

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC**



**CREACIÓN DE KIT ANTIINCENDIOS PARA LA PREVENCIÓN DEL
SÍNDROME DE BURNOUT ANTE EL ESTRÉS LABORAL EN JÓVENES DE
20 A 35 AÑOS DE LIMA METROPOLITANA.**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Dirección y Diseño
Gráfico

AUTOR:

LENY GIOVANNA ANAYA DELGADO

(<https://orcid.org/0000-0002-4285-8369>)

ASESOR

RAFAEL EDUARDO GONZÁLEZ OTOYA BARRERA

(<https://orcid.org/0000-0002-2920-2736>)

Lima-Perú

2021

Tabla de contenido

Contextualización del Problema	3
Justificación	5
Reto de innovación	6
Sustento Teórico	7
Estudios previos	7
Marco teórico	10
Conceptualización	10
Definición conceptual	12
Características y etapas	13
Importancia, relevancia y coherencia	15
Beneficiarios	16
Propuesta de Valor	18
Propuesta de valor	18
Segmento de clientes	18
Canales	19
Relación con los clientes	19
Actividades clave	19
Recursos clave	20
Aliados clave	20
Presupuestos	20
Fuentes de ingresos	21
Resultados	21
Conclusiones	22
Bibliografía	23
Anexos	30

Informe de Investigación basado en un proyecto de innovación**1. Contextualización del Problema**

El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día. Podemos decir que el estrés es un tema de salud pública ya que actualmente la salud es una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales)

Enfocado al ámbito laboral, el estrés es la respuesta a múltiples factores, entre ellos la monotonía, la excesiva carga de trabajo, el clima laboral, entre otros. Según Mejía, et. al (2019) “La organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés” (p. 205). Podemos decir entonces que un trabajador estresado puede generar un incremento de ausentismo laboral. Así mismo, “También se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de *burnout*, que en muchos estudios ha sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral” (Mejía, et. al, 2019, p. 205).

La Organización Internacional del Trabajo, (2016) en su publicación, Estrés en el trabajo: un reto colectivo, menciona de manera preocupante que “La evidencia disponible muestra que la creciente intención de abandonar el trabajo está relacionada con la sobrecarga de trabajo, [...] y el *burnout*” (p. 11).

El síndrome de *burnout*, reconocido oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019, se encuentra dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), que lo define como un síndrome resultado del estrés crónico en

el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito. La misma describe este síndrome en tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento del distanciamiento mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida. Cabe señalar que se enfatiza en que el síndrome de desgaste ocupacional solo se refiere específicamente al contexto laboral y no debe aplicarse a otras áreas de la vida. (CIE-11,2020)

Un dato proporcionado por Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN), dice que:

El 60% de trabajadores en el Perú sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración, y están propensos a desarrollar el Síndrome de *Burnout* o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación. (Diario Médico, Antara Danny, 2018)

El Foro Económico Mundial, también llamado Foro de Davos, en su artículo sobre el agotamiento en el trabajo nos revela que la consultora Deloitte hizo un estudio sobre la salud en el lugar de trabajo en los EE. UU. que sugiere que el 84% de los millennials han experimentado agotamiento en su trabajo actual. En Perú, Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la UPN, citada en Diario Gestión 2017, explicó que la edad más común para sufrir de estrés laboral en el Perú es entre los 25 a 40 años, edad promedio en la que se asumen más responsabilidades, señalando también que son las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad. (Torres, 2018).

El síndrome del *burnout*, al estar vinculado directamente a la salud mental, se convierte en un tema que nos incumbe a todos, ya que el riesgo de llegar a tenerlo o sufrir las consecuencias nos afectan de manera directa o indirecta, en el plano individual y

colectivo. La Comisión Lancet de Salud Mental Global y Desarrollo sostenible (2018) hizo un estudio que menciona que los trastornos mentales están aumentando en todos los países del mundo siendo este la causa principal de pérdida de productividad que le costarán a la economía global \$16 billones para el año 2030.

Si hablamos de datos positivos, la OMS, en su hoja informativa, Salud mental en el lugar de trabajo, del 2019, indica que por US \$1 invertido en los tratamientos de trastornos mentales frecuentes se obtiene un rendimiento de US \$4 en mejora de la salud y la productividad.

Por el impacto negativo que genera en la salud mental, desarrollo y productividad de las personas y economía nacional, abordaremos el problema del estrés laboral crónico y la ausencia de herramientas preventivas en los trabajadores de 20 a 35 años de Lima Metropolitana.

