UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

TRABAJO DE GRADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, ENGAGEMENT Y BURNOUT
EN SONDA DE COLOMBIA

ANGIE KATHERINE GIRALDO BENAVIDES

BOGOTA D.C. 2020

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. PREGUNTA PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
2. JUSTIFICACIÓN	8
3. OBJETIVO GENERAL	10
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
5. MARCO TEÓRICO	10
6. CRONOGRAMA	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

Las organizaciones se encuentran en el núcleo del sistema económico y social contemporáneo. La prosperidad material de nuestra civilización, en los últimos dos siglos, ha provenido de la especialización y la división social del trabajo que la organización actualmente promueve, generando una trascendencia de las esferas específicas en el medio de la producción a partir del medio social, cultural y ambiente con valor propio.

Según la Organización Mundial de la salud, (OMS) el síndrome de burnout o cansancio por sobrecarga laboral es considerado como uno de los principales factores de riesgo que afectan la salud y el desempeño de una persona en el trabajo y es una de las razones por las cuales los trabajadores pueden padecer una enfermedad psicosomática. Este trabajo busca identificar las patologías que se desarrollan en profesionales de la salud mental a causa del burnout laboral, el estrés se aborda desde sus distintos conceptos, desde el estrés como respuesta y como interacción, el burnout laboral consecuencia del estrés crónico se presenta en aquellos trabajadores que no logran tener una satisfacción laboral; caracterizada por un agotamiento emocional y una despersonalización, esta se constituye de un estado óptimo y positivo de las experiencias de cada persona en su trabajo como: expectativas, remuneración salarial, cumplimiento de metas, clima laboral, asignación y cumplimiento de obligaciones (Maslach, 1986).

El burnout surge como respuesta a los estímulos negativos del ambiente laboral y se termina concibiendo como un problema socio-laboral a esto se suma que el malestar psíquico tiene una relación de tipo negativo con la sobre carga laboral, en estudios previos (Cruz, et. al, 2010) (Cruz Robazzi, y otros, 2010) , sobre el estrés en trabajadores de la salud mental se identifican factores de riesgo que pueden llevar a generar un desequilibrio psicosomático en su diario vivir, las condiciones del trabajo, el agotamiento físico y mental, sus problemas en las relaciones vinculares personales intra y extra laborales, y la sobre carga horaria, son algunos de los desencadenantes de este síndrome (Olivares, 2016).

En cuanto a la evaluación de este síndrome se genera la aplicación de test, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981), ayuda a identificar y medir

en qué forma se presenta el burnout en trabajadores y de qué manera este los afecta, de este cuestionario surgen versiones de acuerdo con las diferentes ocupaciones como, por ejemplo, el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey) con un enfoque prioritariamente asistencial y el MBI-ES (Maslach Burnout Inventory-Educators Survey) creado por Maslach, Jackson y Schwab en 1986, el uso de este instrumento en la versión hispana para educadores (MBI-ED); los cambios realizados en este instrumento son la modificación de la palabra paciente por alumno. El MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) es la versión genérica del MBI-HSS, en la cual se hace una redefinición del síndrome de burnout y sus dimensiones. El desarrollo de herramientas de intervención de este problema se despliega en la atención a la satisfacción laboral del personal sanitario, al agotamiento emocional y a la percepción de sí mismo en el trabajo; los problemas de salud generados por el burnout son considerados como riesgos ocupacionales que pueden hallarse en distintos ámbitos laborales, además que este agotamiento expone un malestar en la relación trabajador-empleo, en el área de la salud la atención excesiva de pacientes, el doblar turnos, el no descansar adecuadamente y llevar un estilo de vida poco saludable, como el consumo de sustancias y el sedentarismo pueden generar cargas en el terapeuta que lo exponen a factores relevantes y que se pueden abordar al tratar el burnout (Díaz, & Gómez, 2010).

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se consideró importante y de gran pertinencia investigar sobre la relación existente entre estrés laboral y responsabilidad social empresarial que tienen la organización Sonda de Colombia con sus colaboradores, debido a que la organización como tal está enmarcada en el ámbito nacional en el campo de prestación de servicios tecnológicos. Por tal razón, motivando a la compañía a cumplir un papel además competitivo que le permita sobrevivir en un mercado, cada vez más cambiante y dinámico.

Es allí, donde nos enfatizamos en resolver ¿Cuál es la Caracterización de las variables, frente a los síntomas que se desarrollan en profesionales de Sonda de Colombia a causa del Burnout Laboral?

De acuerdo a ello, es relevante tener en cuenta que al interior de las organizaciones tecnológicas, hay un universo de personas que hacen posible que se cumpla su dinámica

administrativa y cada una de ellas debe estar a la vanguardia de los cambios que se distinguen en el mercado, como lo son la incorporación de nuevas tecnologías, cambios tecnológicos que implican un proceso de conocimiento y acomodación al interior de las mismas. Todo esto genera, en alguna medida, casos de estrés laboral que desencadenan deterioro en la calidad de vida de los empleados.

Para entrar en contexto y comprender de qué se compone la compañía, SONDA de Colombia es líder Latinoamericana en soluciones y servicios TI, tiene presencia en 10 países con 3.000 ciudades bajo cobertura, y más de 20.000 profesionales al servicio de su negocio (*México, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Brasil, Uruguay, Argentina y Chile*). Cuenta con más de 40 años de experiencia en la industria; más de 5.000 clientes corporativos y una gran capacidad de abordar proyectos a escala regional (estatales, compañías de elevadas mesas de servicio en sitio).

La compañía número 1 en Soluciones integrales de TI, está enfocada en resolver necesidades de negocios de los clientes a través de una amplia gama de servicios y soluciones basadas en tecnologías de información, generando oferta integral de TI para resolver desde las más simples hasta las más complejas problemáticas, con un enfoque integral alineado a las estrategias de negocio de nuestros clientes. Sonda de Colombia, cuenta con dos Sedes en Bogotá, donde se encuentra el área de reclutamiento y selección de personal del país, cubriendo (Zona franca- Fontibón, Barranquilla, Medellín, Cali y por supuesto Bogotá).

