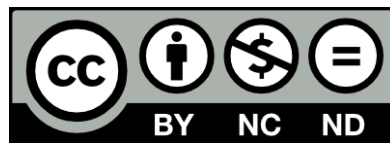




Amenaza Oculta en las Organizaciones



Autora

Zulma Johana Pinto Romero

ID: 491646

Trabajo de grado para optar por el Título Profesional de Administrador de Empresas

Tutor

Alexis Alarcón Herrera

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Universidad Cooperativa de Colombia,

Arauca, agosto de 2020

## **Dedicatoria**

*Este trabajo lo dedico con todo mi cariño a mi esposo Ceferino Garzón, por su amor incondicional por brindarme su apoyo en este camino, por creer en mis capacidades y motivarme a ser mejor cada día.*

*A mi hija Jade Michell por ser mi fuente de inspiración, por acompañarme día a día brindándome todo su afecto y enseñarme que todo se puede lograr.*

*A mi madre Narda Romero por inculcarme grandes valores por estar a mi lado y ser incondicional en los momentos más difíciles.*

*A mis hermanos Nelly, Diana y fraydel por ser mi soporte absoluto, ellos con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que siguiera adelante en este proceso y consiguiera mis objetivos.*

*Gracias a todos*

---

# Amenaza oculta en las organizaciones

---

Hidden threat in organizations

Zulma Johana Pinto Romero

*Estudiante de Administración de Empresas*

Artículo Reflexivo basado en el síndrome de Burnout

---

## Resumen

El Síndrome de Burnout se diagnostica con frecuencia en personas que tienen relación con los clientes de una organización, este desgaste profesional es la causa del agotamiento físico,

mental y emocional causado por la extenuación o estrés con alcances nocivos para las personas y las organizaciones. De esta manera el presente artículo está enfocado en las empresas que diariamente asignan tareas a sus colaboradores sin medir las consecuencias que trae consigo el realizar actividades en áreas de trabajo inadecuadas, con sus herramientas incompletas, entornos laborales hostiles, y la falta de motivación que acarrear una carga que con el pasar del tiempo va desarrollando esta enfermedad laboral.

**Palabras claves:** Agotamiento, Burnout, Desgaste, Realización, Sobrecarga.

### **Abstract**

Burnout Síndrome is frequently diagnosed in people who have relationships with the clients or fan organization; this professional burnout is the cause of the physical, mental and emotional exhaustion damaged by extensión or stress with harmful consequences for people and organizations. In this way, this article focuses on companies that assign tasks to their collaborators on a daily basis without measuring the consequences of carrying out activities in inadequate work áreas, with their incomplete tolos, hostile work environments, and the lack of motivation that a burden that over time Will change this occupational disease.

**Keywords:** exhaustion, Burnout,, realization, wear, overload

### **Introducción**

El Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del trabajador

quemado no es muy conocido en la actualidad, pero indica que es el desgaste profesional por sus labores recurrentes

dentro de una organización, consiste en un estado de extenuación física, intelectual y emocional causado por el cansancio o estrés que surge de la relación con otras personas en un difícil clima laboral o por los aprietos que nacen a la hora de desempeñar sus labores profesionales. Esta condición es el resultado al estrés profesional crónico, una experiencia intrínseca que incluye sentimientos y actitudes con trascendencias nocivas para la persona que la padece y la organización donde se desempeña. Generalmente se originan el ambiente laboral de las profesiones que se concentran en la prestación de servicios al público como profesores, personal de atención al cliente, Médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales y vendedores.

El contar con una estabilidad laboral no solo proporciona capacidad económica, sino que puede provocar satisfacción, además de brindar beneficios

importantes para las personas que están a su cargo, es necesario recalcar que igualmente es fuente de estrés laboral que se produce en las personas y del peligro de sufrir dificultades psicológicas, médicas y psicosomáticas. El estrés crónico laboral se relaciona con el exceso laboral, el bajo uso de destrezas y otros factores ocupacionales que involucran presión, compromisos y equívoco en las funciones delegadas. Es justamente el campo de la psicología el que da la razón al Síndrome de Burnout como una extenuación laboral o un deterioro profesional que se identifica por un estado de impotencia intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, en el medio laboral como en la familia, así como disgustos, agresividad y desánimo, producidos por problemas del trabajo.

