



**EFFECTOS DEL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES TAFUR S.A.S**

Fredy Alcibíades Hernández Herrera¹

Daniela Andrea Duque Manrique²

DIRECCIÓN NACIONAL UDCII

Unidad para el desarrollo de la ciencia, la investigación y la innovación

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Universidad Antonio Nariño

Tunja, 2021

¹ Estudiante VIII Administración de empresas UAN Tunja. E-mail: fhernandez49@uan.edu.co

² Estudiante VIII Administración de empresas UAN Bogotá. E-mail: dduque01@uan.edu.co



**EFFECTOS DEL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES TAFUR S.A.S**

Fredy Alcibíades Hernández Herrera

Daniela Andrea Duque Manrique

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Administrador de empresas

Director:

Mg. María Alicia Martínez Herrera

DIRECCIÓN NACIONAL UDCII

Unidad para el desarrollo de la ciencia, la investigación y la innovación

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Universidad Antonio Nariño

Tunja, 2021

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. Justificación	10
1.1. Pregunta de Investigación	11
2. Estado del arte	12
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo General	14
3.2 Objetivos Específicos	14
4. Marco Teórico	15
4.1 Síndrome de Burnout o desgaste laboral	15
4.2 Fases del síndrome de burnout	16
4.3 El síndrome de burnout y la productividad	17
4.4 El síndrome de burnout como daño psicosocial en las organizaciones	19
5. Metodología	22
5.1 Tipo de estudio	22
5.2 Fuentes de información	22
5.3 Técnica de investigación	22
5.4 Instrumento de recolección de datos	22
5.5 Muestra	24
6. Resultados y análisis	25
6.1 Caracterización de la organización	25
6.1.1 La Empresa	25
6.1.2 Estructura Organizacional	28
6.1.3 Infraestructura.	29
6.1.4 Mapa de Procesos.	30
6.2 Diagnóstico del síndrome de Burnout	31
6.2.1 Dimensión Agotamiento Emocional	32
6.2.2 Dimensión Despersonalización	34
6.2.3 Dimensión Realización Personal	35
6.3 Análisis de la información	37
6.3.1 Dimensión 1: Agotamiento Emocional	37



	4
6.3.2 <i>Dimensión 2: Despersonalización</i>	38
6.3.3 <i>Dimensión 3: Realización personal:</i>	38
6.4 Estrategias	40
7 Conclusiones	42
8 Recomendaciones	44
9 Referencias	45
Anexos	49

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Variables del síndrome de Burnout	19
Figura 2. Calificación en el Mercado.....	25
Figura 3. Organigrama de la Empresa	28
Figura 4. Principios de la Organización.....	30
Figura 5. Datos de la población	31
Figura 6. Agotamiento Emocional - Parte 1	32
Figura 7. Agotamiento Emocional - Parte 2	33
Figura 8. Despersonalización.....	34
Figura 9. Realización Personal - Parte 1	35
Figura 10. Realización Personal - Parte 2.....	36



Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Clasificación del nivel de identificación según la puntuación por dimensiones del síndrome de Burnout.....	24
Tabla 2. Resumen Agotamiento Emocional	37
Tabla 3. Resumen Despersonalización	38
Tabla 4. Resumen Realización Personal.....	39
Tabla 5. Sumatoria puntaje en las tres dimensiones	39
Tabla 6. Estrategia Individual.....	40
Tabla 7. Estrategia Grupal	41
Tabla 8. Estrategia Grupal	41



Resumen

El presente documento contiene la investigación sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Inversiones Tafur S.A.S, cuya organización hace parte del sector cañicultor principalmente dedicada a la siembra de caña y azúcar en la localidad de Pradera, Valle del Cauca. En la investigación se aplicó el instrumento de medición “Freudenberger” a través de encuestas, adicionalmente se realizó la caracterización de la organización con el fin de conocer su actividad económica y el desarrollo en el mercado, el diagnóstico de 3 dimensiones el cual ayudará a comprender el nivel de estrés que maneja la compañía y por último se proponen estrategias que permitan mitigar estos factores de riesgo en la compañía y así contribuir a mejorar las condiciones de vida y el ambiente laboral de los trabajadores de la organización.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, dimensiones, cañicultor, mercado, riesgo



Abstract

This document contains the research on the Burnout syndrome in the administrative workers of the company Inversions Tafur S.A.S, whose organization is part of the sugarcane sector mainly dedicated to the planting of cane and sugar in the town of Pradera, Valle del Cauca. In the research, the measurement instrument "Freudenberger" was applied through finds, additionally the characterization of the organization was carried out in order to know its economic activity and development in the market, the 3-dimensional diagnosis which will help to understand the level of stress handled by the company and, finally, strategies are proposed that implement mitigating these risk factors in the company and thus contribute to improving the living conditions and work environment of the workers of the company.

Key Words: Burnout syndrome, sugarcane grower, dimensions, market, risk

INTRODUCCIÓN

Las empresas a medida del tiempo van evolucionando de manera organizacional y con ella también se va evidenciando su incremento en la carga laboral, el agotamiento físico y las exposiciones de sus empleados a situaciones de alto nivel de estrés y gran desgaste laboral iniciando así en sus trabajadores el síndrome de Burnout; esta investigación se centró en el personal administrativo de la empresa “Inversiones Tafur S.A.S” en la cual se podrá observar la experiencia subjetiva de sentimientos, actitudes que provocan alteraciones de ánimo, conflictos entre el personal e incertidumbre que se maneja en el negocio, generando consecuencias negativas para la organización

El origen del síndrome de Burnout se basa en definir un proceso gradual en el cual las personas pierden el interés en el trabajo, el sentido de la responsabilidad, el desespero en los puestos de trabajo y resultados no favorables según los esfuerzos que realiza. “El síndrome de Burnout tiene trascendencia en la vida del individuo a tal punto que no sólo afecta su desempeño laboral, sino que también trae consecuencias en los aspectos extra laborales, familia, amigos, sociedad”. (Velázquez, 2009)

Para el desarrollo de la presente investigación se abordó la temática desde las razones relevantes por las cuales es importante realizar este estudio a nivel organizacional y académico, con referencia a la línea de investigación en las relaciones humanas. Luego se presenta el estado del arte sobre las investigaciones que se han desarrollado respecto a este síndrome, encontrándose que son pocas las organizaciones a las que se le han realizado investigaciones de este tipo. Después se refiere el marco teórico que soporta la búsqueda de la temática sobre el síndrome en las organizaciones como daños y perjuicios que afectan directamente la organización. En los siguientes capítulos se abordó la metodología y el desarrollo de la investigación en donde se realizó la caracterización de la empresa, el diagnóstico con la aplicación de la encuesta bajo el instrumento Maslach burnout y la propuesta de estrategias para la mejora del clima organizacional de la empresa Inversiones Tafur S.A.S.

Finalmente, el estudio concluye que la empresa objeto de análisis, debe aplicar el plan de acción en cuanto a la motivación y clima laboral, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, la organización se encuentran en un alto grado de síndrome de burnout.

1. Justificación

En las organizaciones se hace cada vez más relevante hacer mediciones respecto de los aspectos que afectan las organizaciones en su área de personal, tal es el caso del síndrome de burnout, que afecta directamente la motivación, el desempeño y el estado de ánimo de los colaboradores generando diferentes síntomas que pueden afectar la productividad y el éxito en las compañías. Por otra parte se puede afirmar que el síndrome de burnout también conocido como “el trabajador quemado” o desgaste profesional toma cada vez más relevancia en las organizaciones, según la organización mundial de la salud está catalogada como “una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos” (Solaberrieta, 2006)

En este sentido, las directivas de la organización Inversiones Tafur S.A.S, una empresa del sector cañicultor, que desarrolla su actividad económica, en un contexto de altos componentes estresantes, sienten gran preocupación por la incertidumbre que se maneja en el negocio y como puede estar afectando a sus trabajadores ya que el personal administrativo está expuesto a clientes malhumorados y a el exceso de trabajo a diario, se enfrentan constantemente al sufrimiento económico.

A través de la investigación se espera incrementar el conocimiento sobre el síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa Inversiones Tafur S.A.S, adicionalmente, nace la motivación e interés por este tema cuando se evidencia que en las organizaciones la presión del trabajo, los horarios y la sobre carga laboral que manejan los colaboradores, su autoestima y sobre todo la motivación, son evidentes en el desarrollo de su trabajo, el ausentismo y la productividad son factores clave para tener en cuenta en el logro de los objetivos propuestos por las compañías.

Desde el punto de vista como futuros administradores de empresas se cree pertinente conocer este tipo de problemas que pueden afrontar las organizaciones día a día y se crea la oportunidad de aplicar conocimientos para así contribuir con ellas y plantear propuestas y planes de mejora que puedan ayudar a cooperar con el desempeño de todos los colaboradores.

Esta investigación se encuentra vinculada con la línea de investigación gestión de las organizaciones y a una sub-línea enlazada con las relaciones humanas de Elton Mayo, el cual gestiona la parte psicológica de las empresas y la conducta del trabajador con la pertenencia a un



grupo social, su bienestar con el entorno y las normas sociales existentes dentro de dicho grupo, con el tipo de tarea realizada, como esté estructurada o con la recepción de un salario concreto.

1.1.Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los efectos del síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Inversiones Tafur SAS?

2. Estado del arte

A continuación, se presentan investigaciones desarrolladas en el ámbito del síndrome de Burnout las cuales sirven como referencia para el objetivo del presente trabajo en el marco de la propuesta donde se evidencia la necesidad de estudiar los procesos estresantes en el trabajo, enmarcando así en las organizaciones, la obligación de prestar más atención a la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados el bienestar y la salud para evaluar la efectividad en la organización.

