

Propuesta proyecto de investigación para optar por el título de psicólogo/a

Presentado por:

Solangie Viviana Vieda Horta

Javier Alonso Mosquera Isaza

Factores de riesgo psicosocial y nivel de Burnout en el sector financiero

Asesor: Lizeth Katherine Bohórquez Gómez



Escuela Ciencias Sociales, Jurídicas Y Humanas

Programa De Psicología – Virtual

Diciembre 2022

Tabla de contenido

Planteamiento del problema _____	3
Justificación _____	3
Formulación del problema _____	4
Objetivos _____	5
Objetivo general _____	5
Objetivos específicos _____	5
Propuesta metodológica _____	5
Marco de referencia _____	6

Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout ha sido estudiado en varias investigaciones las cuales tomaremos como referencia, sin embargo su alcance ha sido enfocado en el sector salud, dejando de un lado la importancia de abordar este síndrome asociado a los riesgos psicosociales a los que están sometidos muchos empleados de distintos sectores, por ello nos hemos enfocado en el sector financiero ya que los colaboradores de este sector están sometidos a jornadas de trabajo caracterizadas por altos niveles de estrés y trabajo bajo presión. Se considera importante abordar este tema, ya que las debilidades en los líderes a todo nivel en las entidades financieras y el manejo de las metas comerciales a nivel nacional llevan a recordar la administración en serie y la medición solo por resultados, olvidando lo más importante que es el ser humano, comparado en muchas ocasiones con máquinas que solo son valiosas en las entidades financieras si mueven la cifra, dejando a un lado su humanidad y variantes que tienen que ver con la calidad de vida, la salud y las emociones. La importancia de abordar este tema mediante esta investigación radica en que el agotamiento de los colaboradores de entidades financieras no solo afecta su salud física si no también su salud mental, bajo estas circunstancias si el colaborador de una organización no cuenta con bienestar no va a poder dar un buen desempeño en sus funciones, lo cual perjudicaría a ambas partes.

Teniendo en cuenta esto, el psiquiatra Freudenberg en 1974, describió el Síndrome de Burnout como aquel caracterizado por el estrés crónico, durante sus observaciones identificó que la mayoría de las personas sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento y depresión, así como desmotivación en su trabajo. Posteriormente otra psicóloga, la Dra. Cristina Maslach estudió las respuestas emocionales de los profesionales y los calificó de "sobrecarga emocional" dándole el nombre con el que se conoce actualmente. Este síndrome acumula respuestas a situaciones de estrés que provocan tensión al interactuar con otras personas y puede llegar a causar incapacidad total para volver a trabajar. (Arias Gómez, L. A., & Noreña Muñoz, C, 2015).

Justificación

Los colaboradores del sector financiero están expuestos a factores de riesgo psicosocial que pueden llegar a desarrollar un síndrome de Burnout debido a las

condiciones laborales a las que se enfrentan día a día, a pesar de que las investigaciones sobre este síndrome han estado encaminadas al sector salud, lo cierto es que muchas de esas características como el estrés, la presión, el alcance de metas, son situaciones que vivencian los colaboradores de las entidades financieras en la ejecución de sus funciones. La poca información que se encuentra hacia este sector ha motivado esta investigación en donde lo que se busca es identificar esos factores de riesgo psicosocial y la presencia de Burnout en este sector específico dadas las condiciones de sus funciones.

Cabe resaltar la importancia de que los colaboradores cuenten con bienestar tanto físico como mental, para poder brindar un buen servicio, los empleadores muchas veces ponen como prioridad el cumplimiento de metas por encima del bienestar de los colaboradores, lo que trae consigo una pérdida en el rendimiento de los mismos, por ello es muy importante conocer aquellos factores de riesgos a los que están expuestos estos colaboradores para de esta manera poder prevenirlos o al menos minimizar su impacto.

El abordar este tema a lo largo de la investigación nos permitirá, identificar aquellos factores de riesgo psicosocial que pueden desencadenar un síndrome de Burnout así como también la sugerencia e importancia de implementar estrategias y herramientas que le permitan a los colaboradores afrontar este tipo de situaciones, incluso también la importancia de fortalecer algunas habilidades socioemocionales como la resiliencia que permita sobreponerse a los obstáculos. Todo esto lo realizaremos mediante una propuesta metodológica teniendo en cuenta que una de las características que pudiesen desencadenar este tipo de síndrome presente en los riesgos psicosociales son las metas comerciales que manejan las entidades financieras.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial y nivel de Burnout derivado de las metas comerciales en entidades financieras en Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Determinar los factores de riesgo psicosocial y nivel de burnout derivado de las metas comerciales en entidades financieras en Colombia.

Objetivos específicos

-Definir las metas comerciales más comunes que tienen los trabajadores del sector financiero en Colombia.

-Evaluar los factores de riesgo psicosocial del sector financiero a partir de una muestra de empresas en Colombia.

-Identificar el nivel de Burnout del personal del sector financiero a partir de una muestra de empresas en Colombia.