2. Justificación

La presente investigación se enfocará en brindar una solución para el *burnout* de forma preventiva en los jóvenes de 20 a 35 años ante el estrés laboral que puedan sufrir con el fin de mejorar sus condiciones de salud y productividad.

Los jóvenes del siglo XXI, se enfrentan a diversos retos y están inmersos en una realidad donde el sentido de competencia es muy exigente. Además, muchos de ellos llegan a tener una falta de motivación en el ámbito laboral por diferentes motivos, los cuales suelen provocar pensamientos de fracaso.

Según Cornejo y Lucero (2005) en su estudio sobre el bienestar psicológico con jóvenes universitarios mencionan: “Se observó un nivel medio de bienestar psicológico,

resultando la resolución de problemas y búsqueda de apoyo social las estrategias más utilizadas” (p.143). Esto demuestra que los jóvenes tienen la necesidad y capacidad de buscar una solución ante situaciones que pueden generarle estrés negativo.

3. Reto de innovación

La primera propuesta de innovación que responde a la pregunta ¿Cómo podríamos prevenir el burnout? Se basa en la identificación y solución de factores estresantes en el ambiente laboral muchas veces por una falta de recompensa enfocada en los logros que la persona pueda tener provocando sentimientos negativos, dándose como un desgaste emocional y falta de interés, además de una desorganización y falta de concentración en sus actividades, se siente abrumado e impotente al no poder resolver problemas en su entorno laboral, creando una despersonalización ante una falta de realización personal, falta de motivación y agotamiento emocional, siendo estos los principales síntomas del *burnout*.

Se denomina *burnout*, cuando la intensidad del estrés se incrementa en el sector laboral. Teniendo en cuenta que existen dimensiones en las que se pueden identificar los síntomas del estrés laboral y los indicios del *burnout*, se propone que la persona pueda lidiar y resolver los primeros síntomas como, problemas de concentración y falta de motivación al no tener metas claras de corto y largo plazo en el ambiente laboral, además de lidiar en primera instancia con la falta de organización y control que puedan estar afrontando.

4. Sustento Teórico

4.1. Estudios previos

Maslach (2009), mediante su artículo, *Comprendiendo el Burnout*, en la revista *Ciencia y Trabajo*, menciona las tres dimensiones del *burnout*, las cuales incluye el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo, y desapego del trabajo. En el artículo se comprende diferentes situaciones que causan este síndrome tales como la sobrecarga de trabajo, la falta de control, la recompensa insuficiente, el quiebre de la comunidad, etc. Llegando a la conclusión que el *burnout* es un problema que va más allá de la persona, sino que se vuelve en algo social. Se menciona que en el trabajo se define como una persona interactúa con los demás y en ocasiones se suele desnaturalizar al trabajador. Para poder abordar este problema se menciona el modelo de mediación del *burnout*, siendo una herramienta de diagnóstico para poder adaptar soluciones a los problemas reales promoviendo el *engagement* y no sólo reduciendo el *burnout*.

Bracco, Valdez, Wakeham & Velázquez (2018), en su artículo, *Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos*, cuyo objetivo fue analizar las estrategias para enfrentar el síndrome de agotamiento profesional (SAP) y el estrés laboral, planteó una metodología cualitativa, con la cual buscó ahondar en los discursos de los participantes a través de 21 entrevistas semi-estructuradas a autoridades del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y 12 grupos focales donde participaron 59 trabajadores de las áreas de tratamiento y seguridad de 10 Establecimientos Penitenciarios (E.P.) a nivel nacional. Con la participación de

los trabajadores construyeron tres áreas de análisis: (a) Cambios estructurales en la institución, (b) Fortalecimiento de habilidades personales y profesionales y (c) Integración social del personal y entre las áreas. Propusieron desarrollar un modelo sistémico que incluye las tres líneas de acción. Se enfatiza en la importancia del reconocimiento de opiniones de “abajo hacia arriba” que fomenten la participación de los trabajadores y este punto principalmente se convierte en un punto de conexión importante en nuestra propuesta, ya que el producto involucra los sentimientos, pensamientos y expectativas del usuario.

Banda & Santamaría (2014), en su tesis de investigación, Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013- 2014, plantea como objetivo central, la elaboración de una propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de dicha tienda. Esta investigación se llevó a cabo bajo el método de tipo prospectivo y el diseño es descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 35 empleados que laboran en dicha tienda, se recabó información a través de un cuestionario. Entre las principales conclusiones que determinan los niveles de estrés dentro de la tienda están: la comunicación inadecuada, y el factor organizacional. Su investigación determina que a mayor estrés laboral, mayor individualización del trabajo, quiere decir que el valor de trabajar en equipo es casi inexistente, esto representa una inclinación al absentismo y baja productividad. Los autores plantean diversos programas de capacitación y actividades, en distintos niveles (líderes y subordinados), así como la generación de espacios físicos para que los diferentes grupos de trabajo

identifiquen su estado de estrés y poder enfrentarlo, es aquí donde encontramos la conexión con nuestro proyecto, involucrando el clima laboral y el autoreconocimiento de su estado.