González; Arbeláez; Lopera; & Valderrama (2018), en el desarrollo del artículo: “Prevalencia del Síndrome de Burnout en parte del personal asistencial de una clínica oncológica de la ciudad de Armenia” (Quindío, Colombia), por medio de una investigación de tipo descriptivo, tomaron una muestra que estuvo compuesta por un total de 19 personas, de las cuales 7 fueron hombres (36.8%) y 12 personas fueron mujeres (63.2%), todos tienen un cargo dentro de la clínica oncológica, aplicaron el M.B.I. y una ficha de caracterización. Los resultados que encontraron fueron: las subescalas del MBI no indican que existe burnout, ya que la mayoría de las personas han puntuado el nivel bajo en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, no así para el de realización personal que puntuó alto. Hay un (69%) de personas que no presentan ninguno de los síntomas, en cambio hay un (31,6%) de personas que si manifiestan o puntúan alto o intermedio en algunas de las subescalas agotamiento emocional o despersonalización o baja en realización personal. Por lo tanto, concluyeron que no existen evidencias de que las personas que hacen parte del personal asistencial de una clínica oncológica tengan el síndrome de burnout, tampoco hay diferencias significativas entre los grupos asistenciales.”

Así mismo, Rodríguez & Díaz (2004), en su trabajo de grado “Diagnostico del Síndrome de Burnout e identificación de los signos, síntomas y variables sociodemográficos que están asociadas a este síndrome, en los empleados del área de la salud de entidades públicas y privadas de la ciudad de Cartagena”, utilizaron varios métodos para la recolección de la información como un cuestionario, una observación directa de la cual se tomó nota de las percepciones de acuerdo a unos aspectos definidos; por otra parte, emplearon el Inventario de Sintomatología de Estrés, el Inventario de Maslach en sus versiones HSS y GS que se usaron, para medir el desgaste profesional del sujeto quemado en el personal asistencial y administrativo. Para el análisis de los datos arrojados, emplearon la estadística descriptiva. En general, en la muestra analizada, no detecto el

Síndrome de Burnout como tal, sin embargo, si hay síntomas de estrés altos en algunos sujetos y la presencia en cierto grado, de algún factor asociado al síndrome, lo cual predispone a la muestra al desarrollo paulatino del síndrome, lo que indica que no se debe descuidar e iniciar una intervención de carácter preventivo.”

Por su parte, Moreno e Hidalgo (2010), en su trabajo final “Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira” (Colombia), plantearon por medio de una investigación describir la relación existente entre el Clima Organizacional (CO) y el Síndrome de Burnout (SB) en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón. El tipo de investigación utilizado fue no experimental, de tipo transversal y la muestra estuvo conformada por 393 sujetos. De este grupo, solo dos individuos diligenciaron de manera incompleta los dos cuestionarios, por lo que la cifra válida se redujo a 391 personas. La investigación halló que no existe SB y el CO es bueno en la organización objeto del estudio. Estos resultados sugieren que un buen CO podría ser un factor protector para la aparición del SB en la organización, tal como lo sugieren otros estudios”

Por otro lado, en Perú, Chucle; Masías & Gutiérrez (2019), en el desarrollo de la investigación “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis”, determinaron la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019, utilizando los materiales y métodos de una estudio de tipo aplicado, nivel correlacional, la población estuvo compuesta por 49 trabajadores de la salud en el área de Emergencia, el cual se entrevistaron a toda la población mediante un cuestionario que contenía preguntas sobre el estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal; y preguntas sobre el desempeño laboral que evaluaron la capacidad cognitiva, la capacidad afectiva, la capacidad psicomotora y el cumplimiento. Resultado: El 95,9% obteniendo un nivel medio de estrés y el 87,5% tiene un desempeño laboral regular. No existió relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral. Sin embargo, se encontró una relación significativa con la capacidad psicomotora con el estrés; concluyendo que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud de la clínica San Juan de Dios del distrito de San Luis”

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Identificar los efectos del síndrome de Burnout de los trabajadores del área administrativa de la empresa INVERSIONES TAFUR SAS.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Caracterizar la organización “Inversiones Tafur” según su actividad y procesos
- ✓ Diagnosticar los factores determinantes del síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa.
- ✓ Proponer un plan de acción que permita que la empresa pueda gestionar los resultados encontrados en el diagnóstico.

4. Marco Teórico

4.1 Síndrome de Burnout o desgaste laboral

Según Maslach, Jackson, & Leiter (1997) “Este síndrome se caracteriza por presentar en el empleado sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo, hacia la propia persona, en todas las áreas de la vida y el sentimiento de no poseer recursos emocionales para afrontar las cargas de presión” (p. 192).

Fue diagnosticado en los años 70 por el científico Freudenberguer (1974) el cual lo definió como “un estado caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés en el trabajo; monótono desarrollado por profesionales dedicados al servicio al cliente y a la ayuda que no logran alcanzar las expectativas adecuadas en su trabajo”.

Maslach, (1993) señala que “El Burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout” (p.37)

Por su parte, Tonon (2003) establece que el síndrome de burnout es “Una respuesta a la estresante situación laboral crónica que produce, principalmente en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios”

Según Schaufeli & Enzmann (1998) dice: “Es un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo en individuos normales, caracterizado principalmente por agotamiento, acompañado por distrés sensación de competencia reducida, disminución de motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”

Maslach, (2001) define el síndrome como “Una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinando a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficiencia profesional”

También, Maslach y Leiter (1997) señalan “Es un proceso interaccionista entre las características del entorno y de orden personal que causa en forma crónica”

Grau y otros, (1998) “Es un mecanismo particular de afrontamiento al estrés laboral y que a medida que se hace crónico y faltan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome. Es por ello que el síndrome tiene un curso insidioso que avanza en gravedad, arrojando en fases finales, los peores resultados de desempeño”

Pines y Kafry (1981) definen el burnout como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”

Moreno Oliver y Aragonese (1991) plantean que “La forma específica del estrés laboral en las profesiones caracterizadas por el desarrollo de relaciones de ayuda constante y directa con otras personas que se encuentran en situación de dependencia o de crisis”

García, Llor y Sáez, (1994) definen el burnout como “Una experiencia que incluye los sentimientos, las actitudes y las experiencias que afecta el bienestar general del individuo”

Martin, (1982) expone que “el burnout manifiesta una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico”

Brill (1984) dice: “El burnout es el malestar relacionado con el salario insuficiente, con dificultades físicas con la incompetencia por falta de conocimientos o con cualquier otro trastorno mental existente. Las personas tienen menor rendimiento laboral transitorio, y son capaces de superarse por su propio esfuerzo no se pueden considerar quemadas”

4.2 Fases del síndrome de burnout

A continuación se describen las tres fases del desarrollo del síndrome de burnout, según Carlotto, Goncalve & Borges (2005)

1) **Fase de latencia:** Principalmente, es uno en el que el empleado está entusiasmado y comprometido con su trabajo y se identifica emocionalmente con las personas a las que sirve. Es la fase de emergencia del estrés ya que los límites de la salud mental y el desempeño laboral emergen en la población. Durante esta fase, las primeras experiencias de frustración ocurren naturalmente si no se logra el desempeño esperado. La persona empieza a notar que su forma de relacionarse con el trabajo o función a desempeñar cambia y su estado de ánimo empeora, pero no le da mucha importancia.

2) **Fase manifiesta:** En esta fase, las condiciones laborales tienen una gran influencia, lo que puede favorecer o dificultar el sentimiento de competencia. Los primeros síntomas del agotamiento están relacionados con experiencias de insuficiencia e inseguridad, falta de energía y disminución de las habilidades profesionales. El trabajador aumenta sus esfuerzos, los síntomas de irritabilidad y fatiga se agravan y la eficiencia profesional sigue disminuyendo. Se siente frustrado con demandas inalcanzables. Los síntomas aumentan cuando hay dudas sobre la propia capacidad, insomnio, falta de concentración, dolor muscular, desesperanza y otros. Las relaciones con los usuarios y compañeros de trabajo se deterioran y como mecanismo de defensa trata de protegerse a través de posturas cínicas, evita las relaciones interpersonales en el trabajo y considera el cambio de actividades. En esta fase, la probabilidad de accidentes laborales es mayor.

3) **Fase crónica o síndrome de Burnout:** la persona se considera incompetente. Probablemente empiece a pensar en conductas autodestructivas, los trastornos fisiológicos más comunes son: cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, inmunológicos y otros. Existe un riesgo psicosocial en el trabajo, pero aún existe una legislación específica sobre este tema (p.201)

4.3 El síndrome de burnout y la productividad

El pico del estrés laboral es insalubre, crónico y tiene un nombre. "El síndrome de Burnout". Este síndrome afecta principalmente a médicos, docentes, administradores y trabajadores con mucho contacto con el público, el síndrome está relacionado con la ansiedad y la depresión. Este mal afecta su estado de ánimo, incluso puede provocar el colapso total de la persona, lo que afecta la producción de las empresas. Así, un trabajador tarda unos seis meses en recuperarse del agotamiento, lo que provoca una grave falta de productividad en la empresa.

Según estudios realizados, se encontró que era una variable significativa asociada positivamente con el bienestar mental (Rathi, 2009), el bienestar del trabajador (Al-Qutop y Harrim, 2011) y el desempeño laboral (LooSee y Raduan, 2007) con satisfacción laboral; compromiso afectivo, intención de rotación y satisfacción con la vida (Chan y Wyatt, 2007) con compromiso organizacional e intención de rotación.

También se puede decir que el estrés psicológico está asociado negativamente con el cambio, la moral y la relación entre la sobrecarga. De esta forma se establece una relación de variables tales como el burnout en el de trabajo generando estrés laboral como una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, el cual intenta adaptarse a los estímulos que lo rodean. En la mayoría de los casos, se observan niveles de burnout (agotamiento, despersonalización y baja realización personal) entre los empleados que se encargan de atender a un mayor número de usuarios. Estos resultados son consistentes con las observaciones hechas por Maslach & Pines (1997) y Maslach & Jackson (1981) sobre el nivel más alto de desgaste entre el personal que tiene contacto directo y continuo con los usuarios de los servicios que brindan. Basándose en un modelo conceptual multidimensional, Maslach divide el síndrome en tres dimensiones; el nivel de agotamiento emocional (representa la dimensión básica del estrés por burnout), el nivel de despersonalización (representa la dimensión interpersonal) y el nivel de sentimiento de incompetencia (representa la dimensión de autoevaluación).

