RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –	UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia

FACULTAD PSICOLOGIA

PROGRAMA DE ESPECIAL INTERES

BOGOTÁ D.C.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2014

TÍTULO: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCION DEL BURNOUT EN EMPLEADOS AREA COMERCIAL

AUTOR (ES): PARRA LEON NELSY ALEJANDRA

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): VELASCO MARCELA

MODALIDAD:

PÁGINAS: 108 **TABLAS:** 6 **CUADROS** **FIGURAS:** 16 **ANEXOS:** 5

CONTENIDO:

Resumen, 1

Justificación, 2

El estrés, 4

Tipos de estrés, 7

Causas del estrés, 9

Estrés y afrontamiento, 10

Estrés y Burnout, 11

Síndrome de Burnout, 12

Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout, 12

Que se entiende por Burnout, 15

Aspectos epidemiológicos del síndrome, 17

Prevención y promoción, 19

Grupos vulnerables, 21

Evaluación, medidas y diagnóstico del síndrome del Burnout, 23

Experiencias Nacionales E Internacionales Exitosas, 24

Objetivos, 26

Objetivo General, 26

Objetivos Específicos, 26

Método, 27

Justificación, 27

Objetivo General del Estudio de Mercado, 28

Objetivos Específicos del estudio de Mercado, 28

Descripción del producto, 29

Nombre, logo-símbolo y slogan, 29

Encuesta sobre investigación de necesidades del cliente, 30

Resultados de la encuesta, 30

Conclusión a las encuestas realizadas, 38

Competencia, 39

Competencia Directa, 39

Competencia sucedánea, 40

Análisis de competencia cualitativa y cuantitativa, 41

Descripción de los productos de la competencia. 44

Producto básico, 46

Producto real, 47

Factor diferenciador de su producto, 48

Análisis D.O.F.A., 49

Canales de Distribución- Comunicación, 50

Medios utilizados para promover el producto, 50

Presupuesto, 51

Resultados, 52

Conclusiones, 79

Referencias, 80

Anexos, 86

PALABRAS CLAVES: estrés (SC 50170), estrategias de afrontamiento (SC 11790), síndrome Burnout (SC 35060)

DESCRIPCIÓN: El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar un programa de prevención secundaria del síndrome de Burnout en empleados del área comercial, con el fin de mejorar calidad de vida del empleado y aumentar productividad en las organizaciones

METODOLOGÍA: El programa, denominado Stop Stressing, Start Living, fue desarrollado mediante dos estrategias o modalidades; una grupal, que consiste en la implementación de seis talleres vivenciales ejecutados en dos meses distribuidos en una sesión de dos horas por semana que brindan diferentes herramientas de afrontamiento frente a situaciones que demanden estrés y una individual, que consta de un aplicativo para dispositivos (APP) que contiene ejercicios prácticos relacionados con los temas manejados en los talleres como manejo de respiración, tipos de relajación, control de emociones, resolución de problemas, manejo de tiempo y toma de decisiones, este aplicativo tiene la función de realizar seguimiento durante los dos meses siguientes a la culminación de los talleres, con el fin de consolidar el conocimiento de los temas y cumplir con el objetivo planteado. Posterior a esto se realiza una sesión de cierre para identificar fortalezas y debilidades del proceso y realizar una evaluación de la eficacia del programa.

CONCLUSIONES: De acuerdo al trabajo realizado a lo largo de este semestre, a la investigación de mercado que se hizo, a la implementación de los talleres, y a los objetivos planteados, el programa de prevención del síndrome de Burnout es bastante eficaz para las organizaciones actuales en general porque aborda un tema que a nivel personal y empresarial ha aumentado cada vez más, gracias al sistema de globalización que se está presentando y sobre todo en la empresas que manejan un grupo de comerciales y área comercial o de ventas, que son muy importantes para la productividad de la organización.

Con este programa se busca mejorar la calidad de vida de cada empleado y así mismo poder aumentar la productividad en la organización que decida participar en el programa; además de esto maneja una metodología novedosa, gracias al aplicativo que ayuda al empleado a recordar lo aprendido en los talleres y aplicarlo en su vida diaria.

Se sugiere también poder comercializar el taller no solo con todas las organizaciones financieras sino con las ARL, para cumplir con los requisitos que exige la ley pero con un plan de trabajo más completo y cambios favorables.

FUENTES: Álvarez, R. (2001). Temas de medicina general integral: Atención al trabajador. Habana, Cuba. Ed. ciencias medicas.

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000). http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2000/9/artFondoTextCompl.pdf.

Ardila I; Carreño I, Gómez M, Vargas A. (2012), Estrategias de Afrontamiento para Mejorar la Calidad de Vida. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia.

Atalaya M., (2001). El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo. Industria Data. *2*(4): 25-36

Avargues, M. & Borda, M., (2010). Estrés laboral y síndrome de Burnout en la universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de la psicología clínica y de la salud*. *6*, 73-78.