Partiendo de esta formulación, es necesario señalar la precisión del objeto de estudio en la casuística de la RSE de Colombia en el marco jurídico de la salud mental empresarial, y las connotaciones de las compañías que no tienen al interior de ellas la misma.

El estrés laboral es un problema a nivel global que se contempla como un limitante para la ejecución de las diferentes tareas que se deben ejercer, se estructura por diferentes factores como el psicológico, el contextual y las relaciones vinculares; se da en distintas formas y se manifiesta en síntomas somáticos que se detectan según el transcurso del tiempo, se contempla como un problema de salud mental que inhabilita a la persona según la cantidad de síntomas que se presenten. El burnout laboral se empezó a tratar en el año 1969 donde se definió como el “staff Burnout” y se detectó principalmente en el cuerpo policial puesto que

manejan altos niveles de tensión por las labores que debían ejercer. (Bradley, 1969, y Olivares, 2016).

Los sentimientos que se dan por el agotamiento y la frustración son las respuestas a los factores externos como la sobrecarga laboral y el desequilibrio productivo que se comprende como un síndrome y se describe en tres parámetros importantes como el agotamiento emocional, la despersonalización, y la baja autorrealización, se propone que la causa del burnout laboral es la sobrecarga irracional, se les exige por parte de pares o figuras de poder y se determina que es un riesgo que se da cuando hay un desequilibrio entre las carga laboral y las posibilidades de afrontar dicha carga, dando una respuesta negativa muy intensa y un cambio a nivel conductual y actitudinal. (Freudenberger, 1974, Maslach 1976, y Cherniss 1980).

Caravedo, (1998, 1999, 2004), señala que las empresas pueden no establecer relaciones con su entorno o pueden hacerlo de forma filantrópica, voluntarista o con responsabilidad social. Dicho enunciado conlleva a plantear algunas preguntas de reflexión ¿cómo podríamos diferenciar las acciones de responsabilidad social de aquellas obras caritativas de iniciativas para con la comunidad, el patrocinio de eventos o las buenas obras al exterior o interior de la empresa? ¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social? ¿Podríamos decir que cualquier acción social, el voluntarismo organizacional, o cualquier acción filantrópica, es responsabilidad social?

Del Valle, (2016) plantea que se debe determinar quiénes son más propensos a desarrollar el síndrome de burnout laboral y argumenta que son quienes tienen labores que contemplan la interacción humana, esto abarca un factor muy importante que se debe tener en cuenta y es la subjetividad en las emociones de las personas en un contexto, cada individuo maneja niveles emocionales según las interacciones sociales y se concreta que debe haber una relación duradera entre las personas de un contexto para que puedan darse los factores de riesgo que generan el síndrome de burnout laboral, comprendiendo esto se determina que quienes más interacción humana manejan son los profesionales de la salud, debido a su labor con el ser humano, y los factores estresantes que se dan en el ámbito de la salud se evidencian más que en otros. Delimitando la población se encontró que los profesionales de la salud mental son quienes están más expuestos a niveles de estrés, debido a que la interacción que manejan con las personas es netamente terapéutica.

Las intervenciones, a partir del marco de responsabilidad social, reforzarían en las comunidades cualidades personales, relacionales y sociales, ya que al incorporar aspectos externos, provenientes de consideraciones sociales; económicas o políticos, se tentaría por la simbiosis social de fenómenos comunitarios que trazan las líneas de transformación desde las comunidades. (Prilleltensky, 2003).

Para López-Cabanas y Chacón (1999), el desarrollo de una localidad es, en primer lugar, responsabilidad de la misma comunidad; es ella quien conoce sus problemas, la que define sus propios objetivos y la que moviliza sus recursos materiales y humanos. Asociando esta premisa con las acciones generadas por el enfoque de responsabilidad social, diríamos que las empresas pueden administrar sus recursos para generar un mayor impacto positivo en el desarrollo de una localidad, pero no pueden reemplazar ni a la comunidad ni al estado en esta responsabilidad.

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional. Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- Despersonalización. Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos),

carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Por tal razón es importante tener en cuenta que el proyecto estará encaminado a la responsabilidad social empresarial que deben tener las compañías orientadas en servicios de tecnología de la información, más específicamente en la identificación de las categorías acogidas al estrés laboral en los colaboradores.

2. JUSTIFICACIÓN

La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al colaborador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar los daños a largo plazo y las secuelas que esto pueda generar en la organización.

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta preponderancia social a lo largo del siglo XX, por tal razón los especialistas en responsabilidad social empresarial, quieren darle una respuesta oportuna a los daños que esto pueda ocasionar al personal en Sonda de Colombia. Con frecuencia relacionado con el trabajo y/o la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiró, 2001).

En Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social: 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. De ahí que se justifique el tema de investigación propuesto: en primer lugar se profundiza en la importancia de los riesgos psicosociales al interior y exterior de la organización específicamente el estrés laboral como consecuencia de factores psicosociales. Por tal razón, se han venido realizando sobre el estrés laboral, dado

sus elevados daños para las personas, organizaciones y la sociedad en general se han realizado muchos estudios por introducir estrategias y programas de intervención, con el fin de que se consiga reducir.

Bajo diversos estudios realizados previamente en años anteriores observamos como Posada, (2011) concluye que el 35% de los trabajadores sufren de estrés laboral entre 50% y el 60 % de las bajas a nivel laboral están relacionadas con el mismo, ello representa un enorme costo para las organizaciones en cuanto a selección del personal entrevistas y capacitaciones , esta área no es la única afectada por el estrés laboral ya que afecta la salud física y mental de los trabajadores y sus actividades en dimensiones como la vida en pareja las relaciones con sus pares, uno de los detonantes del estrés es la incertidumbre de no contar con un contrato a término indefinido esto se acompaña de inestabilidad económica una gran baja en los resultados esperados a nivel laboral.

En el 2016 García, y Gil, plantearon que los orígenes del estrés laboral se desencadenan por el aumento de experiencias negativas o poco satisfactorias en el ambiente laboral los síntomas de este síndrome pueden llegar a ser físicos, tales como la gastritis, aumento de la presión arterial, taquicardia , sudoración, obesidad, caída del cabello, entre otras y síntomas psíquicos como dificultad en la concentración, incapacidad para tomar decisiones, problemas de memoria, cambios en la personalidad, reducción del deseo sexual y depresión, se hace de vital importancia dar conocer los efectos de los síntomas del estrés para que los profesionales de la salud mental a través del presente artículo puedan identificar de forma rápida y eficaz, que síntomas que han presentado de este terrible síndrome y que puedan crear estrategias para que este no se vuelva crónico, ya que esto podría cambiar su vida positivamente.