Trógolo, Pereyra & Sponton (2013). Nos muestra una mirada diferente de afrontar el *burnout*, desde el punto de vista del líder. El objetivo del presente estudio ha sido evaluar la relación entre diferentes estilos de liderazgo y el *engagement* y *burnout* de los trabajadores en una empresa de servicios ubicada en la ciudad de Córdoba, Argentina. Se aplicó el cuestionario de liderazgo CELID-S, el MBI-GS y el UWES a una muestra de 125 trabajadores, así como análisis más específicos mediante métodos de regresión múltiple *Stepwise*. En este estudio sugieren que, el liderazgo transformacional constituye un recurso social valioso para el desarrollo de trabajadores y organizaciones saludables. Tomando en cuenta el contexto de crisis, reducción de personal e incertidumbre que atravesaba la empresa en la que se realizó este estudio, los resultados obtenidos revelan que la presencia de un estilo de liderazgo transformacional podría ser un recurso importante no sólo para amortiguar la presencia de estados negativos como el *burnout*, sino también para fomentar estados psicológicos positivos (*engagement*) y cuidar así la salud de los trabajadores aun en tiempos de crisis. De esta manera podemos hallar relación en nuestro proyecto ya que pretendemos no solo habilitar un producto que sirva como un preventivo de defensa sino también preventivo empoderador para el trabajador.

Treviño, Treviño, Segovia, Reyna & Vallejo (2019). En su investigación, *Burnout* en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial, plantea su

objetivo de identificar la existencia del síndrome de *burnout* en los empleados de nivel gerencial en las Pymes. Es una investigación cualitativa que utiliza la entrevista semiestructurada como instrumento. La muestra va enfocada a gerentes de nivel medio en los sectores de industria, comercio y servicio, dos empresas por sector. Para generar los resultados se emplea el modelo denominado *Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS) y el ciclo del síndrome de *burnout*. Se concluye que por lo general un gerente no expresa su situación de excesivas cargas de trabajo y esto lo va absorbiendo poco a poco hasta llegar al síndrome de *burnout*. Los autores proponen para estos casos, que los gerentes que lo sufren cambien su sistema de trabajo ya sea delegando autoridad, realizando una planeación de objetivos junto con la dirección y, si es posible, solicitando mayor personal, así como romper la rutina de su vida personal. La relación con nuestro proyecto está en el abordaje del problema en los diferentes niveles dentro del organigrama de una empresa, que nuestro producto pueda tener una evolución en el tiempo, ya que el estrés no discrimina cargos o funciones.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Conceptualización

“El agotamiento profesional (AP) o Síndrome de *Burnout* o ‘quemarse por el trabajo’ fue inicialmente descrito por Herbert Freudenberger y es considerado una respuesta emocional secundaria al prolongado estrés ocupacional”. (Solís-Cóndor, Tantalean-del Águila, Burgos-Aliaga, Chambi-Torres, 2017, p. 271)

También encontramos que en el año 1981 el *burnout* fue definido por Maslach y Jackson como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, ellos explicaban que este síndrome era producto del agotamiento de los propios recursos emocionales de cada persona. Posteriormente, se sostiene que el *burnout* es el resultado de las constantes respuestas a estresores crónicos interpersonales en el trabajo. Maslach indica también que el *burnout* no forma parte de la persona, sino que es el resultado del ambiente en el que trabaja, donde la estructura y funcionamiento del mismo es la que delimita la forma en la que las personas interactúan y realizan sus trabajos. (Díaz & Gómez, 2016)

Otro de los autores frecuentemente citados es Gil-Monte, quien en 2007 traduce al español el término *burnout* como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Gil Monte, Unda & Ocaña (2009) define el *burnout* como:

Una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo o la baja realización personal en él; por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes, y lesivos. En ocasiones, estos síntomas se acompañan de sentimientos de culpa. (p. 170).

4.2.2. Definición conceptual

Tenemos diversos elementos que abordar dentro del tema del síndrome del *burnout* para el entendimiento del estado de las personas y como poder llevarlos a un estado de mejor calidad de vida laboral. Definiremos principalmente, el estrés laboral, el ambiente laboral, recursos psicológicos, estrategias de afrontamiento y salud mental ocupacional, considerados en torno al individuo.

