



USAL

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

Ciencia a la mente y virtud al corazón

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y PSICOPEDAGOGÍA

CEDE CENTRO – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

TRABAJO DE INTEGRACION FINAL

AÑO 2018

USAL
UNIVERSIDAD

Decana de la Facultad: Dra. Gabriela M. Renault

Directora de la Carrera: Lic. Sandra Nonino

Obligación académica: Trabajo de Integración Final

Docente titular: Dra. Marta Guberman

Docente Adjunto Tutor: Dr. Luis Arrué

Alumno: Aldana A. Baiardi

1924
2014

Bancaños

90

noviembre 2014 / publicación oficial de la ASOCIACIÓN BANCARIA

Guía Sindical 1



SINDROME DE BURNOUT EJECUTIVO DE VENTAS

Asociación Bancaria
La Bancaria
SOCIEDAD DE EMPLEADOS DE BANCO



SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS
GÉNERO E IGUALDAD

Índice

Agradecimientos.

Resumen.

Abstract.

1. Introducción.
 - 1.1. Planteo del problema.
 - 1.2. Justificación.
 - 1.3. Objetivos.
 - 1.3.1. Generales.
 - 1.3.2. Específicos
2. Desarrollo.
 - 2.1 Estado del arte.
 - 2.2 Marco teórico.
 - 2.2.1 Paradigma de la Complejidad.
 - 2.2.2 Estrés
 - 2.2.3 Síndrome de Burnout.
 - 2.2.4 Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout.
 - 2.2.5 Diferencias de Género.
 - 2.2.6 Entidades Bancarias.
 - 2.2.7 Riesgos Bancarios.
 - 2.2.8 Prevención de Riesgos.
 - 2.2.9 Equipos de ventas.
 - 2.3 Metodología
 - 2.3.1 Condiciones de viabilidad y factibilidad.
 - 2.3.2 Consideraciones éticas.
 - 2.3.3 Tipo de Estudio.
 - 2.3.4 Diseño de Investigación.
 - 2.3.5 Muestra.
 - 2.3.6 Instrumentos.
3. Conclusiones
 - 3.1 Relevamiento y análisis de datos.
 - 3.2 Conclusiones finales.

3.3 Recomendaciones.

3.4 Limitaciones.

4. Referencias bibliográficas

5. Anexo.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación consiste en indagar acerca del Síndrome de Burnout en ejecutivos de ventas de entre 25 y 35 años de edad, con antigüedad mínima de un año en dicha posición en bancos públicos privados. Así mismo se buscó determinar si el género femenino tiene mayor susceptibilidad a padecer dicho síndrome.

Se realizó una investigación descriptiva, no experimental, transversal y empírica. Se administró el inventario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) a 20 sujetos. Los resultados no arrojaron presencia del síndrome en ningún sujeto, tampoco asociación al género femenino.

PALABRAS CLAVES: Burnout, estrés, agotamiento, trabajo, clientes

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the Burnout Syndrome in sales executives between 25 and 35 years of age, with a minimum of one year in that position in private public banks. Likewise, we sought to determine if the female gender is more susceptible to suffering from this syndrome.

In order to do this a descriptive, non-experimental, transversal and empirical research was carried out. The MBI-GS inventory (Maslach Burnout Inventory-General Survey) was administered to 20 subjects. The results did not show presence of the syndrome in any subject, nor association with the female gender

KEY WORDS: Burnout, stress, exhaustion, work, clients