



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“NIVELES DE BURNOUT EN ASESORES DE SERVICIO MULTISECTOR
INBOUND DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA”**

AUTOR:

SOTELO FARFAN, SILVIA MILAGROS

ASESORES:

WILLIAM CABANILLAS ROJAS

JUAN JOSE KANEKO AGUILAR

LIMA - PERU

2011

A mi familia quien me
enseño a luchar tras mis
sueños.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas quienes me brindaron su apoyo y ánimo para poder continuar.

A mi madre quien siempre me brindó su optimismo, me enseñó a ir tras mis sueños, luchar sin que importase las barreras, buscar el éxito.

A mis asesores quienes siempre estuvieron pendientes de los detalles más mínimos que se presentaron durante esta investigación

A mis grandes amigos Shirley, Patty, Luisanna, Vilma y Javier quienes estuvieron y están conmigo brindándome una palabra de aliento, y al no rendirme frente a los problemas que se presenten.

A mis compañeros quienes al igual que yo, estuvimos unidos contra las responsabilidades que fuimos adoptando durante estos casi 6 años de estudiantes

PRESENTACIÓN

El presente estudio aborda la problemática del Síndrome Burnout, cuadro que se genera durante la jornada laboral, que se va desarrollando en el día a día, cuando el nivel de exigencia, las inadecuadas condiciones laborales, la carga de trabajo genera en nosotros un nivel de tensión crónico. Se ha tomado como grupo de estudio a los asesores de servicio multisector inbound de los call center, por dos motivos: este grupo ocupacional está actualmente en continuo crecimiento en nuestra sociedad y los niveles de exigencia son altos dado que se encargan de recepcionar las quejas de los clientes.

Los síntomas del Burnout, producto del extenuante ritmo de trabajo del personal de call center se ven reflejados no solo durante la atención que se brinda a los clientes sino que en muchas ocasiones se ve involucrado en su vida familiar, por ello la importancia de analizar esta problemática.

El proceso de investigación propiamente dicho, se compondrá de cuatro capítulos para su desarrollo y resolución respectiva. En el Capítulo I, se aborda el tema del planteamiento del problema de investigación, la formulación de la pregunta, la definición de objetivos, justificación del mismo, limitaciones y delimitación respectiva. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico donde se detallan antecedentes de investigaciones afines, las bases teóricas y el marco conceptual del síndrome Burnout que servirá como marco de referencia para el presente trabajo. En el Capítulo III, se desarrolla el tema del Marco Metodológico, detallando el paradigma de investigación, la muestra, el instrumento de evaluación, el procedimiento de recolección y los estadísticos a emplear para analizar los datos. En el Capítulo IV, se describen y discuten los resultados obtenidos.

El objetivo del presente trabajo es determinar el nivel de síndrome de burnout presente en la muestra para proponer estrategias de mejoramiento, contribuyendo con ello al desarrollo personal y profesional de los trabajadores, así como al cuidado de la salud ocupacional.

INDICE

Portada .	
Dedicatoria.	
Agradecimiento.	
Presentación.	
Índice.	
Resumen en español e inglés.	
Introducción.	
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4. Justificación	3
1.5. Limitación	3
1.6. Delimitación	4
CAPITULO II : MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes.	5
2.1.1 Investigaciones internacionales.	5
2.1.2. Investigaciones nacionales.	7
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Modelos Explicativos sobre el Burnout.	11

2.2.1.1. Modelo tridimensional del MBI.	11
2.3.1.2. Modelo de competencia social de Harrison.	12
2.3.1.3. El Modelo de Cherniss.	13
2.3.1.4. El Modelo De Thompson, Page y Cooper.	13
2.3.1.5. Modelo de la teoría de intercambio social.	13
2.3.1.6. Para Bunk y Schaufeli.	14
2.3.1.7. Modelo de la conservación de recursos de Hobfell	14
2.3.1.8. Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter.	14
2.3.1.9. Modelo Winnubst.	15
2.3.1.10. Modelo Estructural Gil y Peiró.	15
2.3. Marco conceptual	16
2.3.1. Definición de Burnout .	16
2.3.2. Dimensiones del Burnout.	19
2.3.2.1. Agotamiento.	21
2.3.2.2. Despersonalización.	21
2.3.2.3. Baja autoestima y falta de realización personal.	21
2.3.3. Desencadenantes del síndrome de burnout.	22
2.3.4. Fases del Burnout.	23
2.3.4.1. Fase de entusiasmo.	23
2.3.4.2. Fase de estancamiento.	23
2.3.4.3. Fase de frustración.	24
2.3.4.4. Fase de apatía.	24
2.3.4.5. Fase del quemado.	24
2.3.5 Consecuencia del Burnout.	25
2.3.5.1 Consecuencias para el trabajador.	26
2.3.5.2 Consecuencias para la organización.	28
2.3.6. Burnout en el ámbito laboral.	28

