



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
SÍNDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA CALZADO JULEISY S.A.S

PRESENTA:

YAZMÍN LOTERO MARTÍNEZ CÓD. 1611025371
NALLY YISELLA LÓPEZ HERNÁNDEZ CÓD. 1611025698
MAUREEN ANDREA MARTÍNEZ RUEDA CÓD. 1621022083
YURI LISETH PARRA MEDINA CÓD. 1611022678
JESSICA FERNANDA SEMANATE QUINTERO CÓD. 1621025955

SUPERVISOR:

CAROLINA RODRÍGUEZ. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1.	2
Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2.	5
Marco de referencia.	5
Marco conceptual.	5
Síndrome de Burnout:	5
Bienestar Laboral:	5
Marco Teórico.	6
Teoría de Maslach: Modelo tridimensional del Burnout.	6
Agotamiento emocional.	6
Despersonalización.	6
Realización Personal.	7
Marco empírico.	8
Capítulo 3.	10
Metodología.	10
Tipo y diseño de investigación.	10
Participantes.	10
Instrumento de recolección de datos.	11
Estrategia de análisis de datos.	11
Consideraciones éticas.	11
Capítulo 4.	12
Resultados.	12
Cansancio emocional	13
Despersonalización	13

	3
Realización Personal	14
Discusión	15
Conclusiones	17
Limitaciones	18
Recomendaciones	18
Referencias bibliográficas	20
Anexos.	22

Lista de Tablas.

Tabla 1. Población de referencia empresa Calzado Juleisy S.A.S	1
--	---

Lista de figuras.

Figura 1. Teoría de Maslach: Modelo tridimensional 1

Resumen.

Los trabajadores son uno de los pilares principales del sostenimiento y progreso de las compañías, y a su vez las compañías se convierten en un pilar fundamental para el bienestar de los trabajadores, pero estas percepciones hacia el trabajo cambian, cuando en vez de ser un lugar que brinda bienestar, se convierte en uno que trae enfermedades tanto a nivel físico como psicológico. El Burnout se ha convertido en los últimos años en un tema de alto riesgo y cuidado para las compañías por todas las implicaciones que trae tanto a nivel interno como externo. Es por esto que la siguiente investigación tiene como objetivo describir de qué manera afecta el Burnout al bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy S.A.S en la ciudad de Cali, desde un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y con muestreo no probabilístico, logrando obtener esta información a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory, y alcanzando resultados importantes como un nivel medio en el área de agotamiento emocional 19 a 26, medio en el área de despersonalización 6 a 4 y alto en realización personal inferior a 33 . De esta forma encontrando que la afectación del Burnout en la compañía es de consideración valiosa para evitar así complicaciones a largo plazo.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Bienestar laboral, Estrés laboral, trabajadores

Capítulo 1.

Introducción.

El siguiente trabajo de investigación tiene por finalidad conocer como el síndrome de Burnout afecta el bienestar de los trabajadores de la empresa Calzado Juleisy S.A.S. debido a que son muchas las investigaciones que se han realizado en Colombia sobre el burnout o el síndrome del trabajador quemado, y se registra como uno de los más desgastantes síntomas en el entorno laboral en los últimos años y dando como resultado el impacto negativo que este tiene sobre el bienestar de sus trabajadores.

Un estrés laboral crónico da como resultado el síndrome de burnout, otra de sus características es también el agotamiento emocional, el desinterés frente al trabajo y una respuesta de ineficacia o de no querer hacer bien las cosas (Saborío & Hidalgo, 2015). Aquí el trabajador llega al punto de perder una efectiva comunicación con su entorno laboral.

Descripción del contexto general del tema

Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés (Mintrabajo, 2019).

En un estudio realizado por la Universidad del Rosario en el año 2016 en tres instituciones de salud en la ciudad de Bogotá, se pudo encontrar que el 26% de los colaboradores tenían niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización. Por esto y por muchos otros casos, el ministerio de trabajo de Colombia, bajo el decreto 1477 de 2014, incluye el síndrome de Burnout en la tabla de enfermedades laborales, y de esta manera poder ayudar a su prevención. Según cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS) México con 74% es el país con mayor porcentaje de trabajadores que sufren estrés laboral o Burnout, seguido por China con 72% y le sigue Estados Unidos con 58% (O.P.S, 2016).

Es por esto, que se está trabajando la disposición de la OMS en anunciarla como enfermedad independiente, que quedará listo para el 2022, y así exige a los países que precisen

protocolos de diagnóstico y rutas de intervención para los trabajadores, explicando los resultados que se han encontrado en Colombia de las personas que sufren este mal. Es así como en un estudio realizado por La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Colombia se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga (La República, 2019).

Es de tal manera que al verse implicado o expuesto el bienestar del trabajador su rendimiento se ve comprometido y por ende la productividad de la empresa. Álvarez (como se cita en Molina, Salazar & Guevara, 2018) afirma que la rotación de personal compone un toque de atención del empresario, ya que esto puede estar indicando que algunas de sus medidas que enmarcan al factor humano en la compañía no está funcionando bien, también se pudo establecer De allí la importancia de evidenciar el estado actual del bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy y el valor de enseñar la responsabilidad de las empresas en la mitigación y la regulación de los síntomas.

