



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**SÍNDROME DE BURNOUT Y MOTIVACIÓN EN  
LOS ASESORES DE SERVICIOS DEL BBVA  
BANCO CONTINENTAL – SEDE CHICLAYO, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - MGTH**

**AUTORA**

Br. Deza Rojas, Kattia Julissa

**ASESOR**

MBA. Eduardo Amorós Rodríguez

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

**PERU 2018**

## RESUMEN

La presente investigación siguió una metodología cuantitativa basada en el análisis numérico. Es de tipo descriptivo – correlacional, por lo cual presenta un diseño no experimental. El objetivo general busco determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la motivación en los asesores de servicios del BBVA Banco Continental – Sede Chiclayo, 2018. El estudio, tiene como variables al síndrome de Burnout y motivación. La técnica que se utilizó es la encuesta con su instrumento cuestionario, la cual se aplicó a una muestra de 35 colaboradores. Asimismo, la investigación comprobó la hipótesis general que advirtió inicialmente que la relación que existe entre el síndrome de Burnout y motivación en los asesores de servicios del BBVA Banco Continental – Sede Chiclayo es significativa.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, colaboradores, empresas, motivación, estrés laboral.

## **ABSTRACT**

The present investigation followed a quantitative methodology based on numerical analysis. It is descriptive - correlational, so it has a non-experimental design. The general objective was to determine the relationship between the Burnout syndrome and the motivation in the service advisors of the BBVA Banco Continental - Sede Chiclayo, 2018. The study has as variables the syndrome of burnout and motivation. The technique that will be used is the survey with its questionnaire instrument, which will be applied to a sample of 35 collaborators. Also, the research proved the general hypothesis that initially warned that the relationship between the burnout syndrome and motivation in the service advisors of BBVA Banco Continental - Sede Chiclayo is significant.

**keywords:** Burnout syndrome, collaborators, companies, motivation, work stress.