El primer punto a destacar sobre la RSC es su propia denominación. Se trata de un concepto que proviene del inglés "*corporate social responsibility*", y cuya adaptación al castellano ha dado lugar a dos términos diferentes: Responsabilidad social corporativa y responsabilidad social empresarial. Términos que, a primera vista, pueden parecer sinónimos, pero que en algunas ocasiones presentan diferencias. Fernández (2009, 19) expone de manera exacta una preponderante diferencia entre ambos conceptos:

“La *responsabilidad social* se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, en pro del aumento del indicador bienestar del contexto social macro y micro. Por otra parte *La responsabilidad social de la empresa o empresarial (RSE)* es comprendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus diversos grupos de interés *Stakeholders*, con una posición planteada a largo plazo. Las compañías socialmente responsables, buscan un equilibrio óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y el cuidado del medio ambiente. Y por último encontramos *La responsabilidad social Corporativa (RSC)* genera un contexto más amplio, adentrándonos a las agencias gubernamentales y otras organizaciones, que tengan definido el interés en mostrar como realizan su trabajo”.

3. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar las variables, frente a los síntomas que se desarrollan en profesionales de Sonda de Colombia a causa del Burnout Laboral en relación con la responsabilidad social en la división de Engagement.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las *psicopatologías* que más generan deterioro a nivel socio-laboral a causa del *burnout laboral*.
- Identificar la *importancia* de la Responsabilidad Social Empresarial con relación al Burnout Laboral en profesionales de *Sonda de Colombia*.
- Proponer recomendaciones de nuevas líneas para su prevención y tratamiento. implementación desde el área de RSE para la división de Engagement.

4. MARCO TEÓRICO

El termino estrés proviene del inglés “stress” que significa fatiga, se enuncia como un estado patológico y es una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, este responde a un instinto de supervivencia del sujeto como especie. La

inadecuada adaptación a los medios en el que se encuentran las personas son detonantes principales para generar síntomas de estrés, estas reacciones se prolongan en el tiempo y se produce una sobrecarga en el organismo que desencadena problemas a nivel fisiológico y cognitivo, uno de los ejemplos más frecuentes donde se ven reflejados los síntomas de estrés son la reducción de horas de sueño, pensamientos recurrentes por la inmediatez, dificultades económicas, sobre exigencia laboral, fenómenos de desintegración y fragmentación social y acontecimientos significativamente negativos en cuanto a la parte emocional-familiar del sujeto. (Valdés & Flores, 1985).

La Responsabilidad social, en las organizaciones debe asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, son algunos de los aspectos en los que ha de incidir la gestión del departamento de recursos humanos, por tal razón En los resultados de las investigaciones de Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen & Schaufeli (2001) se identificó que el engagement en el trabajo está relacionado con actitudes positivas hacia las tareas y responsabilidades y además, con la percepción de la organización; un ejemplo de estas actitudes son la satisfacción laboral, el nivel de compromiso organizacional y los pocos indicios de rotación. Según Sonnentag (2003) el engagement también se relaciona con conductas organizacionales positivas como la iniciativa personal y la motivación para aprender conductas superiores al rol, es decir una tendencia proactiva. Además, existe evidencia que el engagement se relaciona positivamente con la salud, al manifestarse bajos niveles de depresión, estrés desagradable (distrés) y trastornos psicósomáticos.

En otras medidas se da conocer el significado del Burnout laboral e indica que es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo y este se desarrolla en diferentes fases la primera es el entusiasmo y altas expectativas , la segunda fase es el estancamiento después se pasa a la frustración a raíz de esto se desencadenan problemas emocionales y conductuales finalmente se llega un estado de apatía o indiferencia hacia el trabajo, el aumento excesivo del burnout en profesionales de la Salud mental se hace preocupante debido a que no se llevara un trabajo ético con los pacientes no se trabajara de forma adecuada abordando

realmente las necesidades de un paciente, el profesional que sufre de estrés laboral no contara con la objetividad adecuada tampoco podrá intervenir de forma asertiva y el diagnostico será pobre y en ocasiones se diagnosticara de forma errada, concluido por Freudenberger (1974).

Coduti, Gattás, Sarmiento, y Schmid (2013) definen el estrés como una tensión que se desencadena por situaciones agobiantes y que dan como respuestas reacciones psicosomáticas y trastornos psicológicos de diferente nivel según la persona. El termino estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse, adaptándose a la psicología como un conjunto de síntomas psicofisiológicos como el cansancio; diccionario de la Real Academia Española (2012). El concepto de estrés se define como un proceso sostenido en el tiempo donde el sujeto percibe un inadecuado balance entre exigencias de una situación y los recursos con los que le puede hacer frente a dicha situación, se presentan reacciones psicosomáticas como el aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del estrés (cortisol y adrenalina); se da unas respuestas a nivel emocional como los sentimientos de angustia, irritación e incomodidad, generalmente el sujeto tiende a sentirse tenso, preocupado, menos previsor y menos eficiente ante la ejecución de tareas, a nivel cognitivo se presenta una disminución en la atención y percepción, hay una notable falencia en la memoria y hay unas reacciones conductuales como la agresividad y la impulsividad. (Posada, 2011)

Es la comunidad donde empieza el trabajo comunitario, con ella se construyen procesos psicosociales de transformación (Heller, 1998, citado en Montero, 2006); en ella se observan impactos favorables o no de aquellos caminos de desarrollo optados por instituciones u organismos quienes, de cara a la responsabilidad social, deberán responder en función a las consecuencias de dichos caminos o demandas generadas a partir de los mismos (Giacoman y Opazo, 2002).

Mientras que la primera aparición del estrés laboral surge gracias al crecimiento económico que tuvo el mundo en el desarrollo de la revolución industrial, donde presidio a la manufactura, en donde la gran demanda de trabajo y de exigencias llevó a que los trabajadores cumplieran largos y agotadores turnos. El desarrollo del mercado del trabajo se prolifero en distintos sectores de este a nivel mundial, donde en su comienzo no se le daba

prelación a la salud del trabajador pues sencillamente el fin surgía solo en el trabajo (producción, atención y resultados) además de esto la excesiva carga surge gracias a las demandas de la sociedad por aumentar su capacidad de obtener bienes, hablamos que en esta época el control de la salud en el trabajo era mínima casi inexistente donde la preocupación por disponer de capacidad adquisitiva era más grande que la salud.

Para efectos de la responsabilidad social, el consultar a la población tiene una doble dirección; por un lado, la empresa informa a la población de todos los aspectos del proyecto que tienen un impacto socio económico y por otro recibe las preocupaciones de la comunidad y otros agentes y la toma en cuenta para el diseño del proyecto. Así se optimiza la información que la empresa incluye en su proceso de toma de decisiones y beneficia a la localidad (León, 2001).

La investigación referente al estrés laboral inicia hacia 1920 y 1930, (Alcalde, 2010), analizando las reacciones a situaciones que representaban peligro y que generaban cargas a nivel emocional y fisiológico. El surgimiento de este término llega a la década de 1930 al analizar a diferentes pacientes se percataron de que estos presentaban síntomas muy similares a parte de su enfermedad propia, que hacían referencia a un cansancio generalizado, falta de apetito, pérdida de peso, nombrando este como “síndrome de estar enfermo”. Se plantean que el burnout es una pérdida progresiva del idealismo energía y motivaciones, estos autores proponen cuatro estados por los cuales pasa todo individuo antes de padecer este síndrome

Berger (1974) observó en sus pacientes una progresiva pérdida de la energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo hasta llegar a un agotamiento junto con varios síntomas como por ejemplo ansiedad, depresión estos pacientes contaban con empleos con horarios fijos y un número de horas muy alto, salarios escasos y un ambiente de trabajo tenso. Berger identificó que estas personas son menos sensibles poco comprensivas, cínicas y en oportunidades agresivas con una gran tendencia a reprochar y culpar a otros por sus acciones; para jerarquizar todos estos síntomas en una palabra Berger eligió la palabra Burnout (estar quemado o consumido) esta palabra también hace referencia a sujetos que no alcanzan los resultados esperados pese al esfuerzo realizado, (Edelwich & Brodsky 1980).

Para Rodríguez, (2013) a través de sus estudios, indica que el concepto de estrés laboral es tomado de la ingeniería que se refiere a la resistencia que tienen los materiales usados para la construcción, esto describe la resistencia que tienen los materiales para soportar las estructuras sin quebrarse, esto equivale a la capacidad que tiene el hombre en su trabajo para resistir precisiones exigencias dadas por el ambiente laboral como labores mal estructuras, iluminación inapropiada, ruidos excesivos, mobiliarios poco o nada ergonómicos, labores monótonas, repetitivas, relaciones inapropiadas entre los trabajadores, deficiente distribución de las tareas asignadas a cada trabajador, jefes con pobres habilidades del liderazgo, contratos de trabajo a términos muy breves en los que el individuo no cuenta con una estabilidad para sentirse tranquilo y seguro en la organización, salarios bajos, falta de estímulos en la compañía, falta de autonomía y libertad para ejecutar en el área laboral, estos serie de factores hacen que se desencadene el estrés en el área de trabajo.

La primera etapa es el entusiasmo caracterizado por las altas expectativas del cargo y una gran energía, grandes metas y carencia de la noción del peligro, la segunda etapa es el estancamiento que es evidente al no verse materializadas las expectativas que se tenían al iniciar en el cargo, acto seguido se evidencia la tercera etapa que es la frustración en donde se evidencian los problemas emocionales, físicos y conductuales en donde inicia como tal el síndrome de burnout en estado avanzado, se identifica el cinismo como apatía, esto es un mecanismo de defensa que tiene el individuo ante la frustración. Es un proceso transaccional y se descantan en tres importantes momentos: el primero de ellos es el desequilibrio entre demandas de trabajo y recursos individuales, segunda etapa es una respuesta emocional a corto plazo ante la primera etapa caracterizada por ansiedad, tensión fatiga y agotamiento, la tercera etapa y más evidente son los cambios de actitud y comportamiento. El burnout que es un estado disfuncional y disfórico relacionado con la actividad laboral en una persona que no padece otra alteración psicológica mayor en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien tanto a nivel de objetivos laborales como satisfacción personal y que luego no puede conseguirlo por más que se esfuerce en lograrlo y solo se puede lograr con ayuda externa o con un reajuste laboral. (Cherniss 1980, Brill, 1984)

(Stubbs y Rooks 1985, Leal Rubio 1993, Moreno Oliver y Aragoneses 1991) ultiman que es una respuesta inadecuada emocional y conductual a los estresores ocupacionales, Se

habla de un tipo de estrés que se da especialmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa que suponen una relación estrecha con los beneficios propios del trabajo, se resalta la sintomatología progresiva que se genera en el individuo, siente fracaso en sus intervenciones, pérdida del autoestima por la vivencias en su trabajo y esfuerzos que son inútiles. realiza una síntesis de factores que se tienen en común en la gran mayoría de las definiciones, los síntomas disfóricos y sobre todo el agotamiento emocional, también destaca las alteraciones de conducta referente al modelo de despersonalización, se suelen dar síntomas por el estrés psicofisiológico como el cansancio hasta llegar al agotamiento, malestar general ansiedad residual que son las conductas adictivas que hacen que se genere un deterioro de la calidad de vida, se trata de un síndrome clínico-laboral que se genera por una inadecuada adaptación al trabajo por una inadecuada adaptación al trabajo y se genera en individuos presuntamente normales, (Mingote Adán 1998).

Hay un origen a nivel cerebral que designa las respuestas fisiológicas y que se encasillan en respuestas a nivel psicosomático, se concluye que en el eje del hipotálamo, hipófisis y adrenal se desarrolla el estrés, En uno de los núcleos del hipotálamo (para-ventricular) existen ciertas neuronas involucradas como respuesta al estrés, estas neuronas son las responsables de la regulación neuroendocrina, automática y conductual; Estas se distribuyen en sitios de control para dar una respuesta automática al sistema límbico generando un respuesta de ansiedad, también liberan la neurohormona CRF que es el factor de liberación de ACTH o en otras palabras corticotrofina y se transmiten al sistema que conecta con el hipotálamo y con la adenohipófisis, estimulando la irrigación de la hormona ACTH al torrente sanguíneo. (Leira 2012).

Las investigaciones de intervención que se han desarrollado para el Burnout laboral se centran en la descripción y las variables delimitadoras, la descripción de las consecuencias del síndrome o bien de análisis estadísticos a nivel global dan origen como respuesta a la pregunta de que es el burnout laboral, dando así mismo investigaciones para generar instrumentos que puedan dar un diagnóstico y generar procesos de intervención que traten a la población. Se determinan diferentes técnicas para generar intervenciones para cada contexto y cada necesidad que se presente, la intervención se debe dirigir a estrategias individuales, donde se constituye un planteamiento preventivo y de tratamiento fomentando

la promoción y obtención de estrategias que aumenten la capacidad del individuo a controlar las fuentes de estrés laboral, también la capacidad de adaptación y afrontamiento; hay técnicas fisiológicas orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por fuentes de estrés laboral, posteriormente se detectan otras técnicas de intervención como las Técnicas cognitivas, Estrategias de intervención social, Estrategias de intervención organizacional la cual compete en este ámbito. (Barona & Jiménez 2005).

Por otra parte, La Rivera, Vega y Cumsille (1994) sugieren que Antes de realizar una intervención para mitigar los niveles de estrés de los trabajadores es necesario realizar una evaluación en donde se valoraran cinco factores, el primero a analizar es el estrés percibido, en el cual se debe identificar como el trabajador introyecta y discrimina la información y como le hace frente a una citación de estrés el segundo factor a evaluar es apoyo social familiar y apoyo de las amistades, se hace necesario evaluar esta dimensión debido a que las personas realizan interacciones sociales a largo de toda su vida, estas interacciones no siempre se establecen de forma positiva, las mismas pueden generar un malestar crisis y conflictos que alteran la calidad de vida, el siguiente factor a evaluar es apoyo social percibido ya que el soporte social se pueden generar diferentes estrategias para mitigar el estrés, otro factor a evaluar es el nivel de sintomatología por esta razón se ha diseñado diferentes instrumentos para medir trastornos tales como depresivos por ansiedad o somáticos estos tipos de trastornos se asocian con la sintomatología expresada por el mecanismo de estrés gracias a esto es posible realizar una comprobación individual a través de una análisis clínico; para concluir el siguiente factor a evaluar son los sucesos y preocupaciones de la vida esta dimensión da cuenta a hechos de la vida cotidiana de un trabajador se ve afectado por diferentes situaciones los autores definen que los eventos negativos rompen la actividad normal del sujeto desencadenando cambios en la conducta, un ambiente laboral disruptivo y un trabajador mal adoptado provocan un alto índice de accidentes laborales; la evaluación de estas cinco dimensiones puede establecer una relación entre el riesgo laboral de accidentes e interacción del estrés. (Thoys 1983, Vera & Wood 1994, Carmona, 1981).

Este síndrome afecta muchas áreas de la vida por lo cual es importante que las intervenciones se tengan presentes en cada uno de los contextos de la persona como a nivel

individual, considerar los procesos cognitivo conductuales que les permita mitigar la fuente del estrés, buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral, a nivel grupal tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas. Y por último la intervención organizacional se centra en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc. (Apiquia, 2007).

METODOLOGIA

Este ejercicio investigativo se inscribe en el enfoque cualitativo que tiene por objeto examinar los datos de manera categórica por medio de entrevista digital. Dado que el estudio descriptivo – interpretativo que busca comprender los signos, símbolos y significados que tienen los colaboradores con relación Burnout laboral y la carencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la división de Engagement.

Las fuentes para la recolección de información, estuvieron representadas en una población de 508 colaboradores de la compañía los cuales equivalen al 23% de la población de Sonda de Colombia, se encuentran ubicados en la Sede Autopista Norte 118, e inmiscuidos en las siguientes divisiones de trabajo y el nivel académico:

	SAP	APLICACIONES	FINANZAS	COMERCIALES	INFRAESTRUCTURA	RRHH
Especialistas	85	106	6	45	76	10
Profesionales	20	33	15	0	40	15
Tecnólogos	4	10	28	0	13	2

Aplicándoles una entrevista semiestructurada con una guía de preguntas (ver anexo 1) de la plataforma SAP, la cual está encargada de sistematizar, categorizar y proporcionar algunos datos estadísticos con los cuales se complementa la información. Esta plataforma permite: Generar códigos de programación. Un sistema SAP maneja grandes cantidades de datos, los analiza y permite una mayor rapidez y cumplimiento de determinados procesos.

Como apunta el ingeniero Ezequiel Karsz, “SAP es un sistema con código abierto y modificable por el cliente, en el ámbito puntual de SAP el lenguaje de programación es ABAP. Que los programas sean abiertos les brindan excelentes beneficios a las empresas que los usan. Si es un Sistema de Código Cerrado actúa como una caja negra a la cual le entra algo y tras la cual sale algo”.

CARACTERÍSTICAS DEL LENGUAJE ABAP:

- Se puede programar orientado a objetivos: De acuerdo a lo programado con los ítems usados en el presente trabajo de grado.
- No es un lenguaje complicado: Son orientados a características especiales del cliente, en este caso, son características orientadas al colaborador.
- Está dirigido por eventos: Se pueden organizar según el requerimiento, es decir; por médicos, psicólogos, docentes, bomberos, policías, entre otros.
- Preparado para entornos multilinguaje: Desarrolladores y personas que no usen de TI.
- Tiene elementos que permiten declarar datos, elementos de control interno, elementos operativos y acceso a base de datos.

La investigadora selección 3 categorías definitivas, las cuales eran compatibles con las respuestas otorgadas por cada colaborador., las cuales eran compatibles con las respuestas otorgadas por cada colaborador.

Finalmente, “plan de intervención para síndrome de burnout en los funcionarios, de tal manera que permita identificar las diferentes comisarías en riesgo, detectar los funcionarios expuestos, proponer la metodología de valoración para el evento y plantear

estrategias generales de control” (2007). Algunas de las preguntas son: ¿Cuántas horas al día trabaja? ¿Cuántas horas duerme? ¿Tiene libertad de decidir cómo hacer su trabajo? ¿Mis actividades de trabajo requieren que sean demasiado rápidas? ¿Percibe que la compañía se preocupa por el bienestar de los colaboradores? ¿Ha padecido sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad?

Dicho análisis categorial se realiza mediante la sustentación y conceptualización de las categorías propuestas como definitivas, utilizando referentes bibliográficos, los cuales permitieron que el proceso diera inicio con la observación de los equipos de trabajo que se encuentren en la compañía y que estén laborando activamente, aspecto que facilitaría la realización de una lectura de la realidad; paralelamente, se generó una actividad de revisión de la literatura sobre la relación RSE- Estrés laboral, Burnout, RSC y la Psicología.

Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y posterior interpretación de datos, se efectuó a través de una matriz de análisis simple desde una base de datos que sistematizo, y aguardo la información según la ISO 27001. Para ello, se establecieron las siguientes categorías al interior del programa, donde al digitar alguno de los conceptos de la definición o del preconcepto, se alojaría en la categoría automáticamente:

Categoría 1, *noción del trabajo*: entendida como la propuesta conceptual que los empleados tienen acerca del trabajo y la intensidad horaria. (**¿Tiene libertad de decidir cómo hacer su trabajo?- ¿Cuántas horas al día trabaja?**)

Categoría 2, *vínculo afectivo laboral*: atribuido a aquella relación cercana y trascendente que se tiene con el rol laboral y compañía, que de manera significativa produce una carga afectiva que se mantiene a través del tiempo. (**¿Ha padecido sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad? - ¿Mis actividades de trabajo requieren que sean demasiado rápidas?**)

Categoría 3, *bienestar y beneficios laborales*: relacionado con el grado de salud física y emocional del empleado, a propósito del cuidado, protección, conservación y posible educación que demanda su tenencia. Y comprensión el potencial, frente al aporte psicosocial que el empleo otorga al ser humano, en la mejora de su calidad de vida. (**¿Percibe que la**

Comentado [AT1]: Donde esta el adjunto que se anuncia. Revisar metodología porque tiene inconsistencias

compañía se preocupa por el bienestar de los colaboradores? - ¿Cuántas horas duerme?)

Resultados

Categoría 1, noción del trabajo: El descubrimiento de inmensos espacios particularmente ricos en flora, fauna, cuando no en metales preciosos, riquezas no explotadas a los ojos de los viajeros occidentales, produce codicia. También es interesante, más de trescientos años después de los hechos, vincular la toma de posesión progresiva del Nuevo Mundo por parte del Antiguo y el nacimiento de nuevas teorías del Derecho y de la Economía. Y aquí es donde volvemos a encontrar la noción de trabajo. Según María-Ángeles Durán (2000) Los estudios económicos –así como los sociológicos y los jurídicos– refieren fundamentalmente al trabajo remunerado. En nuestra región, las investigaciones que desde diferentes perspectivas contribuyeron a reconceptualizar la noción de trabajo han tenido escasa influencia en las principales corrientes de dichas disciplinas.

Con relación a las razones por las cuales se tiene el rol de trabajo actual, 214 colaboradores participantes consideraron que tomaron la decisión de vincularse con la compañía y la intensidad horaria, datan de la necesidad económica y el gusto específico por la carrera profesional y crecimiento que puedan tener a nivel personal; 13 de los colaboradores considera que la decisión la tomó con base al incremento de sus horas de trabajo, fue solamente económico y no perciben ningún crecimiento laboral.

- *“Trabajo por dinero, en la empresa no permiten que administre mi tiempo, a pesar de ello, tengo flexibilidad con permisos y vacaciones”.* (Colaborador código “34”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Porque a uno le toca trabajar por dinero, si yo no tuviera la necesidad no me desgastaría con mas hora de trabajo, sabiendo que puedo compartir con mi familia; Me gusta mi trabajo, le apuesto a seguir creciendo como profesional y como mujer, con el fin de pagarme una mejor educación y seguir escalando al interior de Sonda”.* (Colaborador código “275“, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Sonda es mejor compañía, para poder escalar a otra empresa, entonces el trabajo no duele si uno sabe que puede escalar a un cargo aún más alto”* “Trabajo más de las horas ofertadas, pero cualquiera que estudie

ingeniería sabe que demanda muchas horas” (Colaborador código “340”, encuesta 22 de julio de 2020).

En cuanto al lugar otorgado al trabajo, los participantes consideran a su rol como un miembro de Sonda es importante y que quieren seguir creciendo laboralmente, el 30% afirmó que la compañía les ofrece certificaciones al demostrar compromiso laboral, y este porcentaje se centró en SAP, aplicaciones e infraestructura. Por otra parte, las áreas de finanzas y RRH, afirmaron en sus respuestas que se les pide más de lo que dan, y no observan crecimiento laboral.

Categoría 2, vínculo afectivo laboral:

El trabajo se sitúa en contraposición a la esclavitud, de ahí que deba tratarse siempre de una actividad esencialmente libre y voluntaria. Incontables instrumentos internacionales han proscrito la esclavitud y los trabajos forzados como formas de explotación económica, de relación de producción o de propiedad. La Convención sobre la Esclavitud -1926-, suscrita en el marco de la Sociedad de Naciones, define la esclavitud como “el estado o condición de un individuo sobre el cual se ejercitan los atributos del derecho de propiedad o algunos de ellos”. Asimismo, resulta un hito histórico del principio de libertad en el trabajo, la redacción de los artículos 17 y 18 de la primera Constitución Republicana de Francia que, vislumbrada por la Asamblea Constituyente del mismo país.

Por otra parte, el Diccionario de Derecho de Osorio y Florit y Cabanellas de las Cuevas dice que, a su vez trabajar quiere decir, entre otras cosas, ocuparse en cualquier ejercicio, obra o ministerio. Jurídicamente, esta voz tiene importancia en cuanto se refiere a las diversas modalidades de realizar esa actividad, las cuales son examinadas en otros artículos. A ese enfoque laboral estricto o predominante cabe agregar otros significados de relieve: toda obra, labor, tarea, o faena de utilidad personal o social, dentro de lo lícito”.

Respecto a los sentimientos o emociones que despierta el rol en los diferentes miembros de la compañía que participaron, se encontró que, para dos familias el sentimiento sobresaliente es el tranquilidad seguido de un estado de inconformismo, paradójicamente, también señalan que en ocasiones se sienten subvalorados, y otras que por relación a su nivel académico son poco reconocidos y no se les demuestra la misma confianza que con otros compañeros con mejor nivel académico. Para otros colaboradores, el tener el empleo los llevó al descubrimiento de nuevos roles “comencé como asistente administrativa, y hoy soy ingeniera desarrolladora”, “Era analista de nómina, y ahora soy jefe de infraestructura”, entre otras respuestas. Aspecto que los impulsó a explorar su potencial laboral; tan solo un colaborador reafirmó a su empleo hace parte de su rol familiar y que prefiere trabajar a estar en casa.

- *“El trabajo me exige que todo sea rápido, que no pueda demorarme en entregas, pues de mi depende que todo esté bien en las diferentes plataformas Moodle y drupal del Ministerio de Educación”*. (Colaborador código “508”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“El trabajo me agota, no puedo dormir bien y es evidente el cansancio, no solo mío si no del equipo de trabajo”*. (Colaborador código “300”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Las horas laborales se incrementan y el dolor de cabeza es continuo, así le diga a mi jefe que estoy agotad, no le da relevancia”*. (Colaborador código “12”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Soy feliz con la intensidad horaria y el rol que tengo, cada día crezco más y mi horario es normal”*. (Colaborador código “29”, encuesta 22 de julio de 2020).

Categoría 3, bienestar y beneficios laborales:

Hace referencia al estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. El bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado

y comprometido con la empresa. Al hacer referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también el bienestar emocional que hace sentir bien a las personas y están contentos con lo que hacen. Es importante que las empresas se marquen como objetivo la felicidad en sus operarios en la jornada laboral, para lo cual deben centrarse en favorecer aquellos aspectos que hacen felices a los trabajadores.

Al realizar el sondeo, se evidencia que los colaboradores consideran que si existe un bienestar, solo que los canales de apoyo o rutas para el buen uso, no existen, pues a veces se enteran de los beneficios por colaboradores nuevos.

- *“La compañía da seguros que no necesito por si me muero, y cree que ese es un beneficio, no tiene idea de lo que significa bienestar”.* (Colaborador código “78”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Sonda brinda grandes posibilidades de crecimiento, uno de los beneficios más importantes son de carrera, comencé como agente telefónico hace 8 años y ahora soy supermiso de mesa en SAP”.* (Colaborador código “9”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Sonda ofrece diversos beneficios, solo que los jefes no saben transmitirlo y a veces carecen de habilidad en interacción con nosotros”.* (Colaborador código “120”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Siento que tienen muchos beneficios, pero ninguno se cumple, no existen canales de apoyo”.* (Colaborador código “58”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Nos proporcionan bienestar a los colaboradores y a las familias, es solo usar bien los beneficios y conocer la empresa, si existen, pero nadie los busca”.* (Colaborador código “29”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“El equipo de recursos humanos, siempre busca apoyar el bienestar y está detrás de nosotros, solo que algunos quieren que siempre los busquen, yo opino que la empresa si nos da un buen bienestar”.* (Colaborador código “14”, encuesta 22 de julio de 2020).

- *“Soy feliz con la intensidad horaria y el rol que tengo, cada día crezco más y mi horario es normal”*. (Colaborador código “29”, encuesta 22 de julio de 2020).
- *“Sonda apoya el área cultural, participó activamente con mi caja de compensación y tengo diferentes descuentos en tiendas de ropa, es muy bueno cuando tiene hijos pequeños”*. (Colaborador código “29”, encuesta 22 de julio de 2020).

Conclusión

Se observó que en Sonda de Colombia, como resultado del estudio anteriormente mencionado los riesgos psicosociales tenían un carácter emergente. Y se propone 11 riesgos psicosociales, de los cuales 2 fueron considerados fuertemente emergentes, 1 como emergente, 4 sin una decisión clara y 490 como no emergente. En la tabla 1 se recogen los ocho riesgos considerados como claramente emergentes. 1. Contrataciones precarias en el contexto de un mercado de trabajo inestable. 2. Aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores en el contexto de la globalización. 3. Nuevas formas de contratación. 4. Sentimiento de inseguridad en el empleo. 5. Envejecimiento de la población trabajadora. 6. Jornadas de trabajo largas. 7. Intensificación del trabajo. 8. Subcontratación, externalización y producción ajustada. Tabla 1. Riesgos psicosociales emergentes. La observación de la tabla anterior pone de manifiesto que los riesgos psicosociales emergentes se concentran en tres grandes áreas: las condiciones del mercado de trabajo (riesgos 1, 2, 3, 4 y 8) que se manifiestan en distintos aspectos de lo que suele llamarse precariedad en el empleo; en segundo lugar, las características de la propia población trabajadora, que envejece rápidamente: y, en tercer lugar, las condiciones en las que se realiza la tarea (tiempo de trabajo e intensidad del trabajo), que se concretan en una creciente intensificación del trabajo.

La responsabilidad social es primordial como estrategia para alcanzar un desarrollo psicológico en las compañías tecnológicas y de otra categoría, ya que es un principio fundamental que otorga beneficios y ventajas que se pueden percibir tanto a nivel externo como a nivel interno, mejorando la comunicación entre los stakeholders, aumentando las oportunidades de negocio, incrementando las utilidades, creando bienestar y oportunidades en los empleados y sus familias, permite una diferenciación y posicionamiento en el mercado.

Además de generar conciencia sobre la conservación y cuidado del medio ambiente para brindar condiciones adecuadas a las generaciones futuras.

De acuerdo al estudio realizado en Sonda de Colombia en el área de Engagement, podemos observar que la responsabilidad debe ir de la mano del área de Gerencia de personas como parte fundamental del desarrollo psicosocial de los colaboradores a partir de generar vínculos de afecto y bienestar entre sus trabajadores, así mismo, aprueba fomentar hábitos que permitan un mejoramiento por medio de ideas innovadoras. Igualmente, mejorar los conocimientos y las técnicas utilizadas que permitan reducir el impacto generado al ambiente. La empresa aumenta la lealtad y compromiso por parte de sus empleados, atrae personal profesional capacitado, mejora el ambiente laboral lo que incrementa la productividad, rentabilidad y la calidad; además ayuda a disminuir los costos de operación, así como los riesgos financieros de seguridad y ambiente; finalmente genera satisfacción y mejora la comunicación interna

Propuesta de Intervención (Plan Operativo, objetivo, metas, responsable, recursos, justificación de propuesta- Recomendaciones, llevarlas a un cuadro operativo “acción, tiempo, responsable, indicadores, recursos”)

Crear regulaciones y grupos de carácter asesor, consultivo, encargados del impulso y el fomento de las políticas de RSE, y mejorar el control y seguimiento por parte de los entes reguladores. A medida que las sociedades basadas en relaciones cambian hacia medios basados en reglas, las acciones y la información publicada sobre la Responsabilidad Social Empresarial se torna más compleja por el fortalecimiento de los mecanismos del gobierno. Esto con el fin de mejorar la estadía de los colaboradores al interior de la compañía, y disminuir cualquier riesgo que conlleve al burnout laboral.

Defender y fortalecer el cuidado psicológico laboral de cada miembro activo de la compañía, lo cual permitirá a Sonda de Colombia entrar en mercados especializados, que exigen productos fabricados bajo este esquema. Y desarrollar innovaciones que permitan explotar y transportar los recursos de formas amigables con el medio ambiente.

Implementar tecnología de comunicaciones e información especializados con el propósito de crear concienciación social y de lo importante que es la responsabilidad social en las compañías, y los deberes y derechos que cada uno tienen al interior de la compañía,

con el fin de lograr un óptimo reconocimiento del cuidado en la salud mental y el relacionamiento que tiene la responsabilidad social empresarial con cada colaborador.

Propiciar la publicación de informes de sostenibilidad por las entidades públicas, esto aportara a la sostenibilidad y mejoraría de la transparencia, ayudando a certificar sus actuaciones ante la ciudadanía y sobre todo cada colaborador, lo cual logre que se sientan actores de cambio, frente a la RSE y psicología.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4 (10), 9-25.
- Alcalde, J. (2010). ESTRÉS LABORAL: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo, Plan Integral de Salud de Andalucía, España. Recuperado el 11 de febrero de 2018 en http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 279-286.
- Bianchini Matamoros, M. (1997). El Síndrome de Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13(2-1-2), 189-192.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Cronin-Stubbs, D. y Rooks, C. (1985). The stress, social support, and burnout of critical care nurses. *Heart and Lung*, 14, 31-39.
- Cruz Robazzi, Maria Lucia do Carmo, Chaves Mauro, Maria Yvone, Barcellos Dalri, Rita de Cássia de Marchi, Almeida da Silva, Luiz, de Oliveira Secco, Iara Aparecida, & Jorge Pedrão, Luiz. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64. Recuperado en 14 de febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009&lng=es&tlng=es.

- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Durán María-Angeles (2000), "El futuro del trabajo en Europa". Cuadernos de Trabajo No. 5. Cátedra Cañada Blanch de Pensamiento Contemporáneo de la Universitat de Valencia.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165
- García Moran, M. y Gil Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. Recuperado de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968/929>
- Barba, R. (1993). *Psicología comunitaria y sus valores: Algunas Implicaciones Éticas*. En R. Serrano, J. Vírveda y P. Navarro (comps.). México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Berman, S. (1997). . New York: New York State University Press. Cabrera, G. (2006). . Recuperado el 19 de abril, 2009, de <http://www.educared.edu.pe/directivos/articulo/1044/la-responsabilidad-socialde-la-empresa-y-las-metas-de-desarrollo-delmilenio/>
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1995). A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter Models. Trabajo presentado en el VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr: Hungría.
- González, N. (2012). ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25 (70), 171-192.
- Guerrero Barona, E., & Rubio Jiménez, J. C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del " burnout. *Salud mental*, 28(5).

- Giacomani y Opazo, (2002) Propuesta Construye País: Expandiendo la responsabilidad social en el sistema universitario chileno. Santiago de Chile: Corporación Participa-Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Fernández, M. (2017). Relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicósomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. *Archivos de Medicina (Col)*, 17 (1), 78-90.
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista cubana de salud pública*, 29(2), 103-110.
- Leal Rubio, J. (1993). Equipos comunitarios: ¿Un ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión? En *Salud Mental y Servicios Sociales: El espacio comunitario*. Barcelona: Diputación de Barcelona.
- Leira Permuy (2012) Manual de bases biológicas del comportamiento humano: CSE_Fpsico_Liera_2012-04-09.indd
- León, C. (2001). Guía de Relaciones Comunitaria. Lima: Ministerio de Energía y Minas del Perú.
- López L, Solano A, Arias A, Aguirre S, Osorio C, Vásquez EM. El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Rev CES Salud Pública* 2012; 3(2): 280-288
- Martínez-Espinosa, O., Devia- Belalcazar, L., & Quenguán-Quenguán, L. (2015). Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 4(1), 26-30. Recuperado de <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/107/115>
- Maslach C. (1982). Burnout in organitacional settings. En S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 5. Beverly Hills: Sage.

- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. En W Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). United States of America: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32, 37- 44.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in Organizational Settings. En S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 5. Beverly Hills: Sage.
- Mingote Adán, J. C. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-508
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, una forma específica de estrés laboral. En G. Buela-Casal y V. E. Caballo (Eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada*.
- Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved February 20, 2018, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas1. *International journal of clinical and Health Psychology*, 4(1).
- Posada EJ. (2011) La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 66-73
- Tejada M., P., & Gómez O, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (3), 488-512.
- Valdés, M., & De Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca, 2.
- Yanes, J. (2008). *El control del Estrés y el mecanismo del Miedo*. México; D.F.: Ediciones y Distribuciones Antonio Fossati, S. A