Estrés laboral: Entre las distintas definiciones podemos mencionar a “Brenghelmann (1987), que define estrés laboral como aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y pueden agotar sus recursos de afrontamiento” (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004, p. 99).

Ambiente laboral: se refiere a todas las condiciones y factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno.

Con respecto a la satisfacción laboral se dice que:

Es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse. (Caballero, 2002, p. 5)

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral.

Recursos Psicológicos: son las variables que denotan el bienestar psicológico de las personas, las cuales se las describe como recursos psicológicos mediadores, entre los cuales tenemos: estrategias de afrontamiento al estrés, competitividad, maestría, locus de control, depresión y autoestima. Estos son los recursos con los que cuenta el individuo para enfrentar al medio ambiente y son propios (psicológicos). (Quintana, Vera & Watanabe, 2009).

Estrategias de afrontamiento: Es el mecanismo que se activa frente a una situación de estrés, cuando estas exceden o desbordan nuestros recursos emocionales, estas estrategias favorecen la posibilidad de disminuir que una persona experimente un mayor o menor nivel de *burnout*. (Ponce, 2002)

Salud Mental Ocupacional: El Comité Mixto OIT/OMS lo define como el “fomento y la mantención del más alto nivel de bienestar mental, la prevención del daño a la salud y la protección en el empleo contra los riesgos” (Naveillan, 1976, p. 124). Siendo el trabajo también fuente de otras satisfacciones que, si se dan, llevan a la realización personal, y si se frustran, pueden crear o agravar desequilibrios psicológicos y conflictos sociales, es necesario fomentar la salud en este ámbito. Hay que considerar que las personas pasan más del tercio de su día trabajando, ya que de esto supone el bienestar económico personal y de su entorno más cercano.

4.2.3. Características y etapas

Sobre los síntomas del *burnout* se afirma que:

A partir de la definición de Maslach y Jackson, respaldada empíricamente por el cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, se ha definido como un síndrome con tres síntomas o etapas:

- a. Cansancio emocional (CE): sensación de ya no poder dar más de sí mismo a nivel afectivo, creando una situación de agotamiento de energía o recursos emocionales debido al contacto diario y continuo con personas en problemas.
- b. Despersonalización (DP): desarrollo de actitudes y sentimientos negativos como el cinismo, hacia las personas a quienes se brinda el servicio, quienes son vistas con indiferencia y de forma deshumanizada.
- c. Baja o falta de realización profesional (RP): tendencia a evaluarse negativamente, en especial la habilidad para realizar el trabajo y tratar con las personas. (Solís-Cóndor, Tantalean-del Águila, Burgos-Aliaga, Chambi-Torres, 2017, p. 271).

El *burnout* es un problema complejo y constante. Todo empieza cuando la persona inicialmente motivada, presenta de manera gradual y constante agotamiento emocional y psicológico que aparece ante el fracaso de la gestión o manejo de estrés dentro de su ambiente laboral, la persona empieza a manifestar poca tolerancia al trabajo y siente rechazo hacia este, provocando a su vez que el trabajo ya no le sea atractivo y aparezcan sentimientos de desánimo, desmotivación, aburrimiento acompañados de culpa, desencadenando una sensación de baja

realización profesional. En este momento se han completado los tres síntomas por lo que se usa el término de síndrome completo.

Entre las consecuencias que afecta al individuo tenemos: problemas emocionales, ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, conducta agresiva, alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, desorden alimenticio, entre otros. Así mismo, entre las consecuencias que afectan al centro laboral están; calidad asistencial, ausentismo laboral y abandono del trabajo, así como conflictos interpersonales.

4.2.4. Importancia, relevancia y coherencia

Tenemos en cuenta que en el entorno laboral somos muy vulnerables a desarrollar problemas de relación y conflictos con nuestros compañeros y/o jefes, esto puede ocasionar que nuestra salud mental se resienta o peor aún impida la armonía entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal para realizar su labor. Los riesgos se potencian si el equipo no está cohesionado o no dispone de apoyo social.

Teniendo en cuenta que hallar una solución es una tarea compleja ante un tema que se va generando progresivamente, nos enfocaremos más en ayudar a prevenir la disminución significativa del estrés laboral, por medio de técnicas de afrontamiento, con el fin de mejorar el rendimiento, calidad de vida y motivación del trabajador.

Creemos que nuestra propuesta es una aporte de suma importancia y relevancia ya que a modo colectivo y social el síndrome del *burnout* "...es

considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la actualidad” (Solís-Cóndor, Tantalean-del Águila, Burgos-Aliaga, Chambi-Torres, 2017, p. 271).