Planteamiento del problema

Dado estos datos anteriores, no es ajeno que una de las formas de conseguir el sustento es en el campo laboral, es allí en donde se invierte o se cambia habilidades y tiempo por una remuneración salarial, se diría que es un intercambio mutuo. Al hablar del síndrome de Burnout en el ámbito laboral, no solo requiere identificar las condiciones del bienestar laboral de los trabajadores, sino también la capacidad que ellos tienen para afrontar las situaciones adversas y estresantes en el momento justo que se presentan (Bambula & Gómez, 2016).

Desde años atrás este síndrome ha tomado fuerza en todo el mundo y Colombia no es la excepción. Es por eso la importancia de esta investigación, el poder conocer de qué manera el síndrome de burnout afecta el bienestar de los trabajadores de la empresa Calzado Juleisy S.A.S y así entender la gran importancia que tiene el estar al tanto de las condiciones actuales de los trabajadores y, por ende, adquirir una responsabilidad por parte de la empresa que favorezcan a la disminución de los síntomas. En lo mostrado anteriormente resulta de suma importancia realizar esta investigación en donde se pueda dar respuesta a la siguiente pregunta.

Pregunta de investigación.

¿Cómo afecta el síndrome de Burnout al bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy S.A.S en la ciudad de Cali?

Objetivo general.

Describir de qué manera afecta el síndrome de Burnout al bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy S.A.S en la ciudad de Cali.

Objetivos específicos.

1. Investigar los riesgos principales del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Calzado Juleisy S.A.S.
2. Determinar de qué manera se ve afectado el bienestar de los trabajadores de la empresa.
3. Proponer estrategias que puedan implementarse en la compañía y que fortalezca el bienestar de los trabajadores frente a los síntomas del Burnout.

Justificación.

Son cada vez más los trabajadores colombianos que ven muy poco prometedor el campo laboral en Colombia, las reformas laborales que dejan una muy mala percepción y un futuro poco promisorio entre las personas, es así como cada día crece más una población sin esperanzas a un trabajo digno o la seguridad de una pensión en la culminación de su etapa laboral.

Todos estos aspectos y entre muchos otros, permiten que cada día el síndrome de Burnout tome fuerza como una de las enfermedades laborales de mayor impacto en el bienestar laboral, afectando la salud física y mental de sus colaboradores, y esto a su vez repercutiendo en la productividad de las compañías. Gil Monte (2015) refiere que en los últimos años los cambios organizacionales influyen sobre el estrés laboral y el burnout, y tienen una marca importante en las compañías a nivel de sus trabajadores, impactando el deterioro de las condiciones de trabajo y del bienestar.

Hoy en día el síndrome de Burnout es un tema que aqueja a todas las compañías, y es por esto que es de gran importancia y de una gran necesidad que a la hora de valorar el nivel de una empresa, se observe desde ángulos distintos, porque tanto la economía como el bienestar de los trabajadores son igual de importantes, una compañía que vela por la salud tanto física y psicológica de sus colaboradores, es una empresa que es integral en todos los aspectos, genera economía, empleo, bienestar y salud en su entorno.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el siguiente capítulo se dará desarrollo a tres marcos en los cuales se busca describir los conceptos más relevantes de la investigación, la teórica que sustenta el estudio y el estado del arte.

Marco conceptual.

Síndrome de Burnout:

La OMS ha puesto los ojos sobre el síndrome de Burnout, como un tema importante a tener en cuenta como parte de los factores de riesgos laborales, la definición más acertada que se le puede dar es según Maslach (citado por Morales y Murillo, 2015) define como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (p.2).

En algunas empresas se llega a confundir el síndrome de Burnout o del trabajador quemado con el estrés en sí, pero según lo expresa Moreno y Peñacoba (citados por Quiceno y Vinaccia, 2014) “el síndrome de burnout se identifica con la sobrecarga de trabajo y de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout up.118).

Bienestar Laboral:

Es el estado de satisfacción, tranquilidad y realización propia de una persona, aplicarlo en el campo laboral se logra por medio de unas normas establecidas en las organizaciones, que permiten brindar soluciones a las necesidades de los empleados en Colombia y en el mundo, años atrás. “La idea o pensamiento del bienestar laboral se asociaba mucho al estilo y calidad de vida laboral, en ese momento, el trabajo era muy poco remunerado y reconocido, obteniendo como resultado un nivel muy alto de insatisfacción laboral” (Martínez, 2018, p.13).

En el contexto laboral se ve rodeado por una gran variedad de creencias, valores, intereses y percepciones que se encuentran relacionadas con los factores sociales, emocionales, psicológicos y hasta los conductuales que influyen directa o indirectamente en los procesos de bienestar de los trabajadores. Bedoya, Posada, Quintero, y Zea (2016) asegura. “El alcance del

bienestar laboral en una organización no se define por las estrategias que generen dentro de las empresas, sino también se encuentra permeado por factores psicológicos, organizacionales y por la manera como la empresa vincula e integra al trabajador” (p.2).