La sobrecarga en el trabajo tiene diagnósticos elevados efecto negativamente los factores del burnout, como el agotamiento emocional, cognitivo y motor generando la insatisfacción de logro. Estos resultados concuerdan con las afirmaciones de Cullen et al. (2008) sobre el hecho de que un aumento de la sobrecarga conduce a un aumento de los niveles de burnout. La razón de esto es la productividad, la carga de trabajo equilibrada, que conduce a un bajo nivel de desgaste y contribuye a una mayor satisfacción laboral entre el personal.

Pabón (2019) menciona que, el síndrome del desgaste profesional ha generado grandes consecuencias económicas y legales para las organizaciones, por el concepto de tiempo perdido, gastos médicos, excesivos absentismos laborales, incapacidades médicas y falta de compromiso laboral; pero esta patología va más allá, que el funcionario solo manifieste estar agotado o cansado, como lo es habitual y que se pueda solucionar con unos días de descanso. La verdad no ha llegado a dimensionar este problema con consecuencias graves, como deterioro de las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad, dificultad para concentrarse, problemas de conducta de alto riesgo, ludopatía, abuso de sustancias (drogas, drogas), conductas que exponen la propia salud y las conductas suicidas; también daños físicos, como insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, adelgazamiento, dolores musculares, migrañas, problemas de

sueño, trastornos gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas del ciclo menstrual e incluso daño cerebral

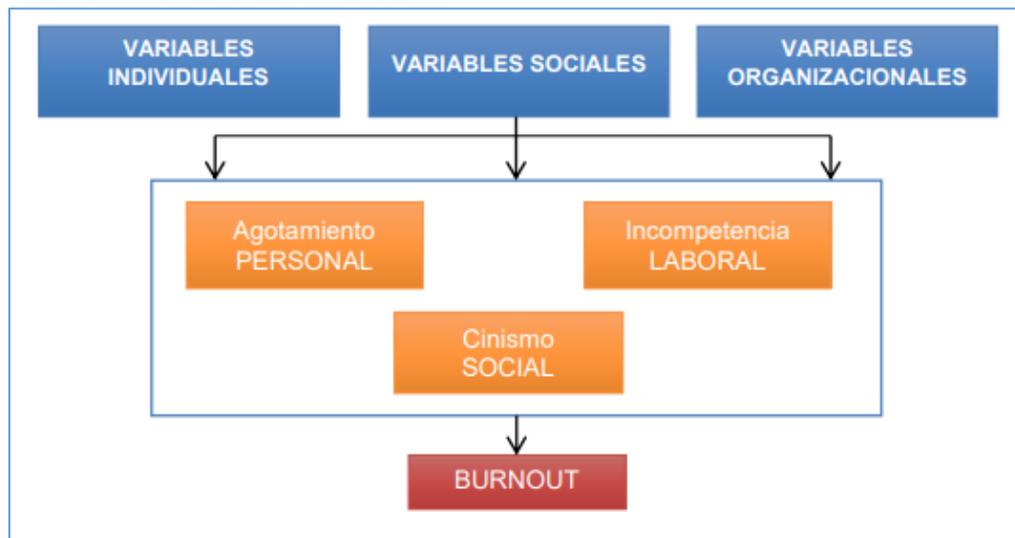
4.4 El síndrome de burnout como daño psicosocial en las organizaciones

El Síndrome de burnout se ha catalogado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante ya que nace debido al estrés crónico en el cual intervienen variables de carácter individual, social y organizacional ya que afecta a los trabajadores en distintos niveles ya sea en lo personal, social o laboral

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional" (Figura 1)

La despersonalización crea una sensación de desconexión de la realidad en la persona al distanciarse de las personas a las que sirve, volverse irritable, perder la motivación y perjudicar su desempeño, reduciendo su productividad.

Figura 1. Variables del síndrome de Burnout



Fuente: adaptado de Bresó, Salanova. & Schaufeli (2007)

Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martínez (2017) señalan que “El bienestar humano es el estado en el que las personas tienen la capacidad y la oportunidad de vivir una vida que tienen

motivos para valorar. La capacidad de las personas para proporcionar una vida que valoran está determinada por una variedad de libertades instrumentales. El bienestar humano significa tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para vivir una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual está íntimamente relacionado y forma la base de la libertad de decisión y actuación”.

Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martínez, (2017) “El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida en el trabajo, que busca trascender el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación por el carácter poco gratificante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo. Una de las formas de medir el bienestar es el grado de satisfacción laboral. Según Berg (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características laborales específicas (autonomía, variedad de tareas, trabajo significativo, posibilidad uso de conocimientos o habilidades), prácticas laborales de alto desempeño (trabajo en equipo, grupos de resolución de problemas, capacitación, sistemas de comunicación horizontal y vertical) y factores que afectan el clima laboral de las personas (buena relación con la gerencia, seguridad en el trabajo, toma de decisiones); Es necesario, entonces, hablar de categorías como: Sobrecarga laboral, Síndrome de Burnout y conceptos relacionados con el bienestar en el trabajo, reconociendo que hay otros fenómenos a tener en cuenta.”

Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martínez, 2017 “Los factores y estructuras del sistema organizativo crean un clima determinado, dependiendo de cómo lo perciban sus miembros. El clima resultante incita al individuo a adoptar ciertos comportamientos. Éstos tienen un impacto en la actividad de la organización y por ende en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como su efectividad, eficiencia, impacto social y el desempeño general de la organización. (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009).”

Pinto (2020) en medio de sus investigaciones Christina Maslach y Susan Jackson dieron origen a instrumento encargado de medir el desgaste profesional y el Síndrome de Burnout que se presenta en los integrantes de una organización nombrado “Maslach burnout inventory “utilizan un enfoque tridimensional para evaluar y medir a las personas de una organización que puedan estar en riesgo de padecer este síndrome. Esta prueba está compuesta por diferentes ítems que evalúan por medio de un cuestionario el desempeño, la fatiga y la despersonalización a los que están expuestos los individuos. En función a este medio de evaluación, se estima una tabla de

puntajes que ayudan a arrojar un marcador para diversos campos del trabajador que brinda el resultado de las condiciones y desgaste profesional con el que cuenta un trabajador. (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007).

En 1974 el psiquiatra Herbert Fruedemberg, estudio la problemática que se presentaba dentro de las organizaciones donde mostraban un desgaste profesional; con la ayuda de personas voluntarias que exhibían pérdida progresiva de energía en el transcurso de sus labores, acompañado con de cambios de humor como fatiga y depresión en su desarrollo profesional. Esto lo conllevó a ampliar su teoría sobre los diferentes cambios que presentaban, las sobre cargas irracionales de responsabilidades laborales y los cambios de aptitudes que se presentaban, y describió por primera vez el fenómeno psicosocial presentado en estas personas que le dio como nombre el síndrome de burnout. (Hernández et al., 2007b).

Pinto (2020) señala que el Síndrome de Burnout es una amenaza real en las organizaciones de hoy y más aún cuando existe una capacitación continua entre los profesionales que buscan mejorar los conocimientos y estar mejor preparados a la hora de enfrentar los retos, lo que da como resultado profesionales con mucha idoneidad que están siendo sub utilizados para desarrollar determinados cargos en los cuales no cumple las funciones para lo que se prepararon, teniendo como consecuencia profesionales “quemados” o diagnosticados con síndrome de burnout sería conveniente que las organizaciones colombianas tomen las acciones necesarias para implementar programas que ayuden a mitigar los efectos negativos que se presentan en los trabajadores al ser diagnosticados con este síndrome, los cuales afectan mayormente la calidad, eficiencia y eficacia de sus labores y del mismo modo el progreso de la empresa. Sería muy recomendable efectuar una serie de medidas o políticas que sean adecuadas para el bienestar de todos, o implementar estrategias que de la mano del área de talento humano se puedan llevar a cabo, para hacer el seguimiento necesario a las personas que presenten síntomas de estar desarrollo este tipo de enfermedades.

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que busca recolectar y caracterizar la organización, sus actores y entornos de manera general por medio de herramientas cualitativas que llevan a la consolidación de información y a la generación de estrategias orientadas a resultados que fortalezcan la organización. El enfoque descriptivo “Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que refieren”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92)

5.2 Fuentes de información

Fuentes primarias: Encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Inversiones Tafur S.A.S

Fuentes Secundarias: Revistas especializadas, artículos que interpretan otros trabajos relacionados con el tema, páginas web, trabajos de grado y publicaciones referentes al tema.

5.3 Técnica de investigación

La técnica a utilizar en esta investigación es el cuestionario, con el cual se obtendrá una cantidad significativa de datos de manera óptima y eficiente (33) (34). Para medir el Síndrome de Burnout se utilizó la Encuesta de Servicio Humano del Inventario de Burnout de Maslach o el instrumento de recolección de datos del cuestionario MBI - HSS de Maslach, que consta de 22 artículos agrupados en 3 dimensiones. Las respuestas son policotómicas para cada uno de los ítems, si tiene riesgo se valora en 1 y si no hay riesgo se valora en 0.

5.4 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI - HSS) (1986). El Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI - HSS) es una herramienta en la cual se le hace a la persona una serie de preguntas sobre sentimientos y pensamientos relacionados con su interacción con el trabajo representado. Consta de 22 elementos que se califican en una escala

Likert. La persona evalúa utilizando una serie de 6 adjetivos que indican con qué frecuencia vive cada una de las situaciones descritas en los ítems. La escala se mide de acuerdo con los siguientes rangos:

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año o menos.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

La escala se basa en una serie de puntos que separan las actitudes positivas o negativas hacia el burnout en relación con el entorno laboral (área de atención al cliente y / o paciente). Por tanto, los elementos tienen una dirección implícita positiva o negativa. Al factorizar los 22 ítems del MBI - HSS se obtienen tres dimensiones, que son:

- 1) Agotamiento emocional: Consta de 9 preguntas (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, con dirección positiva. En el caso de que el ítem tenga dirección negativa, la calificación se invierte) evalúan la experiencia de estar emocionalmente agotado por las exigencias del trabajo.
- 2) Despersonalización: Consta de 5 preguntas (puntos: 10, 11, 12, 13, 14 - con una dirección positiva), en las que se evalúa en qué medida todos reconocen las actitudes frías y distantes.
- 3) Realización personal: Consta de 8 preguntas (ítems: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22- con dirección negativa) que evalúan los sentimientos de autoeficacia y desarrollo personal en el trabajo. En esta dimensión, los ítems tienen una dirección negativa, por lo tanto, la calificación se invierte.