Por estas razones hemos elaborado un Kit Antiincendios que ayudará a combatir el proceso en el que un trabajador sufre una pérdida de interés por sus tareas y a su vez desarrolla una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral, por medio de herramientas que le permitan recuperar cierta estabilidad emocional, mental y control. El nombre de nuestra propuesta se ajusta a lo que podría considerarse un término que contrarresta, previene o apaga el síndrome del quemado (síndrome de *burnout*).

5. Beneficiarios

Nuestro Arquetipo de cliente se describe como una persona entre los 20 a 35 años de edad, que vive en Lima, presta sus servicios profesionales a terceros, ya sea de manera remota o presencial, de tipo escritorio u oficina, como por ejemplo diseñadores, arquitectos, etc., y pertenecen a la generación Z y Millenials. Su desempeño depende del uso de equipos de escritorio y/o digitales, sus redes sociales y plataformas más usadas son whatsapp, email, web en el área laboral, y Facebook, Instagram y Tiktok como elementos distractores y de socialización, trabajan en su mayoría bajo presión. Son personas que valoran su entorno familiar y amical, con un grado de responsabilidad, serviciales, se identifican con el propósito de la empresa para la que trabajan y son consideradas piezas clave en el desarrollo de proyectos, que no solo buscan su bienestar económico sino su bienestar mental y físico. Se ubican en el nivel socioeconómico A-B.

Nuestro Arquetipo se asocia a una situación problema sobre su estado mental-emocional por estrés laboral y su desempeño en el trabajo, donde encontramos ciertos momentos y hechos para tener un panorama completo de cómo responden ante estos, con sus pensamientos, sentimientos y emociones. Se determinó que la situación problema se acentúa de manera más contundente a la hora de asignar tareas extras sobre las que ya se le asignaron, esto provoca una desestabilización a la hora de organizarse, generando emociones negativas de molestia, frustración en algunos casos, y cuando esto es recurrente provoca desmotivación extrema; siente o percibe una invasión a su vida personal, generando inestabilidad o inseguridad porque siente que no tiene control sobre nada.

Durante el problema, por su capacidad y deseo de buscar una solución que le ayude a estar mejor y desempeñarse bien, trata de reorganizar sus prioridades pero lo hace con dificultad, a veces sacrifica su momento de descanso lo que le hace sentir vulnerable, a pesar de gustarle su profesión empieza a tener desgano y una sensación de despropósito y pensamientos de disertación. Lo que le ayuda a sopesar el problema o anticiparse a esta es que, después de haber pasado por un momento crítico busca leer cosas que lo alimenten mentalmente o busca herramientas que faciliten su trabajo, procura anticiparse en las tareas y trata de disfrutar de algo que la conecte con su familia o con el mundo, que le brinde un cambio en su rutina diaria, para recargarse de energía positiva. Todas las formas o herramientas que encuentra están dispersas y no tiene una indicación certera que le garantice una mejora a su estado actual o problema.

Se ha determinado nuestra población o nicho de beneficiarios en base a los datos del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2020) el cual menciona que "...Por

grupos de edad, se aprecia que el 52,7 % de la PEA ocupada de la provincia de Lima tienen entre 25 y 44 años, 30,4 % de 45 y más años y el 16,9 % de 14 a 24 años de edad”. Tomando en cuenta estos datos, y la edad en la que se ubica nuestro arquetipo, podríamos estimar que nuestro producto estaría alcanzando un promedio de más de 2 millones de la Población Económicamente Activa (PEA) que se desempeñan en la actividad de servicios profesionales para terceros.

6. Propuesta de Valor

Explicación del Lienzo del Modelo de Negocio elaborado en los siguientes puntos:

6.1. Propuesta de valor

Ante el estrés es muy frecuente usar técnicas de relajación y muchas veces se suele relacionar con el *burnout*, pero lo que no se suele tener en cuenta es el proceso por el cual la persona pasa con este síndrome.

La propuesta de valor de nuestra solución es el hecho de que prevenimos el *burnout* a través de técnicas de afrontamiento y así lograr que la persona tenga un mayor control con lo que hace y siente en el ámbito laboral.

6.2. Segmento de clientes

El Kit Antiincendios está destinado a personas de 20 a 35 años de nivel socioeconómico A-B con estrés por la alta carga de trabajo, de otra forma de manera indirecta también estarían las empresas, en especial el área de RRHH en el cual siempre buscan el bienestar del empleador.

6.3. Canales

El medio por el cual se podrá obtener los kits será a través del *e-commerce* por medio de una página web y redes sociales.