2.3.6.1. Burnout y motivación.	28
2.3.6.2. Burnout y satisfacción laboral.	29
2.3.6.3. Burnout e inteligencia emocional.	30
2.3.7. Burnout en personal de atención al cliente.	31
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	32
3.1. Hipótesis	32
3.2. Variables	32
3.2.1 Definición conceptual	32
3.2.2 Definición Operacional	32
3.2.3 Dimensiones	32
3.3. Paradigma Metodológico	33
3.3.1 Tipo de estudio	33
3.3.2 Nivel de investigación	33
3.3.3 Diseño de investigación	33
3.4. Población, muestra, muestreo	34
3.4.1 Descripción de la muestra	34
3.5 Método de investigación	36
3.6 Técnicas e instrumentos	37
3.6.1 Ficha de datos personales	37
3.6.2 Inventario de Burnout de Maslach	37
3.6.3. Procedimiento de recolección de datos	47
3.7 Métodos de análisis de datos	48
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS	49
4.1 Descripción – interpretación	49
4.2 Discusión	54
CONCLUSIONES	56
SUGERENCIAS	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

LISTA DE TABLAS

Tabla N ° 1	35
Características de la Muestra	
Tabla N ° 2	41
Baremos establecidos para el desarrollo de la investigación.	
Tabla N ° 3	42
Puntuaciones para determinar el nivel del síndrome de Burnout.	
Tabla N ° 4	43
Resultados obtenidos a través del coeficiente V de Aiken.	
Tabla N ° 5	45
Resultados estadísticos de Fiabilidad.	
Tabla N ° 6	46
Resultados sobre la Fiabilidad de las Dimensiones del Síndrome del Burnout.	
Tabla N ° 7	49
Estadísticos descriptivos de Síndrome Burnout	
Tabla N ° 8	50
Niveles de Síndrome Burnout Total.	
Tabla N ° 9	51
Nivel de la dimensión de Agotamiento Emocional.	
Tabla N ° 10	52
Niveles de la dimensión de Despersonalización.	
Tabla N ° 11	53
Nivel de la dimensión de Realización Personal.	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N ° 1	50
Porcentaje por niveles del Síndrome Burnout total.	
Gráfico N ° 2	51
Porcentaje por niveles obtenidos en el factor Agotamiento Emocional.	
Gráfico N ° 3	52
Porcentaje por niveles obtenidos en el factor Despersonalización.	
Gráfico N ° 4	53
Porcentaje por niveles obtenidos en el factor Realización Personal.	

RESUMEN

Se describe el nivel de síndrome de Burnout presente en asesores de servicio de un call center de Lima Metropolitana. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, tomando como muestra a 116 asesores a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que el 57.76% de los asesores de servicio multisector inbound, tiene un nivel promedio de Síndrome de Burnout, con una media de 52.53. El análisis por dimensiones reveló que el 53.44% tiene un nivel promedio de agotamiento emocional, el 50% tiene un nivel promedio de despersonalización y el 55.17% tiene un nivel promedio de realización personal.

PALABRAS CLAVE. Burnout, asesores de Servicio.

Abstract

The level of syndrome is described of Burnout present in advisors of service of a call center of Metropolitan File. The type of investigation is descriptive, with a not experimental design, taking as sample to 116 advisors to whom applied them itself the Inventory of Burnout of Maslach. The results show that the 57,75% of the advisors of service multisector inbound, has a Syndrome average level of Burnout, with an average of 52,53. The analysis by dimensions revealed that the 53,44% has an emotional exhaustion average level, the 50% has a level average of despersonalización and the 55,17% has a personal execution average level.

KEYWORDS. Stress. Burnout. Advisors of Service. .