

Recurso tecnológico para la gestión emocional y operativa del talento humano en Rincón Casa de Funerales

Claudia Espinosa Rincón
Código Estudiantil: 2024120129849

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magister en Administración de Empresas e Innovación

Tutor:
Marcela Flórez Romero, Ph.D.

RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo diseñar un recurso tecnológico que fortalezca la gestión emocional y operativa del talento humano en Rincón Casa de Funerales, contribuyendo a su bienestar y eficiencia organizacional, siguiendo una metodología cualitativa con complementariedad cuantitativa, en donde se utilizó la entrevista semiestructurada y las encuestas como métodos de recolección de información aplicadas a una muestra por conveniencia seleccionada del grupo de empleados de la empresa objeto de investigación. Específicamente se siguió el estudio de caso de la funeraria mencionada en tanto permite examinar detalladamente un fenómeno específico —la gestión emocional y operativa en funerarias— con el propósito de generar conocimiento útil para otras organizaciones con condiciones similares, lo cual se materializó en la creación de una página web que permitiera centralizar información, ofrecer apoyo emocional, facilitar la comunicación interna y optimizar procesos administrativos y de recursos humanos. Para ello, en primer lugar, se analizaron los factores administrativos (falta de políticas formales, recursos limitados, liderazgo reactivo), psicosociales (carga emocional) y operativos (multiplicidad de roles, capacitación informal) que se relacionan entre sí y pueden potenciar tanto los riesgos de desgaste y rotación como las oportunidades de mejora en la gestión del talento. Además, se identificó conforme al análisis de datos orientado hacia el segundo objetivo específico, una correlación significativa entre el bienestar emocional de los empleados, su satisfacción laboral y la eficiencia operativa dentro de la organización. De modo que, que el agotamiento emocional y las emociones negativas, aunque presentes, no parecen disminuir significativamente la satisfacción laboral general, lo que sugiere que los empleados

mantienen un compromiso sólido con sus responsabilidades. No obstante, el desgaste emocional puede impactar la eficiencia operativa, manifestándose en disminución de la concentración y calidad del servicio.

A partir de lo anterior, se identificó la necesidad potenciarse la formalización de procesos, programas de apoyo psicosocial y estrategias de capacitación continua, que permitan no solo mejorar el bienestar y desempeño de los empleados, acompañado de la calidad estandarizada del servicio mediante la eficiencia operativa. De ahí que, teniendo en cuenta esta acotación, se estructuró como recurso tecnológico una página web aplicada según las necesidades identificadas en la funeraria que permita la gestión emocional y operativa del talento humano con la consolidación de los requerimientos funcionales, técnicos y administrativos necesarios para la creación de la página web mediante la cual es posible reconocer por medio de la IA las emociones por las cuales están transitando los empleados con el reconocimiento facial, así como también, realizar la implementación de un sistema de turnos para que desde la dirección y administración de la funeraria se establezcan de manera ordenada y asertiva las tareas y funciones que deben desarrollar los empleados, mostrando la carga laboral de cada uno de ellos. Con base en esos resultados se concluyó que ese recurso ofrece solución novedosa para el bienestar y eficacia organizacional disminuyendo efectos adversos relacionados con la insatisfacción de sus empleados y de la carga emocional y fatiga de trabajo que experimentan quienes están expuestos continuamente a situaciones fuertes de duelo y muerte.

Palabras clave: Recurso tecnológico, bienestar emocional, satisfacción laboral y eficiencia operativa.

ABSTRACT

The objective of this work was to design a technological resource that strengthens the emotional and operational management of human talent at Rincón Casa de Funerales, contributing to their well-being and organizational efficiency, following a qualitative methodology with quantitative complementarity, where semi-structured interviews and surveys were used as information collection methods applied to a convenience sample selected from the group of employees of the company under investigation. Specifically, the case study of the aforementioned funeral home was followed as it allows for a detailed examination of a specific phenomenon—emotional

and operational management in funeral homes—with the purpose of generating useful knowledge for other organizations with similar conditions. This resulted in the creation of a website that allows for the centralization of information, offers emotional support, facilitates internal communication, and optimizes administrative and human resources processes. To this end, we first analyzed the administrative (lack of formal policies, limited resources, reactive leadership), psychosocial (emotional burden), and operational (multiple roles, informal training) factors that are interrelated and can increase both the risks of burnout and turnover and the opportunities for improvement in talent management. In addition, based on the data analysis focused on the second specific objective, a significant correlation was identified between employees' emotional well-being, job satisfaction, and operational efficiency within the organization. Thus, although emotional exhaustion and negative emotions are present, they do not appear to significantly diminish overall job satisfaction, suggesting that employees maintain a strong commitment to their responsibilities. However, emotional exhaustion can impact operational efficiency, manifesting itself in decreased concentration and service quality. Based on the above, the need to strengthen the formalization of processes, psychosocial support programs, and continuous training strategies was identified, which would not only improve employee well-being and performance but also ensure standardized service quality through operational efficiency. Therefore, taking this into account, a website was developed as a technological resource based on the needs identified in the funeral home, allowing for the emotional and operational management of human talent with the consolidation of the functional, technical, and administrative requirements necessary for the creation of the website. Through this website, it is possible to recognize the emotions that employees are experiencing through facial recognition using AI, as well as implementing a shift system so that the funeral home's management and administration can establish in an orderly and assertive manner the tasks and functions that employees must perform, showing the workload of each of them. Based on these results, it was concluded that this resource offers an innovative solution for organizational well-being and efficiency, reducing adverse effects related to employee dissatisfaction and the emotional burden and work fatigue experienced by those who are continuously exposed to situations of intense grief and death.

Key Words: Technological resources, emotional well-being, job satisfaction, and operational efficiency.

REFERENCIAS

1. Alarcón, C., López, K., Cantell, M., Bruno, G., Álvarez, M., & Ortiz, M. (2024). Intervención Digital Basada en la Atención Plena para Estrés y Ansiedad Generalizada en Trabajadores Universitarios. *Horizonte Sanitario* 22 (3), 527-536. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v22n3/2007-7459-hs-22-03-527.pdf>
2. Alvarado, A., & Argüello, N. (2018). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. <https://www.redalyc.org/journal/461/46158064013/>
3. Arango, P., Velásquez, J., López, C., Cera., E., Parra., E. (2022). Experiencia y estrés laboral de los empleados del grupo recordar en el contexto de la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19), durante el 2020 y 2021, en la ciudad de Medellín. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Trabajo de grado. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/53609/1/Parango.pdf>
4. Arias, J. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
5. Barrera, M.C (2022). Profesionales del sector funerario. Percepciones sobre la muerte. *Revista de Ciencias Sociales, DS-FCS,35* (51), 191-218. DOI: <http://dx.doi.org/10.26489/rvs.v35i51.9>
6. Barón, J., & Olier, M. (2020) Análisis del clima organizacional y la inteligencia emocional en los colaboradores de la funeraria Jardines de Cartagena-Grupo Recordar en la ciudad de Cartagena de Indias. (Trabajo de grado, Fundación Universitaria los Libertadores) <https://repository.libertadores.edu.co/items/521ff8a2-af58-46e3-8e47-77b6ce49b272>
7. Becerra, S., Zapata, A., & Echeverry, D. (2023). Estudio diagnóstico de síndrome de Burnout mediante la aplicación del Cuestionario Maslach en una funeraria de la ciudad de Medellín en el año 2023. (Universidad CES, Tesis de Especialización). <https://repository.ces.edu.co/items/7ce14376-d284-4273-9e86-8f2fa63ea07e>
8. Chiang, M., Gómez, N., Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores.* 21 (2), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
9. Díaz, L., & Zuluaga, L. (2018). Enfermedades de origen laboral derivadas de riesgo biológico y biomecánico en los trabajadores de servicio funerario del del cementerio central católico la ciudad de buenaventura. Fundación Universitaria María Cano. https://repositorio.fumc.edu.co/bitstream/handle/fumc/202/DiazJohana_ZuluagaLeidy_2018.pdf?sequence=1
10. Fachal, J. (2021) Ansiedad ante la muerte y antigüedad laboral en empleados de empresas fúnebres y cementerios. (Trabajo de grado, Universidad Abierta Interamericana).

- <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/01afcc43-8025-420e-b7e9-d35e29ac555f/content>
11. Guirado, D. (2019). Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la Teoría de la expectativa de Vroom. (Tesis de doctorado, Universidad Católica de Murcia).
<https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. López, J. (2022). Trabajo social en Tanatorios: cómo afrontar el duelo y su intervención después de la vida de las personas. Universidad de Valladolid, trabajo de grado. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/57020/TFG-G5733.pdf?sequence=1>
 13. Obrien, T. (2023). Understanding Funeral Home Employee Attrition and Retention Rates.
https://www.mydigitalpublication.com/publication/?i=796654&article_id=4609235&view=articleBrowser
 14. Olarte, D., Ruiz, N., Rodríguez, Y. (2022) Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa servicios funerarios cooperativos del tolima - serfuncoop los olivos. Universidad ECCI, Tesis de Especialización.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2461/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
 15. Madero, S. (2002). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores
 16. Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de futuro 13 (1).
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
 17. Marrugo, M., & Pérez, B. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende". (Trabajo de Grado, Universidad de Cartagena)
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/b15d5a5c-63e1-463f-bbe3-0d7a6a60850e/content>
 18. Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento & gestión (20), 165-193.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/download/3576/2301/0>
 19. Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Pensamiento & Gestión (36) 206-228.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
 20. Moreno, B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo 57,4-19.. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/e>
 21. MyDigitalPublication. (2020). *Understanding Funeral Home Employee Attrition and Retention Rates*.
<https://www.mydigitalpublication.com/publication/?i=666158&p=28>

22. Perdomo, J., & González, J. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. Cuadernos de Administración 17(28) 91-109. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v17n28/v17n28a05.pdf>
23. Restrepo, L., & Vargas, E. (2022). Bienestar para Reducir el Estrés Laboral en los Docentes de una institución Educativa. (Tesis de Maestría, Universidad de Santander). <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/97919ebb-929f-4ea1-a7e2-f02d4e23a340/content>
24. Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín 20(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
25. Torres, E. (2019). IMPACTO DE TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL DESEMPEÑO ORGANIZATIVO. Investigación y Desarrollo 9 (2), 43-58. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v19n2/v19n2_a03.pdf
26. Ulloa, A. (2018). Clima organizacional y calidad en el servicio de una empresa de ramo funerario ubicada en Guadalajara, Jalisco. (Tesis de maestría, universidad de Guadalajara) <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5000855?show=full>
27. Van Overmaire, R., Vesentini, M., & Bilsen, J. (2024). Post-Traumatic Stress Disorder among Funeral Directors after the First Wave of COVID-19 in Belgium. Pysch 4 (3), 605-614. <https://doi.org/10.3390/psych4030046>
28. Vargas, R. (2003). Duelo y pérdida. Medicina Legal de Costa Rica 20 (2), https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152003000200005
29. Yacuzzi, E. (s.f.). EL ESTUDIO DE CASO COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA, MECANISMOS CAUSALES, VALIDACIÓN. <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>