6.4. Relación con los clientes

Se formará un vínculo con los clientes a través de una comunidad en las redes sociales, esta comunidad permitirá que las personas puedan sentirse identificadas con el estrés laboral que puedan estar pasando y que sientan el apoyo en este tema, además de brindarles los pasos de compra a través del *e-commerce*. El hecho de que una persona se sienta agobiada en el trabajo no es algo que pasa solamente una vez en la vida, es por eso que nuestros clientes tendrán la confianza de adquirir el Kit Antiincendios cada vez que deseen organizar y mejorar en el ámbito laboral.

6.5. Actividades clave

Como algo primordial está la preparación de bocetos y diseño final del kit que incluye el diseño del empaque, las fichas de metas, el manual, el bloc de notas, el *planner* semanal, el tablero de pendientes, las tarjetas de cualidades y seleccionar los materiales de escritorio, el *fidget spinner*, la vela aromatizante y las canciones con la técnica de Pomodoro que estarán en la *playlist* de *Spotify*. Por otro lado también está la preparación de estrategia de comunicación a través de las redes sociales, para luego tener la distribución que se hará mediante ese medio y página web.

6.6. Recursos clave

Entre los recursos claves que se necesitan son los recursos humanos y el capital de inversión para los productos que irán dentro del kit. En el caso de los productos de papelería se necesitan diseñadores y servicios de imprenta. De igual manera, para la publicidad que tendrán los kits se necesitarán *community managers* y diseñadores para las redes sociales.

6.7. Aliados clave

Se formarán alianzas con aplicaciones que al igual que el Kit Antiincendios buscan tener una solución ante una problemática psicológica como el estrés. De igual forma se tendrán aliados con empresas reconocidas que busquen el mejoramiento de su personal y que quieran invertir en productos que mejorará la productividad en sus trabajadores.

6.8. Presupuestos

6.8.1 Costos Fijos

Dentro de los costos fijos se encuentran contemplados:

- La compra del dominio y hosting de la página web, su diseño y desarrollo.
- Alquiler de un local administrativo y sus servicios correspondientes (internet, luz y agua).
- Salarios del personal administrativo, contable y de servicio.

Ver detalle en el anexo 1: Cuadro de presupuestos.

6.8.2 Costos Variables

Se tendrá en cuenta la inversión en publicidad y marketing, diseño gráfico, *community manager*, material de oficina. Ver detalle en el anexo 1: Cuadro de presupuestos.

6.9. Fuentes de ingresos

El tipo de negocio es de empresa a consumidor, mediante la venta directa de los kits a través del *e-commerce* y auspiciadores como las *App* o productos que puedan ir dentro del kit.

7. Resultados

Otorgamos un kit de prueba a usuarios que se ajustan a nuestro arquetipo de cliente. Se recogieron los siguientes resultados después de que el usuario utilizó y completó las fichas (implementos del kit) que se le entregó. Logró organizar mejor sus proyectos dependiendo de la urgencia e importancia que tiene con nuestro tablero de tareas inspirado en la técnica de *Einshower*, este producto y el calendario semanal sirven a corto y mediano plazo para poder incrementar hábitos de organización en la persona. Así mismo la persona logró concentrarse mejor en sus trabajos gracias a las herramientas como la playlist inspirada en la técnica de Pomodoro, el bloc de notas y el *Fidget spinner*. Como se mencionó antes, nos dirigimos a las emociones y motivaciones que la persona pueda tener para prevenir el síndrome del *burnout*, es por eso que después de rellenar los tableros de metas del kit podrán tener sus objetivos y motivaciones claras, además al

momento de realizar sus metas a corto y mediano plazo logra tener reconocimiento y orgullo por el objetivo logrado incrementando sus ganas de trabajar.

A través de la campaña de redes que se realizará, las personas pueden reconocer e identificar síntomas del estrés laboral y tener conocimiento del síndrome del *burnout* además esto complementa al kit de manera que la persona pueda profundizar en lo que siente y el motivo por el cual se produce ese estrés para que en un futuro ante el primer síntoma que pueda reconocer lo pueda resolver de manera eficaz.

Gracias a las técnicas de afrontamiento que se enseñan en el Kit Antiincendios, la persona ante un malestar en el trabajo o ante algunos síntomas de descontrol logra plantearse soluciones en base a los implementos brindados. Conforme van pasando los días logra sentir mayor control con lo que hace, siente una mayor motivación en su trabajo y logra reconocer cualidades y sentimientos en situaciones que pueda estar pasando en su ambiente laboral.