Marco Teórico.

Teoría de Maslach: Modelo tridimensional del Burnout.

El Síndrome de Burnout según Maslach (citado por Morales y Murillo, 2015) es como un Síndrome que es caracterizado por dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que se presentan cuando la persona trabaja a cargo o frente a más personas o clientes.

Maslach plantea en su teoría tres dimensiones, las cuales en conjunto explican el síndrome de burnout en cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes (Faúndez, 2017). Estas dimensiones son propuestas en el Inventario de Burnout de Maslach.

Agotamiento emocional.

“Se define como una sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto constante con clientes o personas a su cargo”. Maslach (como se cita en Soler, Aparicio, Días, Escolano, & Rodríguez, 2016, p.140). Es aquí donde los trabajadores llegan a un punto en donde consideran que no pueden lidiar más con las situaciones, la presión y pueden ir experimentando el colapso de energía y recursos emocionales.

Dentro del inventario Maslach lo define como aquellas personas que van a describir sus sentimientos de cansancio emocional que viene siendo consecuencia del mismo trabajo realizado a diario, y por ende tiene contacto directo con las personas que trata.

Despersonalización.

Reyes, (2016) define. “Esta dimensión como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas” (p.3).

Aquí este punto también es definido como “cinismo” que no es más que una serie de actitudes o conductas pesimistas o negativas hacia otra persona, que surgen para protegerse del desgaste emocional.

Es aquí en donde los trabajadores llegan a sentirse insensibles, irritables con las demás personas como sus compañeros hasta los mismos clientes, con un trato deshumanizados en ocasiones un trato consciente sin llegar a importarle. en esta etapa del burnout el trabajador comienza a tratar a los demás de esa forma queriendo evitar cualquier situación que sea desgastante emocionalmente para él.

Realización Personal.

Rivera, Rincón & Flórez, (2018) refiere que esta dimensión trata de la tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo. Habitualmente al sentir una baja realización personal, el trabajador debe de percibir que su entorno laboral es negativo para él y que no cumple con las expectativas que desde un comienzo tiene. Esta etapa va muy directa con los resultados que el trabajador día a día va logrando en su trabajo, son sentimientos de fracaso, de insatisfacción y de estancamiento profesional.

Al mismo tiempo el trabajador puede llegar a sentir que las demandas en su trabajo están excediendo su capacidad profesional llegando al punto de sentir inadecuación profesional, con una autoevaluación negativa e insatisfacción con lo logrado hasta ahora.

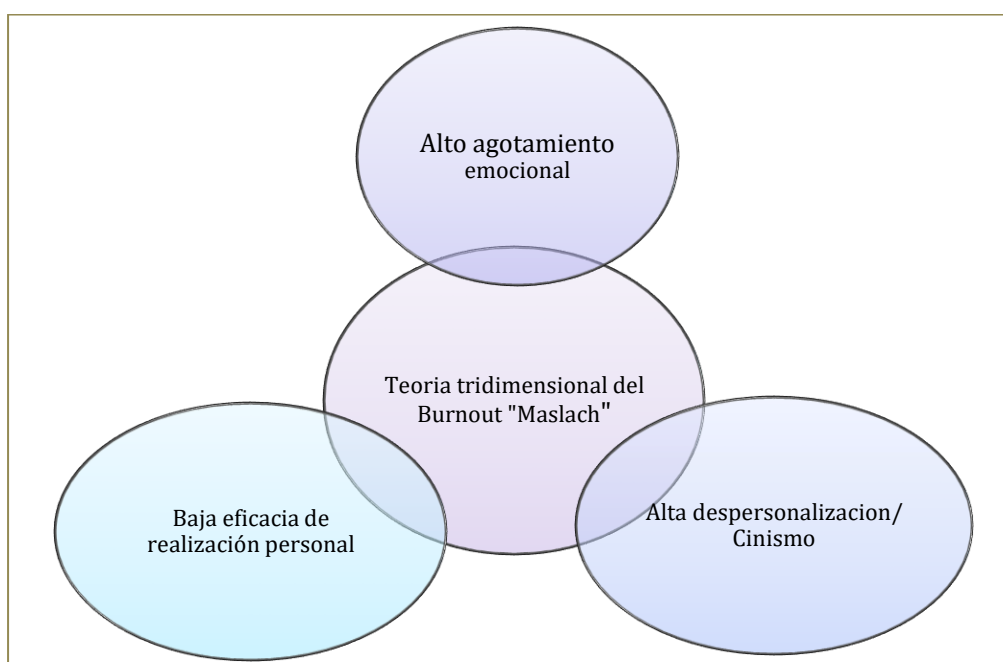


Figura 1: *Teoría de Maslach: Modelo tridimensional 1*, Elaboración propia

Marco empírico.

Según Velázquez y Moreno (2014) afirman. “El estado del arte es un tipo de investigación documental que el investigador utiliza para determinar un interés específico sobre un tema. Este da cuenta de la importancia del material señalado para someterlo a un análisis riguroso y detallado” (p.37).