El puntaje general del Síndrome de Burnout fue:

- Para AE, una puntuación > 26 indica agotamiento emocional severo, de 19 a 26 moderado y <19 leve.
- Para D, una puntuación > 9 indica despersonalización severa, de 6 a 9 moderada y <6 leve.

- Para el RPT, un valor <34 indica una realización personal baja severa, de 39 a 34 moderada y > 39 leve.
- Para la valoración general de la escala, una puntuación > 88 indica SB severa, entre 44 y 88 moderada <44 moderada nivel bajo entre 1 a 48 puntos, media entre 49 a 83 y alta entre 84 a 132 puntos (35).

A continuación en la Tabla 1 se muestra el nivel de identificación según la puntuación por dimensiones del síndrome de Burnout.

Tabla 1. Clasificación del nivel de identificación según la puntuación por dimensiones del síndrome de Burnout.

NIVEL DE IDENTIFICACION	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
ALTO	27-54	10-30	0-33
MEDIO	19-26	6-9	34-39
BAJO	0-18	0-5	40-48

Fuente: Vásquez, Maruy & Verne (2014)

5.5 Muestra

4 colaboradores del área administrativa de Inversiones Tafur SAS.

6. Resultados y análisis

6.1 Caracterización de la organización

6.1.1 La Empresa

“Inversiones Tafur SAS” está situada en el departamento de Valle del Cauca en la localidad de Pradera, actualmente está constituida como una sociedad por acciones simplificada desde el año 2012. Su actividad principal está dedicada a la agricultura en la siembra de caña de azúcar en la tierra por hectáreas; por ser una empresa pequeña, la contratación de trabajadores depende directamente de las necesidades del cliente, sin embargo el área de gestión humana cuenta con procesos definidos y grandes aliados como “Ingenio del Cauca” y “Riopaila Castilla”, los cuales exigen mantener todos los subprocesos y actividades de selección y reclutamiento con los debidos programas de salud y ARL que exige el sector cañicultor. Por otro lado y de acuerdo con las fuentes oficiales se puede deducir que “sus ventas registradas durante el año 2017 han sido crecientes respecto al año anterior y su patrimonio registrado durante el año 2017 ha sido decreciente respecto al 2016”. (Informa Colombia S.A, 2021)

Actualmente la empresa tiene una operación reducida debido a la pandemia (Covid-19) ya que sus ventas han disminuido y esto ha afectado directamente el personal de planta, cortadores y levantadores de semilla de la empresa Inversiones Tafur S.A.S. “La compañía en el mercado se sitúa con una calificación del 8.7% referente a su competencia, pues cuenta con 9.1/10 puntos de calidad de productos y servicios y 9.2/10 de servicio al cliente” (Informa Colombia S. A., 2017)

Figura 2. Calificación en el Mercado



Fuente: tomado de Las empresas (2021) puntuación 1/10

***Misión:***

Somos prestadores de servicios en labores de campo de siembra de caña de azúcar, cultivos frutícolas y mantenimiento de zonas verdes; trabajamos con un personal calificado y con responsabilidad cumpliendo los estándares del sistema de gestión de calidad, para satisfacer las necesidades y los requerimientos de nuestros clientes, en pro del bienestar de nuestros colaboradores y la comunidad en general.

Visión:

En el 2025 Ser una empresa con reconocimiento en el sector de labores de campo, permitiendo crecer en liderazgo de buenas prácticas agrícolas en la región.

Política de Calidad:

Inversiones Tafur S.A.S mantiene la excelencia en la prestación de sus servicios en las labores de campo satisfaciendo las necesidades de sus clientes de la mano de proveedores altamente calificados y personal comprometido, lo que le permite asegurar un ambiente de trabajo agradable, promoviendo el buen trato y entregando resultados con mayor productividad, garantizando así el mejoramiento continuo en la Gestión de la Calidad en todos los procesos.

Adicional a esto cuenta con objetivos estratégicos y de calidad, los cuales permiten evaluar la compañía a nivel general y sus aspectos claves para el desarrollo de sus actividades.

Objetivos Estratégicos:

- Garantizar la Sostenibilidad de la organización
- Aumentar la rentabilidad de la compañía
- Ampliar el portafolio de servicios
- Aumentar el nivel de nuevos clientes
- Certificar la empresa en el S.G.C en norma ISO 9001:2008
- Aumentar las capacitaciones del personal
- Mejorar y cumplir el programa de salud ocupacional
- Creación de una página Web

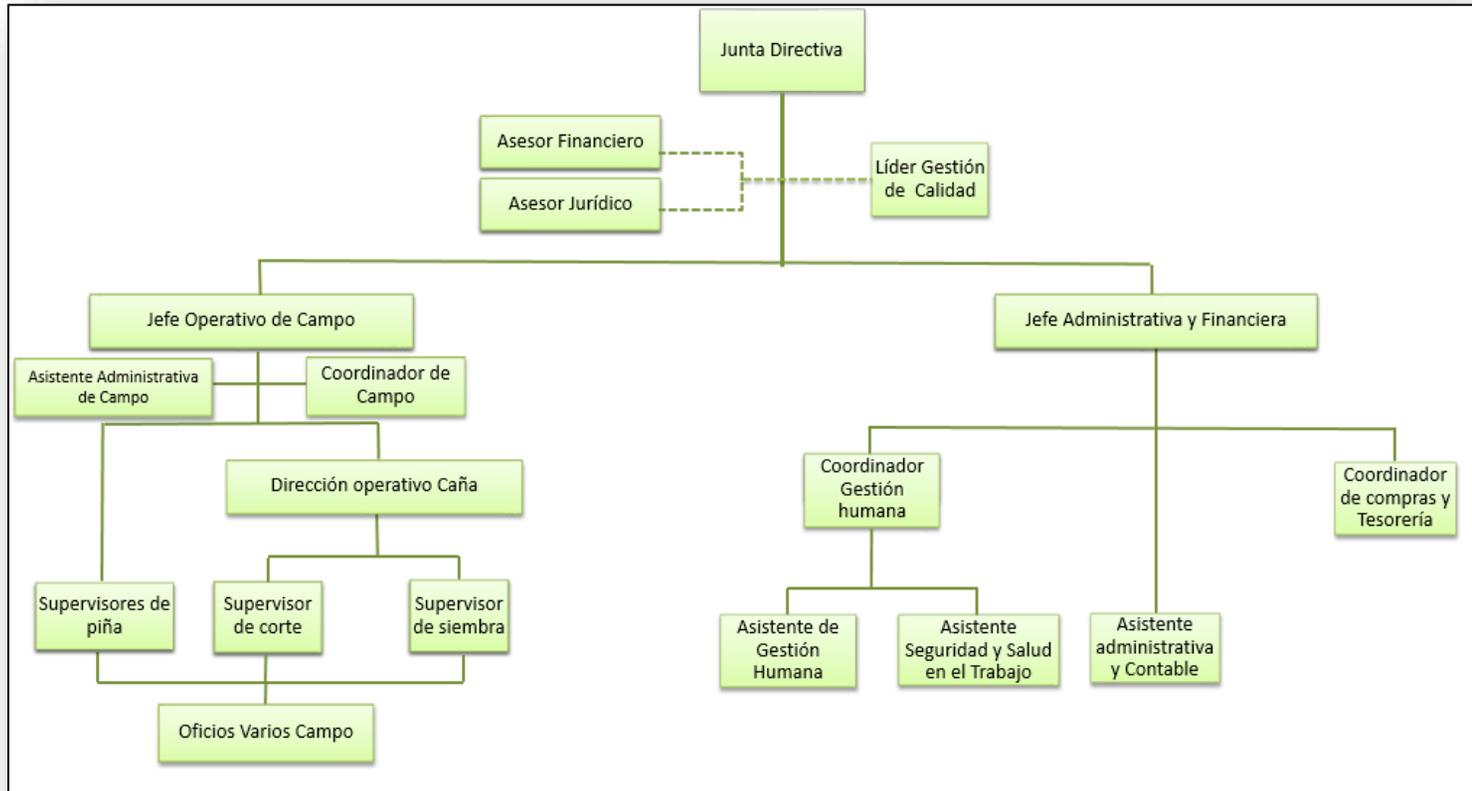


Objetivos de calidad

- Ofrecer a nuestro cliente confianza y satisfacción
- Generar confianza con nuestros proveedores
- Aumentar la competencia y asegurar las condiciones laborales del personal
- Implementar y mantener un sistema de Gestión de Calidad

6.1.2 Estructura Organizacional

Figura 3. Organigrama de la Empresa



Fuente: Tomado de Inversiones Tafur SAS

6.1.3 Infraestructura.

Labores de caña: Tapadora de Semilla de Caña - Ofrecen el servicio a clientes para realizar esta labor mecánicamente con el fin de optimizar recursos humanos, físicos y tiempo.

Labores de Piña: Vagones: cuentan con vagones para el transporte de fruta y colino de piña

Vagones auto volteo para siembra de Piña: Cuentan con vagones auto volteo para la distribución de colino de piña en lote-bloque

Tractores Propios: cuentan con tractores para realizar las diferentes labores de campo los servicios requeridos por los clientes.

Camiones: poseen camiones que cumplen con los requisitos de funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo, para prestar el servicio integral de transporte de semilla de caña, fruta y colino de piña.