8. Conclusiones

El reto de innovación se ha cumplido pero con cargo a mejoras. Esto se debe a que, si bien nuestra propuesta propone habilitar a nuestro usuario con herramientas que lo conduzcan a afrontar el estrés laboral y otorgarle control y estabilidad, se han tomado en cuenta algunas mejoras propuestas por nuestro mismo *target* al momento de probarlas, quiere decir que como producto inicial no satisfizo al cien por ciento las expectativas, pero sí fue muy útil en su mayoría.

El Kit, producto probado entre un número de 10 usuarios voluntarios, tuvo en su mayoría, resultados favorables, mostraron interés de usarlo, al ser herramientas manuales,

los sacó un poco de la rutina de las apps y los mantuvo concentrados. De los 10 voluntarios, 3 tuvieron cierta rechazo con uno de los elementos propuestos, debido a que suponía exigir que se propongan metas de largo plazo nunca pensadas.

En general, se logró estimular el deseo de afrontar su problema en su espacio de trabajo, obtuvo de manera sencilla el material que necesitaba y con las instrucciones pudo reorganizar sus labores, podemos decir que nuestro usuario pasó por dos fases, la primera de sentirse auxiliado por medio de los elementos de nuestro kit, y la segunda cuando el usuario siente que ha recuperado el control.

Lo que no se logró, es que algunos de los voluntarios no reconocieron el beneficio de uno de los elementos del kit, sintieron cierto conflicto, lo que nos llevó a replantear la forma y las indicaciones para que el usuario no se quede en estado de parálisis y conflicto emocional, sino que sea alentado a descubrir su beneficio. Algo que se implementó luego fue la auto recompensa, para estimular la autovaloración por sus avances y logros de tareas, así como de su nuevo hábito de organización.

9. Bibliografía

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo, *I*(1). ISSN: 978-92-2-330642-7. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. & García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. ISSN 1132-6255. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es

Torres, E. (2018). El estrés laboral de los afiliados de la “asociación peruana de peluqueros, estilistas, salones y spa” en la ciudad de Lima periodo 2018 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3269/TRAB.SUF.PROF_Edwin%20Javier%20Torres%20Casta%20c3%b1eda.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2020) *CIE-11 Estadísticas de mortalidad y morbilidad*. Recuperado de <https://icd.who.int/browse11/1-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Maslach C. (2009) Comprendiendo el *Burnout*, *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. ISSN: 0718-2449. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21

Cornejo M. & Lucero M. (2005). Preocupaciones vitales en estudiantes universitarios relacionado con bienestar psicológico y modalidades de afrontamiento. *Fundamentos de Humanidades*, VI(12), 143-153. ISSN: 1515-4467. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/184/18412608.pdf>

Quiceno J. & Vinaccia S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2),117-125. ISSN: 0123-9155. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=798/79810212>

Marrau M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, X(19),167-177. ISSN: 1515-4467. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=184/18411965010>

Gascón S., Olmedo M. & Ciccotelli H. (2003) La prevención del burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 55-56. ISSN: 1136-5420/03. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3942/3797>

Guerrero, E. & Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. *Salud mental*, 28(5), 27-33. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252005000500027&lng=es&tlng=es

Cassar, G. & Breitinger, D. (2019) What causes us to burnout at work, *World Economic Forum*. Recuperado de

https://www.weforum.org/agenda/2019/10/burnout-mental-health-pandemic/?utm_source=sfmc&utm_medium=email&utm_campaign=2704133_AgendaWeekly18October2019&utm_term=&emailType=Newsletter

Banda M. & Santamaría C. (2014) Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014 (Tesis de Licenciatura) Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/71999614.pdf>

Bracco L., Valdez R., Wakeham A. & Velázquez T. (2018). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-13. Recuperado de

<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1381>

Trógolo M., Pereyra A. & Sponton C. (2013). Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo Sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una Muestra de Trabajadores Argentinos. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 152-157. Recuperado de

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>

Treviño E., Treviño R., Segovia S., Reyna F. & Vallejo B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-ministro*, (35), 137-163.

Recuperado de

<https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.35.6>

Antara D. (2018). Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de burnout. *Diario Médico*. Recuperado de <https://www.diariomedico.pe/?p=11681>

Eaton J., Qureshi O., Salaria N. & Ryan G. (2018). La comisión Lancet de salud mental global y desarrollo sostenible. Recuperado de

https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/downloads/resource/Lancet%20Commission_policy%20brief_MHIN2-GR-final-clean%20Spanish%20Final%20v2.pdf

Solís-Condor R., Tantalean-del Águila M., Burgos-Aliaga R. & Chambi-Torres J. (2017) Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *An Fac med.*, 78(3), 270-276. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/ana-les.v78i3.13757>. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n3/a03v78n3.pdf>

Díaz F. & Gómez I. (2016) La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). ISSN: 2011-7485

Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Gil-Monte P., Unda S. & Ocaña J. (2009). Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Universitas Psychologica*, 9(1), 169-178. ISSN 1657 9267.