En un estudio que lleva como título “Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario” es un trabajo realizado en el año de 2017 por tres investigadores Santiago Rodriguez, Antonio Gomez y Pablo Suasnavas en Ecuador, el cual cuenta con un objetivo principal determinar los factores de influencia asociados al estrés laboral en Cajeros de una agencia bancaria del sector financiero y se trata de un estudio descriptivo con la participación de 400 cajeros de 220 agencias a nivel nacional, y para la recolección de los datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), dando como resultado que el 12,4% de los hombres y mujeres se encuentran en niveles altos de burnout, un 23,6% en niveles medio y un 64% se encuentran en niveles bajos. Esto demuestra que el síndrome de burnout o el estar quemado por el trabajo está cada vez más tomando fuerza entre los trabajadores de las empresas, sea grande o pequeña.

Con el pasar de los días son muchas las investigaciones que se realizan en pro de conocer el estado del bienestar de los trabajadores, como se muestra en una investigación denominada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué” realizada en el año 2014 en Ibagué Colombia por el Dr Hugo Grisales especialista en epidemiología, y su objetivo principal fue determinar la prevalencia del Burnout (SB) en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana, con un enfoque cuantitativo, estos datos se recolectaron de una muestra de 174 enfermeros con un porcentaje del 84% mujeres y las variables se determinaron mediante la escala validada en Colombia del Maslach Burnout Inventory (MBI). Allí la preponderancia del Burnout fue de un 20.1% con un 52.3% más del personal en riesgo de padecerlo.

En otro estudio que se realizó bajo el nombre de “Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo” Colombia, realizada en el año de 2016 con el objetivo principal de “determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout de los docentes de básica primaria y el aprendizaje de los estudiantes” este estudio contó con una muestra de 758 estudiantes y 25 docentes y su enfoque fue cuantitativo correlacional, utilizando el cuestionario de burnout para profesores (CBP-R) y cuenta con 66 reactivos. Dando como resultados que los docentes presentan entre uno a tres síntomas que están relacionados con el Burnout en los niveles moderados y alto (12 % un síntoma, 32 % dos síntomas y 56 % tres síntomas) en cuanto a la relación entre del síndrome de Burnout y aprendizaje, todas las puntuaciones son estadísticamente significativas en la variable Agotamiento Emocional (AE) y la variable Despersonalización (DE).

Por otro lado, un estudio llamado “Perfil psicológico de pacientes clínicos con síndrome de Burnout” realizada en el año 2014 en la Universidad de Riohacha en la Guajira Colombia, con su objetivo principal de investigación el realizar un análisis correlacional entre los síntomas del síndrome de burnout y el perfil psicológico, la muestra de fue de corte transversal y conto con la participación de 15 profesionales del sector de la salud entre las edades de 25 a 40 años. Allí se utilizó el instrumento de evolución para el diagnóstico del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory) dando como resultados que existe una verdadera relación entre el síndrome de burnout y el perfil psicológico de las personas que lo padecen, entre ellas irritabilidad, Ansia, baja autoestima, desmotivación, desconcentración y poca tolerancia a la frustración.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El presente trabajo es de enfoque cuantitativo. Esta investigación pretende recopilar información que sea cuantificable y de esa forma pueda ser utilizada en un análisis estadístico sobre el personal de la organización a estudiar y así realizar una análisis y medición de los mismos, Hernández, Fernández y Barona (citados por Aguilera y Bono, 2015) define. “Cuando se hace referencia a este tipo de diseño, se atiende a trabajos de campo que permitan indagar la incidencia de variables en una población determinada” (p.7).

Participantes.

Estos estudios han sido apoyados a través de experiencias reales e ilustradas por profesionales que están relacionados con el sector servicio, la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía (Schaufeli y Salanova, 2014). La muestra de estudio cuenta con 15 trabajadores directos el cual representa el 100% de los colaboradores de la empresa Calzado Juleisy S.A.S, en la ciudad de Cali, Colombia. Aquí se utilizó un muestreo no probabilístico “por conveniencia” (ver tabla 1).

Tabla 1.

Población de referencia empresa Calzado Juleisy S.A.S

Definición de variables	Consolidado
Cantidad de personas	15 personas
Sexo	2 mujeres 13 hombres
Edad	Rango entre 20 y 45 años
Estado Civil	11 casados - Solteros
Cargo en la empresa	Empleados
Antigüedad en la empresa	Entre 2 y 6 años

Estrato

Entre 3 y 4

Tipo de Contrato

Término indefinido

Instrumento de recolección de datos.

El instrumento que se aplicara es el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, cuya finalidad es medir el desgaste profesional en los trabajadores, está constituido por 22 ítems y evalúa 3 aspectos: cansancio emocional, despersonalización o actitudes negativas y realización personal, se deben tener en cuenta los siguientes rangos de medida: “ (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces en el mes, (4) una vez a la semana, (5) unas pocas veces a la semana y (6) todos los días”. (Ver anexos 1 y 2). La aplicación de este instrumento se desarrolló de forma presencial y en acorde a los horarios de trabajo, con una duración de 10 a 15 minutos por persona.