6.1.4 Mapa de Procesos.

Figura 4. Principios de la Organización



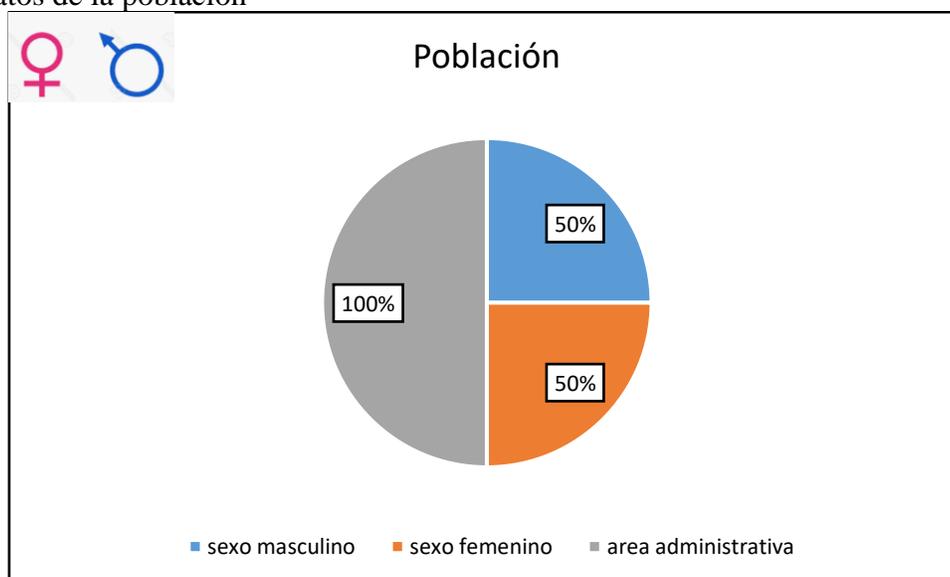
Fuente: Tomado de Inversiones Tafur SAS

6.2 Diagnóstico del síndrome de Burnout

De acuerdo con la autorización de la empresa se realizó la encuesta al 100% de los funcionarios del área administrativa de Inversiones Tafur SAS, encontrando la siguiente información:

Según el resultado obtenido se pudo evidenciar que el 50% de la población son hombres y el otro 50% son mujeres, Entre la población encuestada se encontró una gran variedad de edades entre los rangos determinados para la muestra (25- 60 años) (Figura 5)

Figura 5. Datos de la población



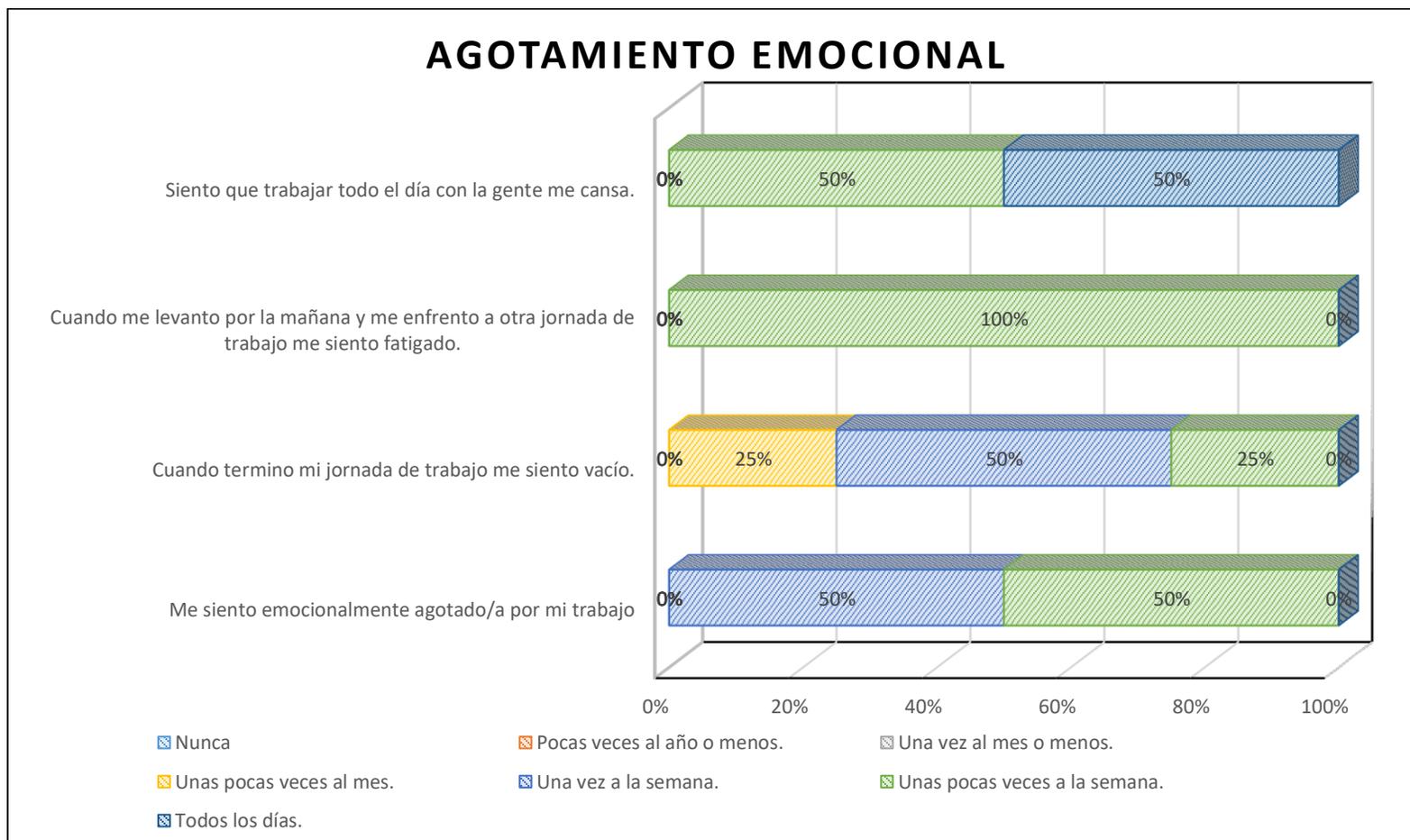
Fuente: Autores del proyecto (2021)

Según los resultados obtenidos, el 50% de los encuestados, equivalente a dos (2) personas, son mujeres y el otro 50% son hombres. Así mismo el área administrativa cuenta en su totalidad con cuatro (4) personas las cuales se encuentran fijas en la empresa.

A continuación se presentan las 3 dimensiones tenidas en cuenta para el estudio, graficadas y tabuladas de acuerdo a las respuestas encontradas en la encuesta. (Figuras 6, 7, 8)

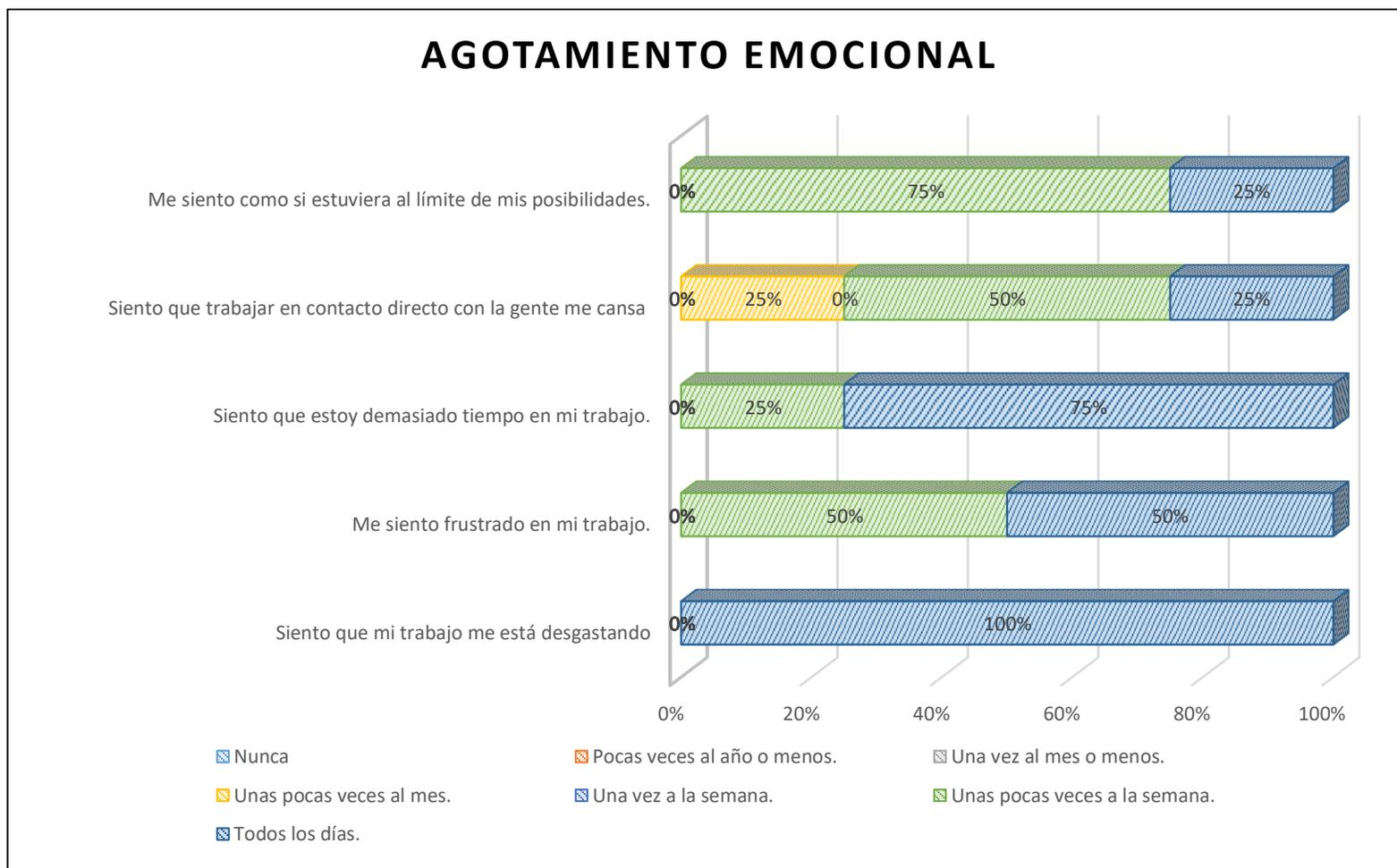
6.2.1 Dimensión Agotamiento Emocional

Figura 6. Agotamiento Emocional - Parte 1



Fuente: Autores del proyecto (2021)