Propuesta Metodológica

Este proyecto de investigación está concebido en tres fases; el primero sobre la caracterización de las organizaciones financieras y solidarias que serán identificadas para ser parte del proyecto de investigación, con procesos de documentación hacia la construcción de una línea de base que evidencie un punto de análisis sobre lo que se ha recorrido y análisis prospectivo; una segunda fase sobre la implementación de los instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos y establecer un mapa de gestión sobre los factores de éxito y fracaso en el cumplimiento de metas comerciales. Plantea indagar sobre los factores de éxito y no éxito de las metas comerciales en entidades financieras en Colombia y la manera cómo afecta a los empleados de dichas entidades, llevando a niveles elevados de estrés y la presencia del síndrome de Burnout constantemente. El alcance del proyecto es la identificación de factores de riesgo, partiendo de las metas comerciales en entidades financieras colombianas. El enfoque de investigación es mixto puesto

que se pretende comparar los procesos de diferentes entidades como Bancos y Cooperativas Financieras y de ahorro y crédito, muy similares, pero con factores de solidaridad y comunidad diferentes. El tercer paso es la fase de tabulación e interpretación de la herramienta aplicada.

Marco de Referencia

Para la recolección de información nos apoyaremos en fuentes confiables, científicas, que permitan sustentar nuestras ideas y el desarrollo de la investigación.

Compartiremos a continuación algunas de las fuentes consultadas para sustentar nuestra propuesta de investigación:

Cita APA	Título de artículo
Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. <i>Investigación Administrativa</i> , 49(125).	Riesgos psicosociales, Burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público.
Sévez, L. P., & Chico, R. V. (2007). Prevalencia del síndrome de " Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. <i>Ciencia y sociedad</i> , 32(4), 645-667.	Prevalencia del síndrome de "quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano.
Castañeda Novoa, Y., Valero Zapata, G. M., & Patiño Jacinto, R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. <i>Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión</i> , 29(1), 127-149.	Diagnóstico del síndrome de Burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia
Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. <i>Revista de Salud Pública</i> , 21, 102-108.	Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis

<p>Jiménez Barrero E, Caicedo Moreno S, Joven Arias RE, Pulido Gil JA. Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C. rev.univ.ind.santander.salud 2015; 47(1): 47-60</p>	<p>Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.</p>
---	--

También realizamos una búsqueda de libros con autores que han realizado buenos aportes al tema de nuestra investigación, los compartimos a continuación:

Cita APA	Título	Temario que aporta a nuestra investigación
<p>Sánchez-Narváez, F. (2020). <i>Síndrome de burnout</i>. Grupo Rodrigo Porrúa.</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Capítulo 1: relación entre la educación, ambiente escolar y salud y enfermedad Capítulo 2: síndrome de Burnout un problema conceptual, estrés, fatiga y ansiedad Capítulo 3: síndrome de Burnout y trastornos emocionales</p>
<p>Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). <i>Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales</i> (Vol. 206). Editorial UOC.</p>	<p>Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales</p>	<p>Capítulo 3: Estrés laboral y Burnout Capítulo 4: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales Capítulo 2: Efectos y consecuencias de los empleados víctimas</p>
<p>García, R. F. (2013). <i>La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo</i>. Editorial Club Universitario.</p>	<p>La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo</p>	<p>Capítulo 1: Riesgo psicosocial concepto de depresión, carga y fatiga mental Capítulo 3: factores laborales asociados a la demanda del trabajo Capítulo 5: Causas que pueden liberar situaciones de estrés como las consecuencias del Burnout</p>
<p>Vrljicak, I. M. (2015). <i>Estrés, gerencia y subjetividad</i>. Editorial Dunken.</p>	<p>Estrés, gerencia y subjetividad</p>	<p>Capítulo 3: Sobres el estrés y el trabajo Capítulo 7: Nuestro entendimiento del estrés de la alta gerencia</p>

Salanova, M. (Ed.). (2009). <i>Psicología de la salud ocupacional</i> . Ed. Síntesis.	Psicología de la Salud ocupacional	Demandas y recursos del ambiente de trabajo 3.1. El ambiente de trabajo: fuente de estrés y de salud. 4.1. El papel de los recursos personales en el control del estrés. Modelos teóricos de la salud psicosocial.
Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	2. Delimitación conceptual: el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). 5. Diagnóstico y evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo. Modelos teóricos del síndrome de burnout.
Felipe, U. P. J. (2016). <i>Psicología del trabajo, un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad</i> , editorial manual moderno.	Psicología del trabajo, un entorno de factores psicosociales	Capítulo 4. Factores de riesgo psicológico del trabajo. Burnout como riesgo psicosocial en las organizaciones. Propuesta de un modelo sobre la relación del contenido del contrato psicológico y el burnout. Modelos teóricos del estrés y factores psicosociales.
Gil-Monte, P. R., (2005). <i>Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)</i> . Madrid: Pirámide	Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse en el trabajo	2. Estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). 5. Estrategias de intervención
Gil-Monte, P. R., & Peiró Silla, J. M. (2000). <i>Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse</i> .	Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.	Capítulo 1: Delimitación conceptual del síndrome de quemarse por el trabajo y modelos interpretativos. Capítulo 4: consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo. Capítulo 5: estrategias de intervención para la prevención y afrontamiento del síndrome de quemarse por el trabajo

Teniendo en cuenta que esta es una propuesta para el proyecto, la construcción del marco normativo, investigativo y teórico se va a ir nutriendo, estructurando y organizando a medida que se realiza la investigación y apoyada de nuestra matriz investigativa.