Estrategia de análisis de datos.

La presentación tabular y textual se elaboró por medio del procesador de texto Microsoft Excel en el ambiente de Windows 10. Se desarrolla la organización de la información recolectada permitiendo que de forma automática se dé la elaboración de graficas que permitan la interpretación de los datos.

Consideraciones éticas.

La principal función de los psicólogos es promover el bienestar psicológico-emocional de la sociedad, ayudándolos a encontrar soluciones oportunas a sus conflictos para que adquieran una buena salud mental. Teniendo en cuenta que se trabaja con personas se deberá ser discreto, guardar y proteger la información con el fin de cuidar la integridad de cada persona brindando la confianza en él (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2014).

Ley 1090 de 2006. Código deontológico (ética del psicólogo) y Resolución 8430 del 1993, la cual definió el riesgo de las investigaciones clínicas las cuales deberán contar con un consentimiento informado, norma de investigación en los derechos de los participantes.

- Se guardará la identidad y la confidencialidad de los trabajadores que participen en el estudio, así como de los resultados que se obtengan.

- Se expondrá de forma clara a todos los participantes de forma clara el alcance y propósito del estudio a través del consentimiento informado, el cual se encuentra al final en los anexos-

Capítulo 4.

Resultados.

A continuación, se muestran los resultados relacionan con el síndrome de Burnout y obtenidos de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, En la tabla 1 se muestra el grado del síndrome de burnout que puede presentar cada trabajador.

Tabla 1.
Interpretación de Cuestionario de síndrome de Maslach Burnout Inventory.

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional (AE)	Inferior a 18	19 a 26	Mayor a 27
Despersonalización (D)	Inferior a 5	6 a 9	Mayor a 10
Realización Personal (RP)	Superior a 40	34 a 39	Inferior a 33

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.
Resultados generales de Síndrome de Burnout en trabajadores por dimensión

Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Medio = 22	Medio = 6	Alto = 31

Fuente: Propia

Se pudo evidenciar que el total de los trabajadores presentan niveles medios y bajos de síndrome de Burnout, en la dimensión de realización personal se consideró que a mayor puntaje mayor es la realización de la persona, es decir que a mayor puntaje menor es el grado de los síntomas. Continuando con los resultados y Posterior a la tabulación de los 22 ítems y en

relación con las variables trabajadas que fueron: Burnout y bienestar laboral se procede a indicar cada uno de los valores.

Cansancio emocional

En la dimensión de cansancio emocional se logró evidenciar que el 39 % de los trabajadores respondió que pocas veces al año o menos se sienten emocionalmente cansados y exhaustos al terminar su jornada laboral, en el mismo punto lo sigue con un 16% aquellos que respondieron que unas pocas veces al mes se sienten exhaustos, los demás de los participantes con un 45% respondieron que nunca.

Allí mismo con un porcentaje del 77% de los trabajadores expresaron que no requieren de gran esfuerzo al relacionarse con muchos compañeros u otras personas durante su jornada laboral.

Se mostró con un bajo porcentaje, aquellos trabajadores que expresaron que nunca se sienten estresados a causa de su trabajo, en la misma línea se encontró con el 54% de los trabajadores que respondieron que pocas veces al año, el 18% una vez al mes, el 16% unas pocas veces al mes y por último el 12% una vez a la semana.

La pregunta de muy pocas veces en el año o menos se sienten frustrados en su trabajo obtuvo un valor representativo entre los encuestados del 68%, el 13% respondió que unas pocas veces al mes, y con un porcentaje más bajo el 11% respondió una vez al mes y por último el 8% respondió que nunca.

Los trabajadores que participaron de la encuesta respondieron que el trabajar con sus compañeros constantemente u otras personas no es un factor que les genere mucho estrés, obteniendo solo dos resultados 89% dijeron que nunca y con un 11% unas pocas veces en el mes.

La respuesta a una de las preguntas oscila entre los rangos de unas pocas veces a la semana y todos los días, con un porcentaje de 59% en donde los Trabajadores casi siempre le dan un buen trato sus problemas emocionales con calma y tranquilidad en el trabajo, y el otro 33% respondió que todos los días dan solución y el 8% una vez a la semana.

Despersonalización

En esta dimensión los datos que se obtuvieron muestran que el 40% de los trabajadores consideran que casi siempre brinda un buen trato o servicio a sus compañeros o clientes, el 40% respondió que lo hace todos los días y por último el 20% de los trabajadores dijeron que varias veces. Continuando en esta dimensión se logró un porcentaje elevado en donde los trabajadores expresaron con un 95% el no presentar insensibilidad desde que desempeñan su cargo actual, el 5% restante respondió que una vez o menos se han sentido así.

Se pudo observar que los trabajadores encuestados respondieron que no se preocupan por que su actual trabajo los endurezca emocionalmente, dando como resultado un 90%, es decir, no le dan importancia.