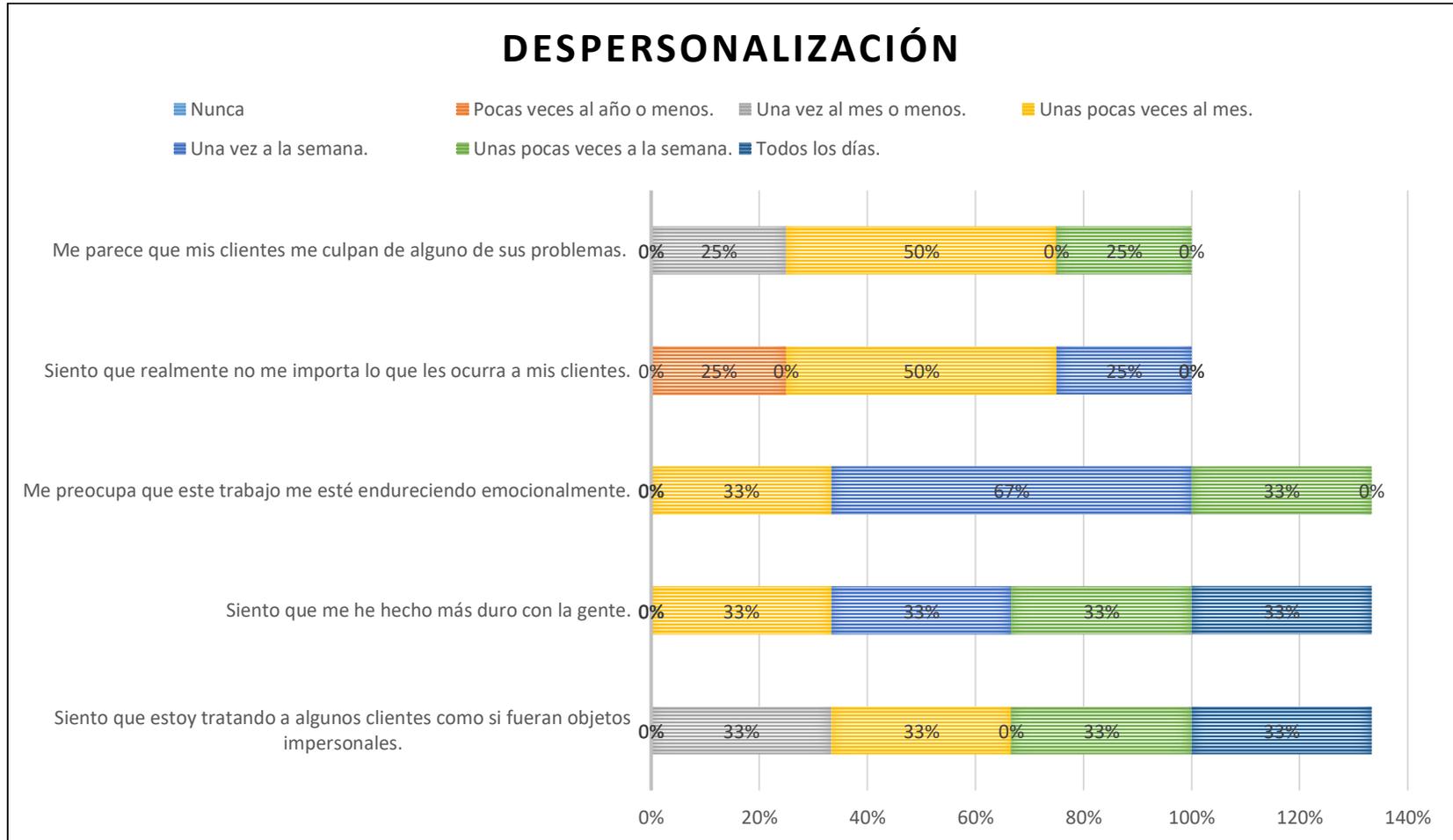
Figura 7. Agotamiento Emocional - Parte 2



Fuente: Autores del proyecto (2021)

6.2.2 Dimensión Despersonalización

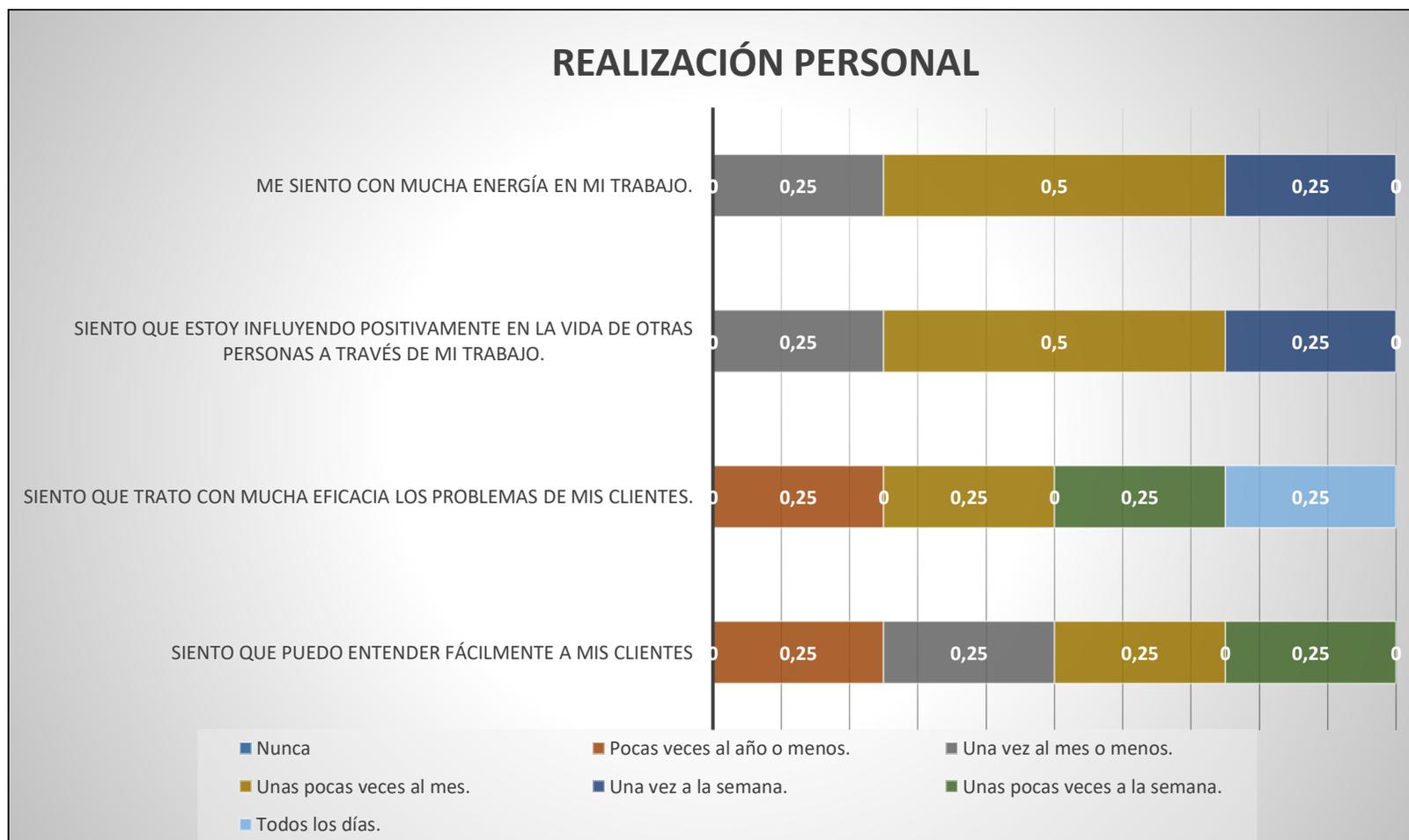
Figura 8. Despersonalización



Fuente: Autores del proyecto (2021)