Ávila, J., Gómez, L. & Montiel, M., (2010). Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico.; 15*(8): 39-52.

Barona E. & Rubio J. (2005) Estrategias de prevención e intervención del Burnout, en el ámbito educativo. *Revista Salud Mental*; 28 (5). 73-81.

Bonilla F., (2012). Propuesta de un programa de pausas activas para colaboradores que realizan funciones de oficina en la Empresa de Servicios Públicos Gases de Occidente S.A E.S.P. De La Ciudad De Cali. Universidad del Valle.

Buzzetti M., (2005), validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores a. g. de Chile, tesis, universidad de chile

Caballero M. (2001) Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. *Revista Atención Primaria.* 27(5) 314-317.

Cadena M., Romero L., León D. & Nuño P., (2002). Avances del proyecto "Estrategias para Reducir el Nivel de Burnout en los Mandos Medios de las MIPYMES de Alimentos y Bebidas con un Proceso de Transformación en el Estado de Sonora", Universidad Popular Autónoma De Puebla.

Castaño C., (2012), Demandas del Trabajo Comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el síndrome de Burnout en una institución financiera de la ciudad de Pereira. Universidad de Manizales, Colombia.

Czeresnia, D. (1999), El concepto de salud y la diferencia entre prevención y promoción. *Cuadernos de Salud Pública.* http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/czeresnia__dina__el_concepto_de_

salud_y_la_diferencia_entre_prevencion_y_promocion_._CONCEPTO_DE_SALUD_DIFERENCIA_ENTRE_PROMOCION_Y_PREVENCION.pdf

Código Sustantivo del Trabajo (2011), Ministerio de Protección Social Colombia

Coronado A., Sánchez E. & Pedraza A. (2012) Programa transforma tu vida para la prevención del estrés en las organizaciones universidad Católica de Colombia, tesis.

Cruz, B., Austria F. & Herrera L., (2011) prevalencia del síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento durante una epidemia por influenza AH1N1. *Suma psicológica*; *18*(2). 17-28.

Delgado M., (2004) Estrés Laboral, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid

Encuesta Nacional de Salud (2007), Colciencias, Ministerio de Protección Social, Colombia.

Estudio Nacional de Salud Mental Colombia (2003), Ministerio de Protección Social

Fontana D. (1989), Controles del estrés, México, editorial Manual Moderno.

García, G. & Hernández, A. (2010) Ansiedad, Burnout y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de chiapas. *Revista Interpsiquis*; 11- 19

Gil P., & Moreno B. (2001) el síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.psicologia.com.http://psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-pgil.htm.

Gil P., & Moreno B. (2007) el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) Grupos Profesionales de riesgo, Ediciones Pirámide, Madrid

Godoy, D.; Godoy, J.; López, I.; Martínez, A.; Gutierrez, S & Vásquez, L. (2008). Propiedades psicométricas de la Escala de Autosuficiencia para el Afrontamiento del Estrés (EAEAE). España: Universidad De Oviedo. Oviedo *Psothema.* 20(001), 22- 29.

González M. (2006). Manejo de estrés. España. Inova

Gutiérrez J., (2008) La promoción del Eustres, R*evista Electrónica de Psicología*. *2*(1) enero. España.http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/viewFile/617/595/

Guzmán, L. & Guzmán, M. (2010). Factores Asociados al Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital Militar Central. Universidad peruana de integración global. Lima-Perú. Sinapsis: *Revista Científica*. 2010; 1, (1) 32-37.

Hernandez A. & Diaz A. (2012). Indicadores de vulnerabilidad al estrés en Directivos y su Relación con factores de estrés organizacional. *Revista de Ciencias Medicas De Pinar de Rio;*v16,3.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561319420120003 0016&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

Ibañez E., Bicenty A., Thomas Y. & Martínez J., (2011) Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de odontología, Tesis de Fundación Universitaria San Martin.

Jiménez, B., Seminotti, R. & Garrosa, E. (2005) El Burnout médico: la Ansiedad y los Procesos de Afrontamiento como Factores Intervinientes. *Revista ansiedad y estrés.* 11(1) 87-100.

Loaiza M., (2012) la Ansiedad Frente al Fracaso Comercial, Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia.

López L., & Campos J., (2004). Evaluación de Factores presentes en el estrés laboral, *Revista de Psicología la Universidad de Chile. 11*(1). http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.revistas.uchile.cl%2Findex.php%2FRDP%2Farticle%2Fdownload%2F17282%2F18024&ei=u1tmVPeBDszesATlzYEg&usg=AFQjCNEga32KYz4vUGukp_RpmLJfLrNb5Q.

Mansilla F., (2009), el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo. http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_1.shtml.

Marraw, M. (2009) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. Universidad de San Luis. Argentina. *Fundamentos en humanidades*; 19(1). 167-177. http://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf

Martínez A., Ingles C., & Piqueras J., (2013) Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés, Clínica Neuropsicológica Mayor. Tesis.