La mayoría de los encuestados respondieron con 70% que casi siempre se preocupan por sus compañeros al igual que los clientes, el 22% respondió que todos los días muestran preocupación, y con un porcentaje muy mínimo del 8% respondió que unas pocas veces al mes.

Al describir si los Trabajadores sienten que las personas a su alrededor le atribuyen la culpa de los problemas de su entorno, el 58% se refirió a casi nunca, el 29% dijo nunca, el 10% unas pocas veces en el mes, el 8% una vez a la semana y el 3% casi siempre.

Realización Personal

La tercera y última dimensión de este cuestionario se obtuvo que casi la mitad de los trabajadores es empática con sus compañeros de trabajo y los clientes con un 57%, seguido por un 13 % que respondieron de vez en cuando, con el 22% casi nunca y por último en el mínimo porcentaje con 8% unas pocas veces.

De los encuestados casi siempre el 62% soluciona asertivamente sus problemas personales, menos de la mitad con un 22% algunas veces a la semana, el 8% todo el tiempo, y el 8% unas pocas veces. Allí seguido se encontró que el 86% contribuye e impacta de forma positiva su entorno laboral y las personas que lo rodean y con un 14% de los trabajadores respondió que algunas veces consideran que sí.

Los resultados mostraron que el 78% de los Trabajadores se sienten activos y llenos de energía, en cambio a diferencia de un 8% de las personas expresaron que siempre manifiesta sentirse así, a diferencia de algunas veces que obtuvo un 14%.

Se pudo observar que una menor parte de los trabajadores con un 11% respondieron que todos los días sienten que su trabajo los motiva, el 65% indicaron que casi siempre, el 16% una vez a la semana y el 8% unas pocas veces en el mes. Y por último se logró evidenciar que el 57% de los trabajadores manifestaron que desempeñar su labor casi nunca los desgasta, con un 21% los colaboradores respondieron que nunca sienten desgano, y el 11% respondió que una vez al mes, el 8% una vez a la semana y el 3% casi siempre.

Discusión

Al afrontar los resultados con lo expuesto en el marco teórico y en el marco empírico se pueden evidenciar algunas similitudes, teniendo en cuenta que la intención de la presente investigación es ver los efectos que tiene el síndrome de burnout sobre los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy para posterior a esto, realizar una estrategia de solución.

La intención de este análisis es ayudar a los trabajadores de la empresa de calzado a manejar, reconocer y enfrentar el estrés, y así de esa forma puedan brindar un mejor servicio y desempeño en sus actividades diarias, en varios de los trabajadores se observa que presentan un nivel de estrés medio, sabiendo que es algo poco normal debido que las actividades realizan diariamente son en sí de poca exigencia física.

En los resultados se puede observar que existen cuatro trabajadores que presentan indicios de Burnout en la dimensión de cansancio emocional, cinco más de ellos presentan estos mismos indicios en la dimensión de despersonalización y dos de los trabajadores muestran indicios de Burnout en el área de realización personal, estos indicios se pueden dar por la presión a la que día a día son sometidos y por las grandes cantidades de trabajo rutinario que se logra manejar, en estos resultados se logran percibir más en cuanto a la relación que se da entre compañeros y en el trato que algunos dan a los clientes.

De lo anterior con estos hallazgos encontrados y al comparar con la teoría de Maslach y su Modelo tridimensional del Burnout, se logra evidenciar que en cuanto a la despersonalización de los trabajadores los síntomas que mayor porcentaje tienen son los de cinismo hacia los mismos compañeros y hacia los mismos clientes, con actitudes como insensibilidad,

endurecimiento al tratar con ellos y despreocupación, esto deja en evidencia lo expresado por Reyes (2016).

La normalidad de las actividades se ven afectadas en diferentes temporadas algo que es normal en estas empresas, pero a medida que las exigencias van aumentando así mismo se ve reflejado en el estrés de los colaboradores y comienzan a sentir algunos síntomas tales como lo son la tensión muscular, cansancio, irritabilidad entre otros síntomas que se van volviendo más constantes y estos a su vez van afectando el desempeño laboral, de esta misma forma y a largo plazo dichos síntomas se vuelven perjudiciales a nivel físico y psicológico para las personas que allí laboran y esto combinado con la prisa y el manejo del tiempo hacen que algunas conductas poco deseadas comiencen a aparecer.

Los efectos presentados por el estrés laboral son unas de las consecuencias o enfermedades más duras de diagnosticar, dado que estas enfermedades necesitan de un periodo largo para que se desarrollen y se puedan ver reflejadas en la productividad de los trabajadores, en el desempeño en algunas de las actividades, en la atención a los clientes y en el trato con sus compañeros. Lo expuesto aquí deja entrever la relación que existe con los hallazgos encontrados en la investigación realizada en la Universidad de Riohacha en la Guajira Colombia, allí exploraron la correlación que hay entre el síndrome de Burnout y el perfil psicológico y los resultados son similares a los dados en esta investigación y más en el área de realización personal, presentando niveles medio altos en temas como el ansia, baja autoestima y desmotivación.