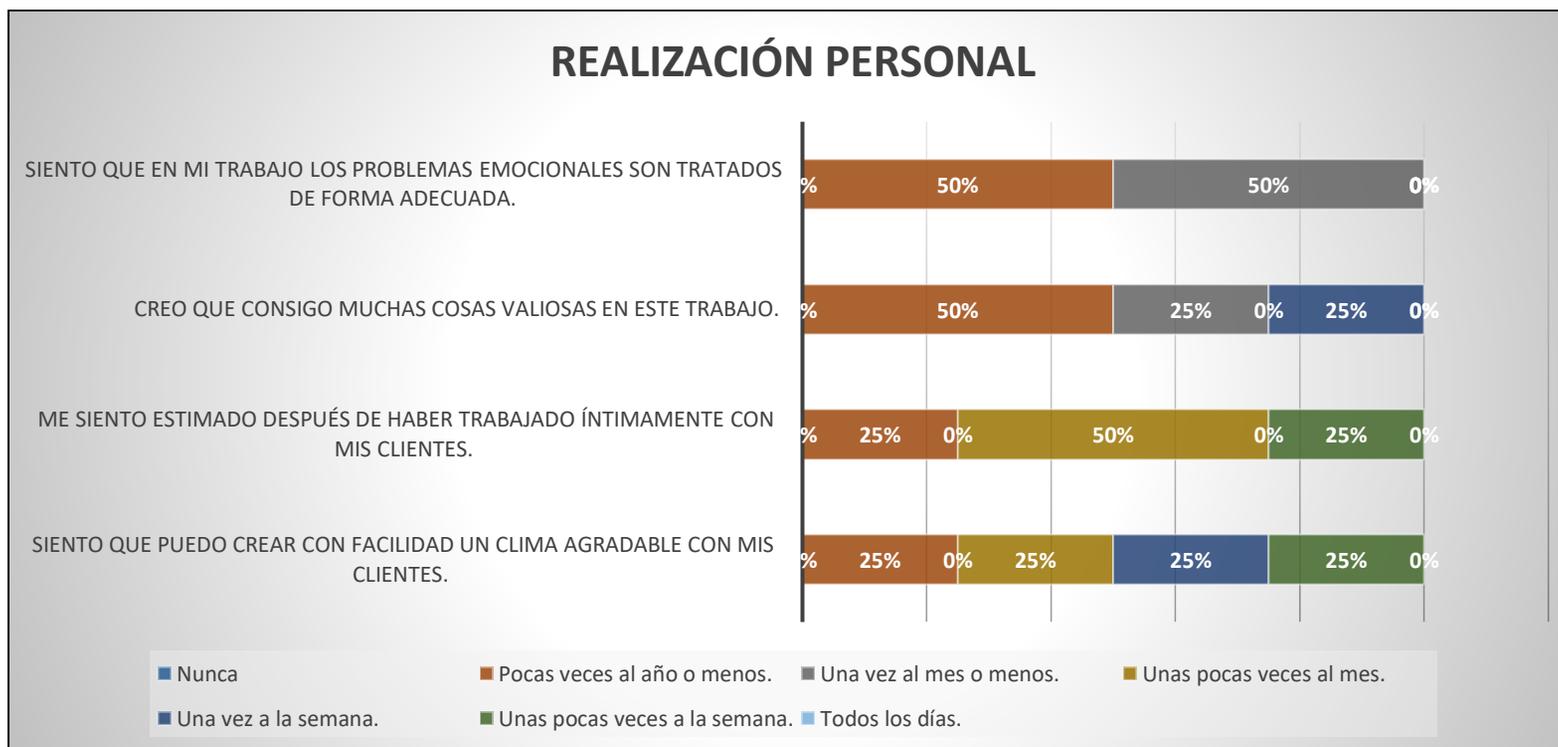
6.2.3 Dimensión Realización Personal

Figura 9. Realización Personal - Parte 1



Fuente: Autores del proyecto (2021)

Figura 10. Realización Personal - Parte 2



Fuente: Autores del proyecto (2021)

6.3 Análisis de la información

De acuerdo con la información obtenida en la encuesta (Anexo 1), se procedió a realizar un análisis de las 3 variables que se abarcaron en esta investigación con el fin de conocer las dimensiones del síndrome de burnout.

6.3.1 Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Según la información obtenida, se identificó que la población de la empresa Inversiones Tafur presenta un alto nivel de Agotamiento Emocional debido a que la mayoría de los encuestados se levantan fatigados para iniciar su nueva jornada laboral, adicionalmente se sienten frustrados, su trabajo los desgasta y se sienten al límite de sus posibilidades, generando esto un alto impacto en la organización, ya que se puede presentar un bajo rendimiento y mal ambiente laboral debido a que el sector del agro es complejo en cuanto al manejo del personal. (Tabla 2)

Tabla 2. Resumen Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL			
PREGUNTAS	Unas pocas veces al mes.	Unas pocas veces a la semana.	Todos los días.
	CALIFICACION		
1: Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo		8	10
2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	3	8	5
3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.		20	
4: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		10	12
5: Siento que mi trabajo me está desgastando			24
6: siento frustrado en mi trabajo.		5	18
7: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		5	18
8: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	3	10	6
9: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.		15	6
TOTAL		186	

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

6.3.2 Dimensión 2: Despersonalización

Se puede evidenciar que los trabajadores de Inversiones Tafur SAS. unas pocas veces a la semana tratan a sus clientes como objetos personales y su carácter se ha endurecido frente a ellos, llegando hasta el punto en el que se considera que se están endureciendo emocionalmente y sus cliente los culpan de algunos de sus problemas, generando esto ausentismos en sus puestos de trabajo. (Tabla 3)

Tabla 3. Resumen Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN						
PREGUNTAS	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	Unas pocas veces a la semana.	Todos los días.
	CALIFICACION					
10: Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.		2	3		5	6
11: Siento que me he hecho más duro con la gente.			3	4	5	4
12: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			3	8	5	
13: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.	1		6	4		
14: Me parece que mis clientes me culpan de alguno de sus problemas.		2	6		5	
TOTAL	72					

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

6.3.3 Dimensión 3: Realización personal:

De acuerdo con la encuesta y los resultados de medición del síndrome, se puede deducir que los empleados de la empresa se encuentran con baja realización personal debido a que sienten que unas pocas veces al año o menos la empresa motiva a sus empleados en momentos difíciles que puedan estar pasando, y en su gran mayoría sienten que no están logrando cosas valiosas en su trabajo, por tal motivo se sienten obligados a cumplir con una labor diariamente el cual no están a gusto con su trabajo. (Tabla 4)

Tabla 4. Resumen Realización Personal

REALIZACIÓN PERSONAL						
PREGUNTAS	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	Unas pocas veces a la semana.	Todos los días.
	CALIFICACION					
15: Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes	1	2	3		5	
16: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.	1		3		5	6
17: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.		2	6	4		
18: Me siento con mucha energía en mi trabajo.		2	6	4		
19: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.	1		3	4	5	
20: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes.	1		6		5	
21: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	2	2		4		
22: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	2	4				
TOTAL	89					

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

En conclusión a lo anterior, se puede deducir que la empresa Inversiones Tafur SAS. presenta un nivel de Síndrome de Burnout Severo, alcanzado un total de 347 puntos en todos sus niveles y dimensiones de la parte administrativa de la organización. (Tabla 5)

Tabla 5. Sumatoria puntaje en las tres dimensiones

DIMENSIONES	TOTAL
CANSANCIO	186
EMOCIONAL	
DESPERSONALIZACIÓN	72
REALIZACIÓN	89
PERSONAL	
TOTAL	347

Fuente: Autores, 2021

6.4 Estrategias

Se proponen las siguientes estrategias con el fin de reducir el síndrome de burnout, mejorar el clima laboral y evaluar la sobrecarga que puedan presentar los trabajadores de dicha empresa, además de incentivar y crear el trabajo con valores para desarrollar procesos a través de los cuales reconozcan el sentido de pertenencia a la empresa y ajusten expectativas y realidades laborales.

Se recomienda a Inversiones Tafur SAS mantener alineados los objetivos y valores de la persona; también se recomienda tener presente las metas organizacionales como las personales. A partir de este autoconocimiento, la persona puede encontrar la motivación suficiente para afrontar situaciones difíciles o para realizar cambios en su vida, así como para realizar trabajos de autoeficacia y gestión del tiempo, fijarse metas realistas, delegar tareas y distribuir los tiempos de forma adecuada. mejorar la autoestima, fortalezas y oportunidades en la empresa

También se deben implementar técnicas de relajación, gestión de emociones, gestión del cambio, vida sana ejercicio, etc., siempre apoyando por el ARL que brinda charlas para este fortalecimiento generando buenas relaciones sociales con los compañeros de trabajo, una actitud positiva y de agradecimiento con el fin de buscar una balanza entre los estímulos positivos y negativos para equilibrar las emociones. (Tabla 6)

Tabla 6. Estrategia Individual

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
DE MANERA INDIVIDUAL					
Implementar conferencias educativas para los empleados de inversiones Tafur S.A.S.	Reducir el foco de estrés producidos por el mal manejo de los tiempos del personal administrativo.	Brindar charlas sobre cómo se debe separar los tiempos laborales con los familiares.	Gestión humana	Un espacio o sala de juntas que permita proyectar la información de estos videos de interés	Proyectar la información por medios de videos que traten temas relacionados.
	Buscar alternativas sobre el manejo de conflictos dentro y fuera de la empresa.	Desarrollar capacitaciones sobre el manejo de conflictos.	Gerente general y Gestión humana.	Buscar alianzas con el personal adecuado de la caja de compensación que brinde apoyo en estos temas	La caja de compensación facilita el material y el personal adecuado para dictar estas capacitaciones.
	Brindar los recesos o espacios de esparcimiento para realizar pausas activas dentro de la jornada laboral	Implementar conferencias de vida saludable en el trabajo.	Área de Gestión humana.	Buscar alianzas con las ARL	La ARL brinda material por medio de videos de cómo se deben realizar estas pausas activas.

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

Tabla 7. Estrategia Grupal

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
DE MANERA GRUPAL					
Mejorar la motivacion de los trabajadores de inversiones Tafur S.A.S.	Incentivar la motivacion del trabajador con el fin de lograr mayor productividad dentro de la organizaci3n	Dictar conferencias motivacionales	Gerente general y gesti3n humana.	Buscar alianzas con las cajas de compensacion	Las caja de compensacion brinda el personal adecuado en estos temas para dictar conferencias motivacionales.
	Realizar retroalimentacion y reconocimiento de su trabajo	* Brindar un plan de mejora al colaborador con el fin de identificar sus falencias en la organizacion *Capacitar al empleado sobre procedimientos en su 3rea de trabajo.	Jefe directo o Gerente general.	El reconocimiento se puede dar por medio de bonos y placas.	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar un bono que pueda ser redimido con descuentos con productos ofertados por sus asociados. • Realizar un reconocimiento por su buen trabajo realizado en la organizaci3n esto genera motivaci3n al personal.

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

Tabla 8. Estrategia Grupal

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
DE MANERA GRUPAL					
Generar seguimiento al personal administrativo con mayor carga laboral	Revisar las tareas asignadas a los trabajadores que manejan mucha carga laboral y revisar si pueden sufrir enfermedades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa para la detecci3n de estr3s. • Dictar conferencias sobre las enfermedades laborales. 	Gerente general y gesti3n humana.	Buscar alianzas con las ARL	La ARL brinda charlas por medio de videos en donde explican las enfermedades laborales que existen.