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/262540747_Validez_factorial_del_Cuestionario_para_la_Evaluacion_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_CESQT_en_una_muestra_de_maestros_mexicanos

Luceño L., Martín J., Rubio S. & Díaz E. (2004) Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 3(1), 95-108. ISSN 1579-0207.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>

Caballero K. (2002) El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza, *Profesorado*, 6(1), 259-266. ISSN-e 1138-414X. Recuperado de:

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Ponce C. (2002) Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Profesores de Educación Básica, *PSYKHE*, 11(2), 71-88. ISSN 0717-0297. Recuperado de:

<http://www.redae.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/19985/16495>

Quintana J., Vera J., & Watanabe B. (2009). Calidad de vida y recursos psicológicos: Una metodología de aproximación regional, *Estudios y Propuestas para el Medio Rural*, 6(1), 157-181. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/Jose_Vera_Noriega/publication/289529393_Calidad_de_vida_y_recursos_psicologicos_una_metodologia_de_aproximacion_regional/links/568ee8a908aef987e567e52b/Calidad-de-vida-y-recursos-psicologicos-una-metodologia-de-aproximacion-regional.pdf

Naveillan P. (1976) Salud Mental Ocupacional, *Boletín de la oficina sanitaria panamericana*, 80(2), 123-134. Recuperado de:

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/17566/v80n2p123.pdf?sequence=1>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) La población de Lima supera los nueve millones y medio de habitantes. Recuperado de:

<http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/notadeprensa006.pdf>

10. Anexos

Anexos 1: Cuadro de Presupuesto

Ítem \ Año	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Luz											
Facturacion de luz al año	S/180.00	S/180.00	S/180.00	S/180.00							
Agua											
Facturacion de agua al año	S/100.00	S/100.00	S/100.00	S/100.00							
Plan de teléfono y internet - Movistar											
Costo	S/83.90	S/83.90	S/83.90	S/83.90							
Gasto servicios basicos	S/363.90	S/363.90	S/363.90	S/363.90							

Materiales	Cantidad	Precio	Total sin IGV	Total con IGV
Escritorios	4	200	800	944
Sillones de escritorio	4	100	400	472
Laptop Oficina marca HP 14-CF2067LA	3	1,800	5,400	6,372
Computadora Gamer marca Asus	1	5,000	5,000	5,900
Impresora Epson Multifuncional Ecotank L3150	1	769	769	907
100 Pliegos de cartón corrugado 1.5mm 80x125cm y 80x45cm	1	360	360	425
100 Pliegos de cartón corrugado 3.5mm 70x100cm	1	600	600	708
Impresión Offset en cartón	1	650	650	767
Paquete de papel fotocopia Ultracopy 75gr A-4	2	9	18	22
100 Pliegos de cartulina folcote 180gr 70x100 cm	1	90	90	106
Impresión Offset cartulina	1	230	230	271
Servicios de troquelado	1	400	400	472
25 Pliegos de cartulina Opalina Liso Blanco A4 220gr	1	30	30	35
Impresión Digital opalina	1	120	120	142
100 Cuaderno doble anillo A5 15x20.5cm Hojas bond 75gr	1	20	20	24
100 Tazas blancas	1	45	45	53
Impresión Offset taza	1	30	30	35
Docena de velas aromáticas	9	5	45	53
Fidger Spinner	100	1	100	118
Publicidad en Facebook - 2 semanas	14	15	210	248
Publicidad en Instagram - 2 semanas	3	8	24	28
Dominio Web	1	150	150	177
TOTAL			PEN 15,491	PEN 18,280

Analista Digital	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 2,500.00											
Total Mes	S/. 2,500.00											
Diseñador Gráfico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 2,500.00											
Total Mes	S/. 2,500.00											
Diseñador Gráfico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 2,500.00											
Total Mes	S/. 2,500.00											
Community Manager	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 2,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 2,500.00											
Total Mes	S/. 2,500.00											
TOTAL SALARIOS GERENCIA	S/. 10,000.00											
Otros	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (Mensual)	S/. 1.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual) x UND	S/. 1.25											
Total Mes	S/. 1.25											
TOTAL SALARIOS ADMINISTRATIVOS	10,001.25											

Gastos de Alquiler	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Alquiler mensual	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
Meses del año	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Total Alquiler	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00