Cabe anotar que la empresa Calzado Juleisy no presenta ningún inconveniente en relación con niveles de síndrome de Burnout alto, por que para algunos trabajadores las actividades que realizan generan cierto tipo de satisfacción, esto a su vez se ve directamente relacionado con la buena disposición que llegan a presentar a la hora de realizar sus actividades, de acuerdo con la teoría de Maslach lo expuesto por Rivera, Rincón & Flórez (2018) donde para ellos la dimensión de realización personal trata de la tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo. Pero más sin embargo sería de gran valor establecer algunos mecanismos que permitan que los trabajadores puedan explorar nuevas tareas, mejorando los tiempos a los que en demanda se ven exigidos y

por último que encuentre un equilibrio dentro de sus actividades, todo esto es con el fin de evitar que los porcentajes de Burnout siga creciendo.

Finalmente, de esta forma y como se logra evidenciar en los participantes de los efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores se logra determinar que son de un impacto medio, esto es que teniendo en cuenta los valores encontrados no son significativamente altos en las tres dimensiones, los valores son mayores más en unas que otras, es por ello que se en la dimensión de despersonalización y realización personal tienes similitudes de acuerdo con los resultados finales y a su vez en relación con las relaciones interpersonales entre compañeros y en el trato en el servicio al público.

Conclusiones

El síndrome de Burnout es una patología que directamente afecta el bienestar laboral de las personas en varias esferas como son: la familiar, la emocional, la laboral y de otra forma llevando al colaborador a un agotamiento tanto físico como psíquico y en general a un deterioro global del ser.

De acuerdo con los resultados que se analizaron y que se lograron obtener a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, se logra poder evidenciar que los niveles de afectación del Burnout en los trabajadores tiene un incidencia media en el bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy, allí se logra obtener un porcentaje general de las tres dimensiones evaluadas es por eso que se logra observar que dicho bienestar puede ser interrumpido por los obtenidos y que as u vez fue lo manifestado por los trabajadores.

En este punto se pretende mostrar que, aunque no son del todo resultados que muestren un alto porcentaje en los aspectos evaluados, si deja entre ver algunos indicios, y esto si no se presta la debida atención a los síntomas en un futuro se pueden volver más grandes y generar ya una preocupación a nivel interno de la compañía y del recurso humano que allí labora,

Por otro lado en cuanto al bienestar de los participantes se pueden mostrar resultados a tener en cuenta en el área de la despersonalización. Allí se puede ver relegado que los trabajos rutinarios, el poco tiempo que se tiene en temporadas altas de demanda, son puntos que se ven afectados por los síntomas y que se dejan observar en el comportamiento de los trabajadores con su entorno de trabajo.

Agotamiento o cansancio emocional que sería uno de los puntos que podría obtener un puntaje significativo, presento menor porcentaje que otros aspectos, esto al relacionarse con la estima que los trabajadores tiene a su labor como profesión, aunque los resultados no son tan altos de igual forma no se debe menos preciar y se debe tener en cuenta a la hora de realizar acciones en pro del bienestar de los trabajadores.

La realización personal es un punto que se encuentra al borde de quiebre pues se encontraron algunos resultados que enseñan que los trabajadores en cuanto al manejo de las emociones tienen algunas falencias que se pueden ver directamente relacionadas con su rendimiento y con la productividad de la empresa misma, es un punto que se debe fortalecer en los colaboradores para así poder ver buenos resultados a nivel general de la compañía en el bienestar de sus trabajadores.

Limitaciones

Entre las limitaciones que se lograron encontrar y una de las más importantes fue la de la consecución de literatura documental y de investigaciones realizadas en este medio en cuanto al síndrome de Burnout, dado que la mayoría de los estudios que se lograron encontrar un gran porcentaje de ellos son de investigaciones realizadas en el sector de la salud, esto refleja una gran necesidad para poder contrastar de una forma más directa los resultados obtenidos.

Por otro lado, entre las limitantes se encontró que entre las personas de la empresa 2 de ellas se encontraban en aislamiento preventivo por temas relacionados con la pandemia del Covid-19, y para ello y para poder tener un número significativo de la muestra se optó por esperar su reincorporación a sus actividades.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se pueden dar son la de diseñar estrategias que permitan a los trabajadores realizar otras actividades distintas a las que ya están acostumbrados, esto para influir de alguna forma en el estrés que los trabajos rutinarios generan, entre los que se recomiendan esta la rotación de puestos de trabajo. También se recomienda el incorporar en sus jornadas de trabajo las pausas activas, ya que se evidencia que no las están manejando y sería de una gran ayuda entre las jornadas de trabajo y sus actividades. También deja entre ver la

necesidad de incorporar un plan de acción en las temporadas de alta demanda, ya que allí el trabajo se incrementa y a su vez el tiempo se ve limitado.

Otra de las recomendaciones que se propone es activar estrategias de integración y motivación al personal por medio de un día especial, como la celebración del día de la familia, cumpleaños entre otros, ya que tras una buena motivación se evidencia un buen rendimiento laboral y una buena producción.