Fuente: Autores del proyecto – Abril 2021

7 Conclusiones

La presente investigación tuvo como propósito evaluar el síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa Inversiones Tafur S.A.S. y como resultado se establecen las siguientes conclusiones.

El Síndrome de burnout es una enfermedad moderna producida por la carga laboral a la que todo trabajador está expuesto en su lugar de trabajo. Se conoce como síndrome a esta afectación porque reúne una serie de signos y síntomas patológicos que afecta a todo aquel que lo padece.

Inversiones Tafur SAS es una empresa pequeña ubicada en el sector agro, actualmente cuenta con grandes aliados como “Ingenio del Causa” y “Riopaila Castilla”, de acuerdo con la información recolectada se puede observar que fue constituida desde el año 2012 y su principal actividad económica es la siembra de caña y azúcar. Las contrataciones de la empresa son proporcionales a la medida que la organización lo requiera, es decir, dependiendo de la magnitud de los contratos que celebren, sin dejar de un lado el compromiso con sus clientes, la garantía en el servicio y el cubrimiento de las necesidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que los trabajadores del área administrativa de la empresa Inversiones Tafur S.A.S. sufren síndrome de burnout severo, ya que estos manifiestan sentirse cansados antes de comenzar su jornada laboral, adicional a esto sienten que gran parte de su tiempo están en el trabajo dejando a un lado a sus familias, por otro lado se pudo evidenciar que al estar en contacto con la gente los agotaba llegando al punto que sin darse cuenta trataban a los clientes como objetos personales o de la manera menos acorde causando esto una gran preocupación para la compañía afectando el ambiente laboral y el trato directo con sus compañeros y superiores ocasionando cambios de conducta, agresividad, problemas de relación con las personas así como disminución en la productividad y la motivación para realizar su trabajo trastornando la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece.

Finalmente, se recalca que Inversiones Tafur S.A.S deberá aplicar el plan de acción en cuanto a la motivación y clima laboral ya que de acuerdo a los resultados de la encuesta Maslach burnout, la organización se encuentran en un alto grado de síndrome, por tanto, las estrategias



expuestas ayudarán a la empresa a reducir esta afectación implementando las charlas que ayudan a mejorar el clima laboral y así incentivar la motivación y la productividad en los trabajadores del área administrativa.

8 Recomendaciones

Se sugiere a inversiones Tafur S.A.S. tener en cuenta las estrategias planteadas con el fin de mejorar el ambiente laboral, generar motivación y reducir al máximo el síndrome de Burnout en la organización.

Se sugiere al gerente general con ayuda del área de gestión humana realizar seguimiento a los empleados que presenten dichos síntomas y brindarles apoyo e importancia antes de que esto se pueda convertir en un problema mayor, también en la realización de charlas, conferencias y actividades en alianzas con las ARL y la Caja de Compensación.

9 Referencias

- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, EU-OSHA (2020) Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo.
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Apiquian Guitart Alejandra, abril, (2007) Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arévalo Torres Esteban Alberto. (2015). Estudio del síndrome de burnout con relación al desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.
- Bautista Olga L, Tombé Paola A, & Victoria Mabel L (2013) Síndrome de burnout y su relación con el estado de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, Volumen 3(4), Dic 2013, pp 20-24 Universidad Libre, Seccional Cali. Artículo de Investigación Científica o Tecnológica. Publicado 2013-12-01.
https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4872/4157
- Bresó, E. Salanova M. & Schaufeli W. (2007) Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición
https://www.researchgate.net/publication/46687214_Sindrome_de_estar_quemado_por_el_trabajo_o_Burnout_III_Instrumento_de_medicion
- Chucle C; Masías A; & Gutiérrez D; (2019) "Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, San Luis". UMA, Universidad María Auxiliadora, facultad de ciencias de la salud Escuela profesional de enfermería. Lima Perú.
<http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/223>
- Correa, J. S., López, L. F. D., Almeida, D. M., & Camargo, M. E. (2019). Workplace wellbeing and Burnout Syndrome: Opposite faces in penitentiary work. Revista de Administración Mackenzie, 20(3).
<https://www.scielo.br/pdf/ram/v20n3/1678-6971-ram-20-03-eRAMG190149.pdf>
- Culquicondor Zumaeta, María Estela (2020) "Síndrome de burnout en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del hospital san isidro Labrador durante la emergencia sanitaria por

- Covid -19, Lima 2020.” Universidad privada Norbert Wiener, facultad de ciencias de la salud, (p, 13)
- http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4195/T061_41640245_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Einforma (2020) Directorio de empresas de Colombia. Informe completo Inversiones Tafur SAS.
https://www.informacion-empresas.co/Empresa_INVERSIONES-TAFUR-SAS.html
- Las empresas (2021) Inversiones Tafur SAS.
<https://www.lasempresas.com.co/palmira/inversiones-tafur-sas/>
- Informa Colombia S.A, (2021) Información Comercial de INVERSIONES TAFUR S A S, (2021)
<https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/inversiones-tafur-sas>
- Juárez, B. (2020) Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente.
<https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/>
- Maslach, C. (2009), Comprendiendo el Burnout. CiencTrab. Abr-Jun; 11 (32): 37-43.
<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Freudenberger (Castro, 2005, pág. 162), describe al Burnout como “conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda progresiva excesiva”.
- García, Llor y Sáez (1994) “El burnout como una experiencia que incluye los sentimientos, las actitudes y las experiencias que afecta el bienestar general del individuo”.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2016) Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Boletín Núm. 285/16: Difusión de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Enaproce, 2015).
- Martin (1982) el burnout manifiesta una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico.
- Martínez Pérez, Anabella, Septiembre, (2010), “El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”, Vivat Academia, núm. 112, Universidad Complutense de Madrid Madrid, España pp. 42-80
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Moreno Oliver y Aragonese (1991) el burnout como la forma específica del estrés laboral en las profesiones caracterizadas por el desarrollo de relaciones de ayuda constante y directa con otras personas que se encuentran en situación de dependencia o de crisis.
<https://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Pines y Kari (1978) Definen el burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.
- Platan Perez Juana, (2013), Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Martínez-López, José Ángel (18 de Septiembre de 2020) Pagina SN. Psychological Impact of COVID-19 Emergency on Health Professionals: Burnout Incidence at the Most Critical Period in Spain. <https://www.mdpi.com/2077-0383/9/9/3029>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2012). Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout (2a. ed.). Editorial ICB.
<https://ezproxy.uan.edu.co:2830/es/ereader/bibliouan/111796?page=13>
- Treviño E., Treviño R., Segovia S, Reyna F, Vallejo B. (2019) *Burnout en las pymes: una aproximación desde el nivel gerencial*. Revista Ad-Minister (2019), Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n35/1692-0279-adter-35-137.pdf>
- Vera Estévez María del Mar, (2002), Módulo II: Moldes Cognitivos y Bienestar Subjetivo, La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Pabón, A. L. (2019). Revisión Documental Sobre el Síndrome de Burnout en Funcionarios Organizaciones Colombianas. Universidad Cooperativa de Colombia. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf
- Pinto, R. Z. J. (2020). Amenaza Oculta en las Organizaciones. Universidad Cooperativa de Colombia. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19997/1/2020_amenaza_oculta_organizaciones.pdf
- González Portillo J.; Arbeláez Caro J.S.; Lopera Orozco N.M.; Valderrama Porras K.J. (2018), “Prevalencia del Síndrome de Burnout en parte del Personal asistencial de una clínica

- oncológica de la ciudad de Armenia” Quindío, Colombia. Universidad de Manizales, facultad de ciencias de la salud, Vol.13No.1
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2156>
- Rodríguez E. P.; & Díaz V. S. (2004) “Diagnostico del Síndrome de Burnout e identificación de los signos, síntomas y variables sociodemográficos que están asociadas a este síndrome, en los empleados del área de la salud de entidades públicas y privadas de la ciudad de Cartagena”. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de Psicología trabajo de grado.
<https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/1095>
- Moreno Cárdenas A; Hidalgo Palacio M. (2010) “Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia)” Revista Psicogente. Universidad del Magdalena.
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1795>
- Solaberrieta A., (2006) en Bautista (2013) Reseña evolutiva del concepto “Burnout”. Publicado por Deiby Silver Navarro Guerrero.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4872/4157
- Vásquez-Manrique, J. F.; Maruy-Saito, A. & Verne-Martin, E. (2014) Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. Revista de Neuro Psiquiatria Vol 77 No. 3 Lima Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000300005&script=sci_arttext

Anexos

Anexo A. Encuesta Síndrome de Burnout

Esta encuesta tiene como finalidad realizar una investigación de trabajo de grado de dos estudiantes de administración de empresas para fines académicos. Sus respuestas van a ser totalmente confidenciales.

Agradecemos su participación.

SÍNDROME DE BURNOUT: El síndrome burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes e insatisfacción laboral.

1. ¿Edad?
 - a) 20 - 25 años.
 - b) 25 - 30 años.
 - c) 30 - 35 años
 - d) 35 - 40 años
 - e) 40 - 60 años

2. Sexo.
 - a) Femenino
 - b) Masculino

3. ¿Cuál es su nivel académico?
 - a) Bachiller
 - b) Técnico
 - c) Tecnólogo
 - d) Profesional
 - e) Otro

Todas las preguntas tienen la misma opción de respuesta

a) Nunca
b) Pocas veces al año o menos.
c) Una vez al mes o menos.
d) Unas pocas veces al mes.
e) Una vez a la semana.
f) Unas pocas veces a la semana.
g) Todos los días.

4. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (Se refiere a la alteración del ánimo la cual la puede producir por algún sentimiento).
5. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.
6. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
7. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Me siento frustrado en mi trabajo.
10. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
11. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
12. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
13. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.
14. Siento que me he hecho más duro con la gente.
15. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
16. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.
17. Me parece que mis clientes me culpan de alguno de sus problemas.
18. Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes.
19. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.
20. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
21. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
22. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.
23. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes.
24. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
25. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada