

*Consecuencias generadas por el Síndrome de  
Burnout en las relaciones Inter e Intrapersonales  
de los Asesores Comerciales de Industrias Aquiles  
S.A.S.*

---

*Lizeth Fuquen Fajardo  
Programa de Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Sociales  
Bogota 2018*





# Planteamiento del Problema

## *Síndrome de Burnout*



*Agotamiento emocional.*

*Despersonalización.*

*Falta de realización personal y/o profesional.*



# Planteamiento del Problema

## *Invisibilización*



## *Obstáculos*

- *Observación no participante*
- *Presión laboral inestabilidad*
- *Horarios extenuantes*
- *Clima organizacional*

*Generar conciencia de su presencia*



# Pregunta de Investigación

◆ *¿Cuáles son las consecuencias generadas por el síndrome de Burnout en las relaciones inter e intrapersonales de los Asesores Comerciales de la zona Premium de Industrias Aquiles S.A.S?*





# Justificación y Viabilidad

*Identifica y  
Visibiliza*

*Problema de  
Carácter Social*

*Campos de acción y  
competencia del  
Trabajo Social*

*Prevenir y  
Mitigar*

*Bienestar  
Integral*  
*Compañía - Trabajador - Contextos*



# Objetivos

## ***Objetivo General***

- ✦ *Identificar las consecuencias generadas por el Síndrome de Burnout en las relaciones inter e intrapersonales de los asesores de venta de la zona Premium de industrias Aquiles S.A.S durante el primer semestre de 2018 generando una propuesta de intervención.*

## ***Objetivos Específicos***

- ✦ *Definir qué porcentaje de la población tiene el síndrome de Burnout.*
- ✦ *Establecer las consecuencias generadas por el síndrome de Burnout en las relaciones inter e intrapersonales de los Asesores de venta de Industrias Aquiles S.A.S*
- ✦ *Diseñar una propuesta de intervención desde trabajo social con base en los resultados obtenidos.*



# Marcos de Referencia

## **Marco Institucional**

*Industrias Aquiles S.A.*

*Distribución y comercialización de calzado de ritmo actual*

*158 tiendas en el país*

*106 en Bogotá*

**Zonas:** *Premium, diamante, elite, urban*

**Misión:** *desarrollar, fabricar y comercializar*

**Visión:** *año 2020, líder en Colombia en la categoría de calzado*

## **Marco Legal**

### **Normatividad internacional:**

*Pacto internacional de los derechos económicos sociales y culturales: Art 12 (litl: b,c)*

*Plan de acción sobre Salud Mental 2015-2020, OMS.*

### **Normatividad nacional:**

- *Ley 100 de 1993- seguridad social Ley 1122.*
- *Ley 1616 de 2013 ley de salud mental Art 5 y 6.*
- *Código sustantivo del trabajo Art 161, 162, 384...*
- *Decreto 1477 de 2014 (n°4) tabla de enfermedades laborales.*
- *Ley 1010 de 2016 prevención y sanción al acoso laboral.*
- *Resolución 652 y 1356 de 2012 conformación de los comités de convivencia laboral.*
- *Resolución 2646 instrumentos para la evaluación y diagnostico de enfermedades psicosociales.*



# Marco Teórico

## **Síndrome de Burnout**

*Feudenberg (1979)*  
*Maslach y Jackson (1986)*  
*Villalobos (2004)*

## **Relaciones inter e intrapersonales**

*Weber, (1996)- Villegas y Bellido (2013)*

### **Factores de riesgo psicosociales -**

*Villalobos, Gutiérrez Strauss 2004*

**Enfermedad laboral -**  
*Ministerio del trabajo 2012*

### **Clima organizacional**

*- Sierra 2005*

**Estrés - Lazarus y Folkman**  
*1996-2006*

### **Interpersonal:**

*dinámicas habilidades sociales, asertividad*

### **Intrapersonales:**

*autoestima, salud física y mental, - Villegas y bellido 2013*



# Diseño Metodológico

*La investigación se realizó durante el segundo semestre de 2017 y primero de 2018-  
Transversal*

***Enfoque:***  
*Cuantitativo - Exploratorio*

***Paradigma:***  
*Empírico Analítico*

***Corte:***  
*No experimental*

***Autor***  
***Metodológico:***  
*Roberto Hernández Sampieri*



# Elaboración de Hipótesis

## *Hipótesis*

*•Debido a la continua y prolongada exposición a factores de riesgos psicosociales como los extenuantes horarios laborales, el cambio continuo de jefatura, presión laboral etc...*

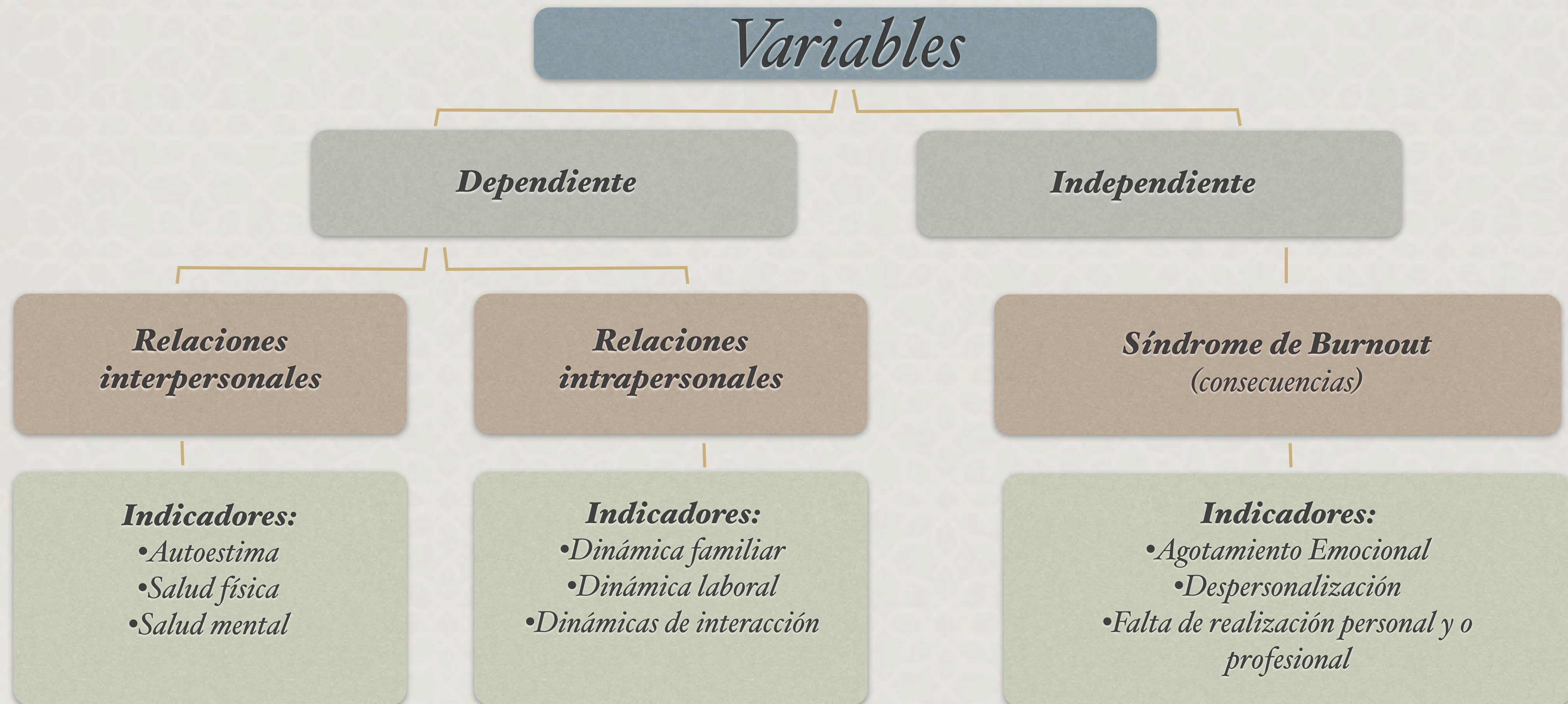
*La mayor parte de la población estudio podría haber desarrollado el síndrome.*

*•Las relaciones interpersonales e intrapersonales de la población estudio pueden verse afectadas debido a la presencia del síndrome.*

*•Dinámicas familiares, y laborales disfuncionales como factor de riesgo que genera mayor propensión a desarrollar el Burnout.*



# Definición de Variables





# Desarrollo del diseño de la Investigación

## ***Población:***

- *Asesores comerciales de Industrias Aquiles S.A.S en los puntos de venta de Bogotá*

## ***Muestra:***

- *No probabilística, seleccionada por conveniencia, 46 asesores comerciales.*

## ***Recolección de datos***

### ***Técnicas e instrumentos:***

- *Se aplican los instrumentos de manera censal.*

***CBB:*** *Caracterización Sociodemográfica*

***MBI:*** *Fiabilidad de 90%*

- *Consta de 22 enunciados valorados en rangos de 6 adjetivos:*
- *Que van de nunca = 0 a diariamente = 6*
- *Estos enunciados se fraccionan para evaluar las tres dimensiones*

## ***En cuanto al resultado:***

- *Puntuaciones altas en las dos primeras y baja en la tercera define el síndrome.*
- *Las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala*



# Hallazgos

## *Instrumento CBB- caracterización sociodemográfica*

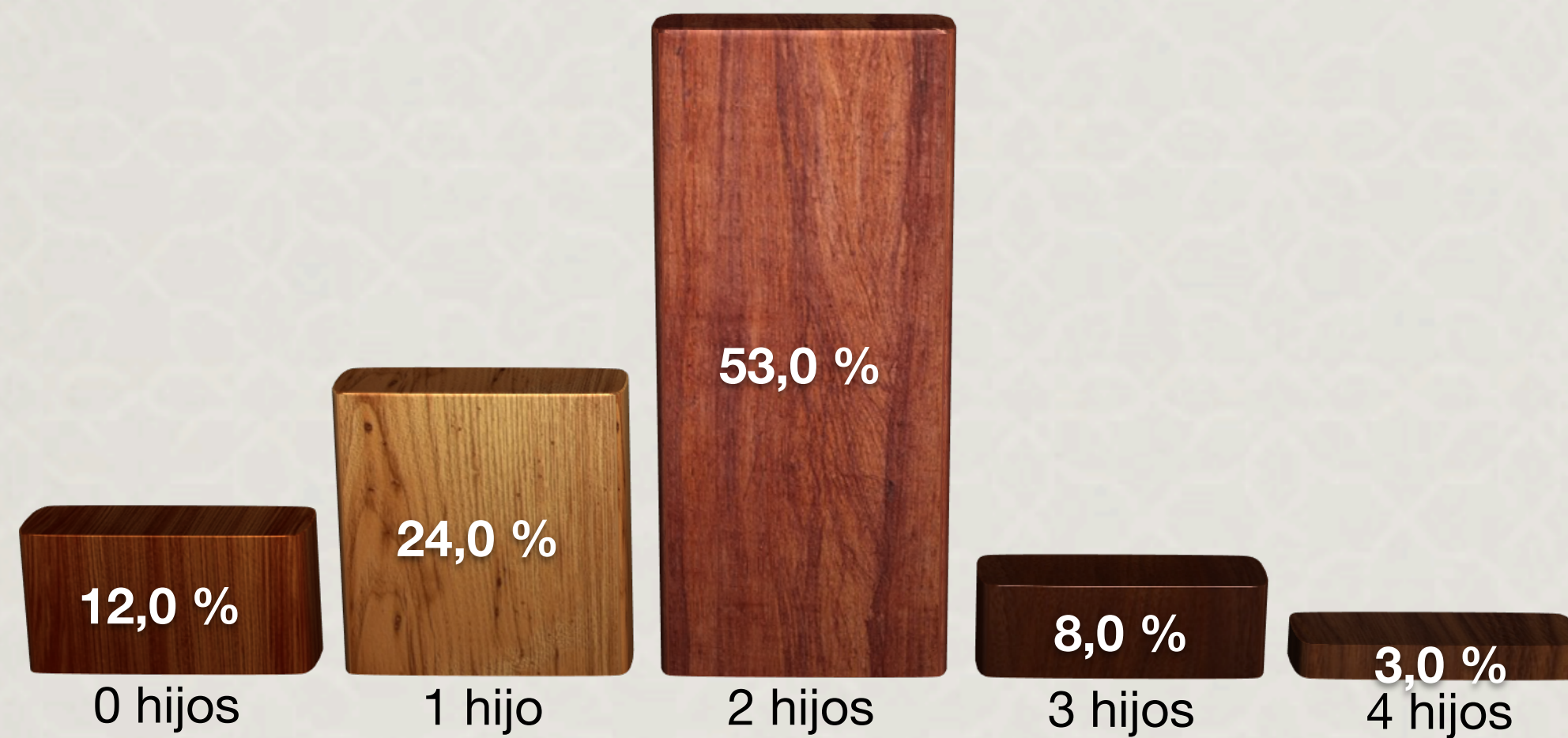


*Algunos estudios muestran mayor puntuación en las dimensiones del Burnout en personas entre los 20 a 30 años, situación relacionado con variables como baja resistencia al estrés, falta de experiencia laboral, expectativas laborales diferentes etc... Cruz (2014)*

*A modo de hipótesis: La influencia de su trabajo, el nivel de entrega con el cliente, los horarios extenuantes, la presión por resultados, entre otros factores evitan establecer y/o mantener relaciones afectivas de manera prolongada.*



## NUMERO DE HIJOS



*Lo cual sugiere que son estos quienes deben llevar la mayor parte de los ingresos a sus familias para su sustento, este aspecto podría representar una mayor carga de estrés.*

## NIVEL DE ESCOLARIDAD



*Factor de riesgo referente a las expectativas laborales, pues la población objeto de estudio se ve imposibilitada a mejorar o ascender en su nivel académico debido a la carga horaria, cumplimiento de necesidades básicas y sostenimiento familiar..*

## AÑOS EN EL CARGO



*Sus condiciones laborales no les permitan tener una calidad de vida integral, incluyendo el hecho del incremento en su agotamiento y desgaste físico y mental, la disminución del tiempo con sus familias, amigos y/o pareja e inclusive la posibilidad de poder invertir algo de tiempo en actividades ajenas al trabajo.*



# Presencia del Síndrome de Burnout y sus consecuencias a nivel inter e intrapersonal a partir de la implementación del Inventario Maslach Burnout Inventory.

## *Dimensión Agotamiento Emocional*

- ✦ *Indicador Correspondiente a la Variable independiente.*
- ✦ *Categoría de menor amenaza: entre 1 y 27 .*
- ✦ *Categoría de mayor amenaza: entre 28 y 54.*

## *AGOTAMIENTO EMOCIONAL*



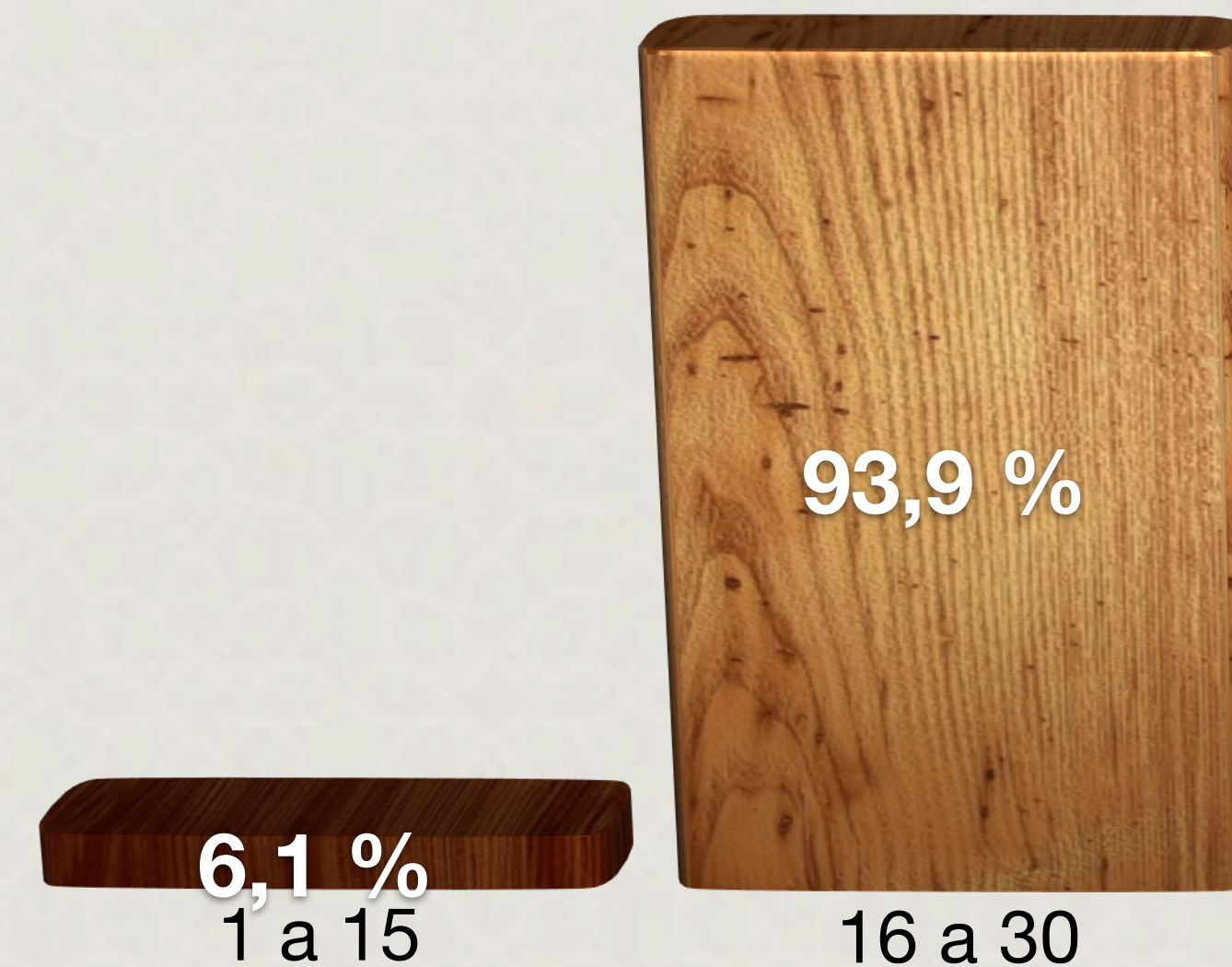
*El trabajador presenta disminución o pérdida de recursos emocionales al describir sentimientos de saturación y cansancio emocional por causa del trabajo.*



## DESPERSONALIZACIÓN

### *Dimensión Despersonalización*

- ✦ *Indicador Correspondiente a la Variable independiente.*
- ✦ *Categoría de menor amenaza: entre 1 y 15.*
- ✦ *Categoría de mayor amenaza: entre 16 y 30.*



*Al menos una vez a la semana ha tenido sentimientos y actitudes relacionados con frialdad, apatía, cinismo, e irritabilidad con los demás, incluyendo a todos aquellos que hacen parte de sus relaciones interpersonales externas al lugar de trabajo.*



## *Dimensión Falta de realización personal y/o profesional*

- ✦ *Indicador Correspondiente a la Variable independiente*
- ✦ *Categoría de menor amenaza: entre 27 y 54*
- ✦ *Categoría de mayor amenaza: entre 1 y 28*

### *FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL Y/O PROFESIONAL*



*Surgen: Imaginarios negativos sobre sí mismo y su trabajo, evitando relacionarse con sus pares, más allá de lo estrictamente laboral, también es notable en ella un declive en el rendimiento laboral y la incapacidad para soportar la presión, sumado a una baja autoestima al experimentar sentimientos de fracaso persona*



# Grados del Síndrome

- ✦ *Grado bajo: puntuaciones por debajo del percentil 33*
- ✦ *Grado medio: entre el percentil 33 y el percentil 66*
- ✦ *Grado alto: puntuaciones por encima del percentil 66*

GRADOS DE BURNOUT



## **Prognosis**

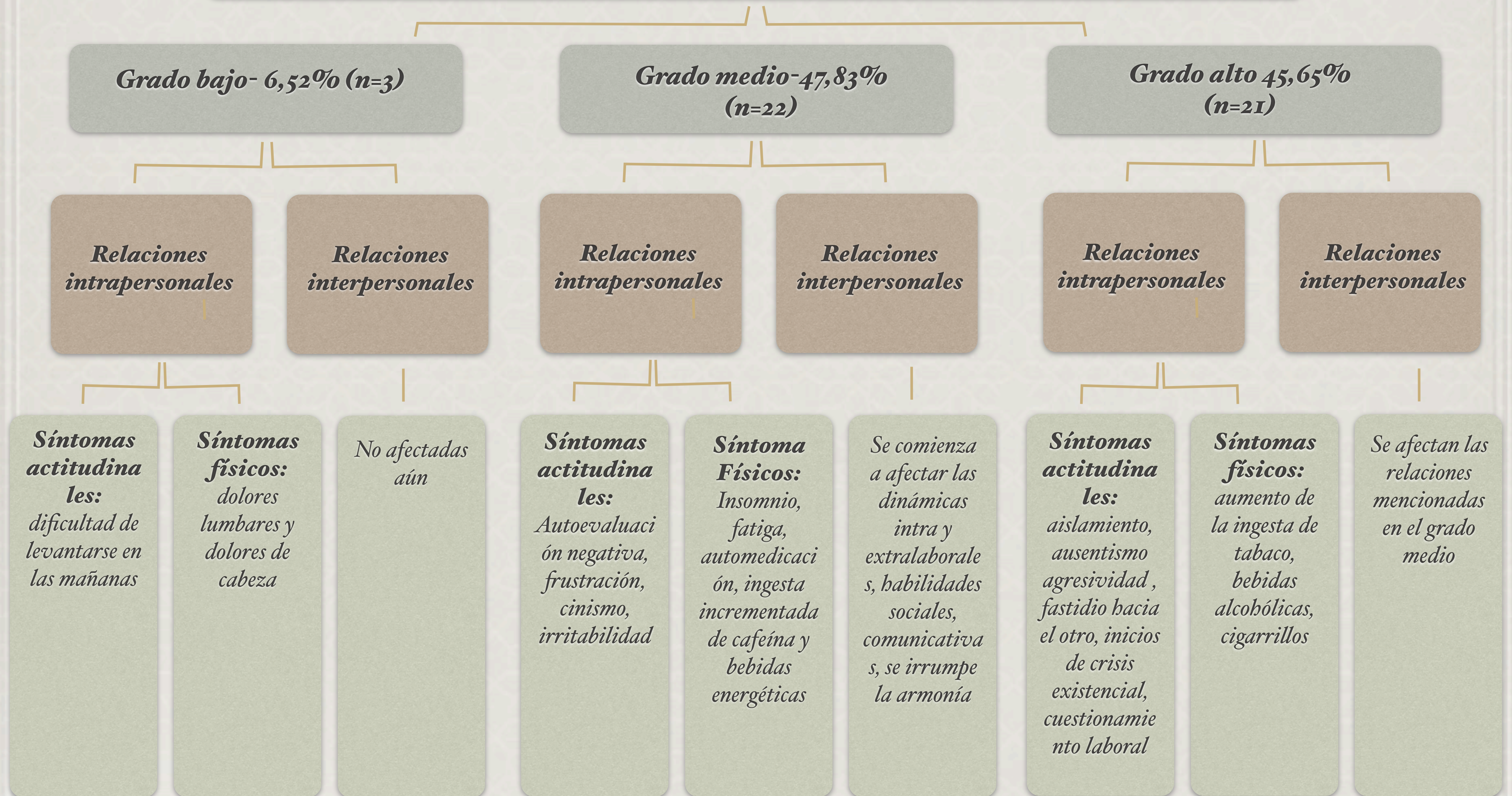
*Trabajadores en riesgo de Burnout o incremento de grado.*

*Afectando la vida personal del Asesor, el Clima organizacional y por ende la productividad de la empresa.*

*Al no tener ninguna gestión estratégica, o plan de mejora que permita evidenciar, detectar y mitigar las consecuencias de esta enfermedad.*



# Consecuencias según los grados de Burnout hallados en la población.





# Conclusiones

*Como resultado de la investigación expuesta anteriormente, y dando respuesta al primer objetivo específico concerniente a la definición de la población con el síndrome, se concluye que la mayoría de trabajadores de la compañía han desarrollado el síndrome pues el 93% del total de la muestra se diagnosticó con el instrumento.*

*Por consiguiente dando respuesta al segundo de los objetivos con la finalidad de establecer las consecuencias del síndrome en las relaciones inter e intrapersonales se evidencia que: Las relaciones intrapersonales como autoestima, habilidades sociales, empatía y asertividad se ven afectadas debido al síndrome.*

*Las relaciones interpersonales es decir sus dinámicas familiares, de pareja, compañeros de trabajo y amigos cercanos se afectan debido a las consecuencias, evidenciando una problemática delicada frente a este fenómeno social para el cual deben establecerse proyectos de intervención que permitan hacer una detección temprana del Burnout, y que por ende mitigue sus consecuencias.*

*Se puede afirmar que existe una asociación entre el síndrome de Burnout, las afectaciones en las relaciones inter e intrapersonales y la disfuncionalidad en el clima organizacional pues como se referencia desde una visión sistémica cada interacción en uno de los subsistemas en los que interactúa una persona a diario y las relaciones que maneja en estos incide en los demás.*



# Propuesta de intervención





# Reflexión Disciplinar

*Continuar realizando investigaciones que permitan realizar intervenciones desde Trabajo Social dentro del contexto organizacional puesto que “se deberá apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión integral de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir al logro de los objetivos organizacionales, y ser un agente integrador,” Arbeláez (2008) (características que se encuentran enmarcadas dentro del rol y quehacer profesional)*

*El Trabajador Social tiene la capacidad de proyectarse desde el punto de vista humano, ético, académico y político; con sensibilidad social, abiertos al cambio, fortalezas para el trabajo en equipo e interdisciplinario y un amplio manejo de las metodologías y estrategias de intervención profesional.*

*Por lo tanto, el Trabajo Social debe procurar incrementar su inmersión dentro del área laboral implementando estrategias propias de la profesión como la atención psicosocial centrada en el enfoque sistémico, viendo al trabajador en todas sus dimensiones sumándole importancia a la familia y a las posibles problemáticas causadas en el núcleo gracias a los factores de riesgo psicosociales relacionados.*



# Recomendaciones



- *Continuar con procesos de investigación e intervención dentro de la compañía.*
- *Evaluar la posibilidad de agregar materias electivas como Salud Ocupacional en el pensum obligatorio.*

## AQUILES

- *A la compañía se sugiere construir espacios en los que se implementen gestiones preventivas e informativas sobre los riesgos psicosociales y enfermedades laborales principalmente del síndrome.*

## TRABAJO SOCIAL

- *Desarrollar investigaciones e intervenciones sobre enfermedades laborales de tipo psicosocial desde la prevención y promoción ya que este campo de acción también se relaciona con otras áreas de vital importancia el Trabajo Social como las relaciones interpersonales, habilidades sociales, dinámicas familiares entre otras.*





*GRACIAS*

