

## RESUMEN

El proyecto tuvo como objetivo principal determinar los niveles de Burnout existentes en el personal del Dpto. Comercial de la empresa AFP Génesis. Inicialmente se analizó modelos propuestos que permitieron identificar las variables que inciden externa e internamente en cada trabajador, señalando las diversas respuestas que puedan ocurrir en función de su personalidad. Mediante el uso de cuestionarios, se procedió al levantamiento de los datos necesarios que posteriormente al ser tabulados permitieron determinar si existen en la actualidad casos comprobados de Burnout. El estudio determinó que no existen casos actualmente, no obstante si se evidenció una serie de factores que representan debilidades que han provocado estrés en el personal. Principalmente, se observó que el trabajar con la presión de presupuestos, afecta el desempeño de la población estudiada, situación que ha generado en la mayoría de los empleados un agotamiento emocional, mismo que ha provocado problemas somáticos. En base de los resultados alcanzados, la propuesta pone en manifiesto un modelo de gestión compuesto por varios factores que han sido organizados en una pirámide. Su desarrollo se sustenta en definir adecuadas políticas administrativas y procesos que permitan integrar al personal, en base a la formulación de compromisos debidamente apoyados con mecanismos de capacitación que permitan generar competencias que faciliten la conformación de entornos adecuados y un clima laboral adecuado para cada empleado. Su estructura representa un mecanismo para transformar las debilidades en fortalezas contribuyendo al crecimiento de la empresa. Es importante citar que pese a que el modelo es especializado en el Dpto. de Comercialización, dentro de las recomendaciones formuladas se expresa la posibilidad de aplicarlo a toda la empresa, buscando un crecimiento sostenido de la misma.

**PALABRAS CLAVES:** Burnout, talento, gestión, niveles, modelos.

## ABSTRACT

Project had as main objective determine levels of Burnout in the commercial Department of the company AFP Genesis staff. Initially discussed proposed models allowing to identify the variables that affect external and internally in each worker, pointing out the different responses that may occur depending on your personality. Through the use of questionnaires, were the lifting of the necessary data, allowing then to be tabulated to determine if there are currently proven cases of Burnout. The study determined that cases there are currently, however if evidenced a number of factors that represent weaknesses that have caused stress on staff. Mainly, it was noted that working with the pressure of budgets, affects the performance of the studied population, a situation that has generated most of the employees in an emotional, same exhaustion that caused somatic problems. On the basis of the results achieved, the proposal puts in manifest a management model composed of several factors that have been organized in a pyramid. Its development is based on defining appropriate administrative policies and processes that allow integrating personnel, based on the formulation of commitments duly supported with training mechanisms that allow generating skills that facilitate the formation of appropriate environments and a work climate suitable for each employee. Its structure represents a mechanism to turn weaknesses into strengths contributing to the growth of the company. It is important to mention that despite the fact that the model is specialized in the Dept. of marketing, within the recommendations expressed the possibility of applying it to all the company, looking for a sustained growth of the same.

**KEY WORDS:** Burnout, talent, management, levels, models.