Referencias bibliográficas

- Aguilera, M., & Bono, A. (2015). Incidencias de las metas de aprendizaje en estudiantes secundarios avanzados de Argentina: un estudio descriptivo cuantitativo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*.
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. Psicología desde el Caribe.
- Bedoya Gómez, M. A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M. C., & Zea Quintero, J. D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psyconex*.
- Gil-Monte, P. (2015). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud ocupacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- La República. (19 de Agosto de 2019). *La República*. Obtenido de Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de 'Burnout': [https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073#:~:text=ENTENDIDO-,Uno%20de%20cada%20cinco%20trabajadores,sufre%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20'Burnout'&text=La%20fatiga%20laboral%2C%](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073#:~:text=ENTENDIDO-,Uno%20de%20cada%20cinco%20trabajadores,sufre%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20'Burnout'&text=La%20fatiga%20laboral%2C%20)
- Martínez, V., & Luis Valentín. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones de Colombia, una revisión documental*. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Mintrabajo. (Julio de 2019). *Mintrabajo*. Obtenido de Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Guillermo Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2014). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *DeCs, Bireme*.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo*.
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). *OPS*. Obtenido de Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:work-place-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

- Quiceno, J., & Alpi Vinaccia, S. (2014). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Scielo*.
- Reyes Oyola, F. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo, índice de masa corporal y otros factores asociados a los profesores de educación física de las instituciones educativas de Ibagué. *Síndrome de quemarse por el trabajo, índice de masa corporal y otros factores asociados a los profesores de educación física de las instituciones educativas de Ibagué*. Universidad del Tolima, Tolima.
- Ruiz Velázquez , H., & Bernal Moreno, Y. C. (2014). Estado del arte de los trabajos de grado realizados en programa de licenciatura en educación básica con énfasis en humanidades e idiomas de la facultad de ciencias de la educación de la universidad libre desde el primer semestre de 2009 al 2013. *Estado del arte de los trabajos de grado realizados en programa de licenciatura en educación básica con énfasis en humanidades e idiomas del año 2009 al 2013*. Universidad Libre, Bogotá.
- López Molina, E., Salazar Palomino, M., & Torres Guevara, D. (2018). *Análisis de la rotación de personas del área comercial y elaboración de una propuesta de mejora en la empresa comestibles ricos s.a* .
- Soborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). *Una revisión documental sobre el Síndrome de burnout*. Medicina Legal de Costa Rica
- Saborío Morales, L., & Luis Fernando , H. (2015). Revisión bibliográfica del Síndrome de Burnout. *Scielo*.
- Soler, J., Aparicio , L., Días, O., Escolano , E., & Rodríguez , A. (2016). *Inteligencia emocional y salud II* (1 ed.). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Santa Fe, México: McGrawHill Educación.
- Rivera, V., Rincón , A., & Flórez , L. (2018). Síndrome de desgaste profesional. *Scielo*.

Anexos.

Anexo 1.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

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 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 - 18	19 - 26	27 - 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 - 5	6 - 9	10 - 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Anexo 2.

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 3.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: _ SÍNDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CALZADO JULEISY S.A.S

Investigadores:

JAZMÍN LOTERO MARTÍNEZ
 PARRA MEDINA YURI LISETH
 JESSICA FERNANDA SEMANATE QUINTERO
 MAUREEN ANDREA MARTÍNEZ RUEDA
 NALLY YISELLA LÓPEZ HERNÁNDEZ

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Calzado Juleisy S.A.S. El objetivo general de el Plan de Mejora es Describir de qué manera afecta el síndrome de Burnout al bienestar de los trabajadores de la empresa de calzado Juleisy S.A.S en la ciudad de Cali.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Anexo 4.

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO HONOR DE LA NOB ILLUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada

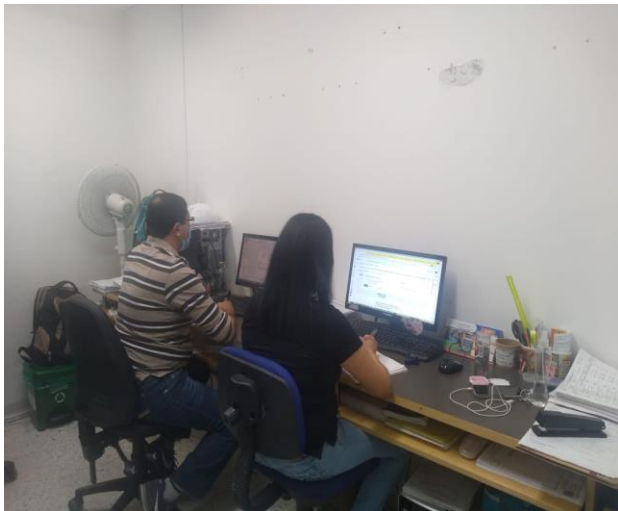
“ _____ ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 5.



Anexo 6. Adjunto link video final

<https://youtu.be/uXHMwTi7A60>