Marty M., Lavin G., Figueroa M., Larrain C. & Cruz C. (2005), Prevalencia de estrés en estudiantes del área de la salud de la universidad de los Andes y su relación con enfermedades infecciosas. *Revista Chilena de neuropsiquiatría*; *43* (1). 34-47. http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.cl%2Fpdf%2Frchnp%2Fv43n1%2Fart04.pdf&ei=Jl5mVPqqKcfbsASomoKQAQ&usg=AFQjCNGmXXRVo6pKdasr_1u_h2d809JlAA.

Ministerio de Sanidad (2013). Estrategia de promoción de la salud y prevención en el SNS, servicios sociales e igualdad de España

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2000). Programa de estrés laboral. Bogotá.

Miret, C. & Martínez, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y Burnuot. *Anales del sistema sanitario de navarra*. 33-39.

Molina, T., Gutiérrez, A., Hernández, L., & Contreras, C. (2008) Estrés Psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. Universidad de Murcia. España. *Anales de psicología*; *24* (2). 353- 360.

Montero, M., Skapinakis, P., Araya, R., Gili, M., & García, C. (2011). Towards a brief definition of burnout syndrome by subtypes: development of the "burnout clinical subtypes questionnaire" (bcsq-12). department of psychiatry. university of zaragosa.zaragosa-spain. health and quality of life outcomes. 9.

Myers D., (1998) psicología quinta edición, editorial panamericana, Madrid

Naranjo M., (2009) una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación.33*(2) 99-110. Costa Rica.

Organización del Trabajo y el Estrés, serie protección de la salud de los trabajadores No. 3, Organización Mundial de la Salud (2004)

Organización Mundial de la Salud (2001) informes sobre la salud en el mundo. Salud mental: nuevos conocimientos nuevas esperanzas. Ginebra 27, Suiza.

Organización Mundial de la Salud OMS (2006). La organización del trabajo y el estrés. Bogotá.

Organización mundial del trabajo, S.O.S. (2000) Estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo la incidencia de la depresión es cada vez mayor. *Revista OIT* Diciembre 2000, *37*(4). http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf

Paul E. (2013) industrial organizational psychology, understanding the workplace, fourth edition, worth publishers, New York.

Primera Encuesta Nacional de Salud y Trabajo en el sistema general de riesgos profesionales (I ENCST), (2007), Ministerio de Protección Social.

Quiceno, J. & Vinaccia, S.(2007) Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Universidad Católica de Colombia. Bogotá-Colombia. *Acta colombiana de psicología*. 10 (2) 117-125.

Quiceno, M. & vinnaccia, S. (2007) Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta colombiana de psicología*. 10 (2) 117-125.

Rodriguez R & Rivas S. (2001) Stress and Burnout at work: differences, updates and lines of intervention. *Medicina y seguridad del trabajo*; 57. 78-83

Rosas, E.(2009) El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. *Revista Asociación*

Neuropsiquiatría.9.http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s021157352004000200004&script=sci_arttext

Sahili F. (2010) Burnout en el colectivo docente: Investigación en la Universidad EPCA, Mexico. http://books.google.com.co/books?id=aHmC8SwGWN8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Salanova, M.; Grau, R. & Martínez,(2005) I. demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. España: Universitat Jaume I. *Revista Psicothema*,1.(3)http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.wont.uji.es%2FWebSite%2Findex.php%2Fes%2Fpublicaciones%2Fcategory%2F53-2005%3Fdownload%3D118%3Ademandas-laborales-y-conductas-de-afrontamiento-el-rol-modulador-de-la-autoeficacia-profesional&ei=3F9mVOCiEaHIsQS3l4KIBA&usg=AFQjCNEmNKxkiRQOYIuE8goCfPszW0HKQA

Salazar C., (2011) aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral, *Revista Ces Salud Pública*, 2 (1), 85-90

Sierra, Y. Rodríguez, J. & Guecha, J. (2009), Diseño de un Programa de Prevención de factores de riesgo psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario. Psicóloga del trabajo y delas organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

Silverio M., (2007) Estrés y Desmotivación Docente: El Síndrome Del Profesor Quemado En Educación Secundaria, *Revista Estudio Sobre Educación*, *12*,115-138.

Tarradellas J, (2008) Stop al Estrés: Cómo gestionar el estrés laboral, publicación mc mutual de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la seguridad social, Barcelona.

Williams S., & Cooper L., (2004) Manejo del Eestrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales, Editorial el Manual Moderno, México.

LISTA DE ANEXOS:

Apéndice A. Encuesta Mercadeo, 87

Apéndice B. Cronograma de actividades, 90

Apéndice C. Listado de ARP Y CCF a nivel nacional, 91

Apéndice D. Listado de participantes, 94

Apéndice E. MBI (Inventario De Burnout De Maslach), 95