de burnout en el personal de ventas según área de trabajo	

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de Burnout en el personal de ventas por teléfono de una empresa call center de Lima Metropolitana.

La investigación es de tipo descriptivo, transeccional, con un diseño no experimental. La muestra consistió de 101 varones y mujeres, cuyas edades oscilan entre 21 y 40 años. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (1985) adaptada por Fernández (2002).

Los resultados presentan niveles promedio en Burnout y sus dimensiones, al igual que en las variables sexo, edad y área de trabajo.

Palabras claves: Burnout, Telemarketing, Ventas de entrada, Ventas de salida.

## **ABSTRACT**

This study is intended to determine the level of Burnout in the telemarketing staff of a call center located in Metropolitan Lima.

The study uses a descriptive, transectional method with a non-experimental design. The sample is made up of 101 men and women, whose ages range between 21 and 40 years old. The Maslach Burnout Inventory (1985) adapted by Fernandez (2002) is used.

Results show average levels in Burnout and its dimensions, as well as in gender, age and work area.

**Key Words:** Burnout, Telemarketing, Inbound sales, Outbound sales.