Este síndrome es una reacción del ser humano a condiciones de estrés continuo en el desempeño de sus labores.

Causando una baja calidad en las labores desempeñadas por los trabajadores, afectando la comunicación y en general el estilo de vida de las personas

Es importante tener en cuenta que este síndrome es una Amenaza oculta en las organizaciones ya que se está tornando como una problemática que disminuye el rendimiento en los procesos y afecta la calidad del servicio que ofrece la organización, dado que sus clientes internos son los directamente afectados por esta situación, teniendo en cuenta que su sintomatología es difícil determinarla, en muchas ocasiones las organizaciones la confunden con el estrés que padecen sus colaboradores al realizar las actividades encomendadas y es allí donde se presentan problemas en la empresa como falta de cumplimiento de los objetivos, baja calidad en los productos, conflictos internos y clientes insatisfechos. Por consiguiente, es relevante mencionar y

conocer ¿Qué tanto conocen las empresas de hoy el síndrome de Burnout y como mitigan el impacto negativo en la productividad?

Este artículo tiene como objetivo Explicar qué es el Burnout, exponer las posibles causas ligadas a la presentación de esta enfermedad, identificar las variables influyentes en la aparición de los síntomas de Burnout, además proponer la creación estrategias de prevención como: el desarrollo de hábitos y la identificación de los síntomas con el fin de establecer planes de acción que ayuden a minimizar situaciones de estrés habitual.

La gestión de talento humano está ligada e integrada a los diferentes procesos de la organización, diseñados para cautivar, tramitar, desarrollar y motivar a los colaboradores. En otras palabras, esta práctica es basada en la elaboración de mejores resultados de negocio con la ayuda de cada uno de los colaboradores, de

manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional de los involucrados y el alcance de metas de la organización

En este contexto los trabajadores de una organización, no son ajenos a lo que sucede dentro de este entorno, ya sean del vínculo profesional que los une, las labores que desempeña, los aportes intelectuales que son ofrecidos o un sinfín de acciones que son aportadas por un trabajador para el buen desarrollo de los procesos de la organización. Es por ello que a medida que pasa el tiempo los colaboradores se exponen a presentar cambios que en muchos casos no ayudan al buen desempeño laboral, ya sean por inconformidades personales o alguna sintomatología médica que es producida por el desarrollo de sus actividades. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

En el pasado fueron indispensables la intervención de la accidentalidad ya que se registraban altas tasas en los lugares de

trabajo, hoy en día se ha logrado disminuir el factor sustancialmente, de acuerdo a las medidas que se toman para la prevención de estos acontecimientos gracias a las leyes que hacen estas exigencias.

Sin embargo, en la actualidad algunas empresas aún realizan uso de tecnologías poco eficientes, la transformación e implementación de procesos y procedimientos que ayudan al mejoramiento organizacional es poco usado o en su defecto lento. Lo contradictorio del tema es la importancia de las TIC en el mercado actual, ayudando a mitigar los factores de riesgos laborales por medio de la estructuración de esquemas de prevención y seguridad como, por ejemplo, el uso de maquinarias o elementos ruidosos que afecte la salud del colaborador, la exposición a materiales peligrosos o movimientos innecesarios en los espacios de producción, por medio de

la estandarización y el uso de mecanismos mitigadores.

En contraste con lo anterior, solo menciono estos inconvenientes estructurales presentados en las organizaciones y de acuerdo a ello recapacitamos cual es la exposición que tiene un trabajador a todos los riesgos que lo rodean, sin mencionar las enfermedades psicológicas que se desencadenan a la hora de desarrollar una actividad.

la OIT se ha pronunciado en el tema haciendo referencia al concepto de enfermedades profesionales, como la adquisición de padecimientos a través de la realización de actividades por la exposición a factores de riesgos en los lugares o funciones de trabajo estipulado en el convenio de 2002 de seguridad y salud de los trabajadores. Ya que las organizaciones no diseñan diagnósticos o seguimientos a los procesos y procedimientos, sino hasta el momento

que ocurren accidente olvidando el concepto de salvaguardar la vida. (Organización Internacional del Trabajo, 2009)

Existe una diferencia entre enfermedad laboral y enfermedad profesional que en algunos casos son confundidas o se asegura que el significado es el mismo.

En primer lugar, es preciso saber que la enfermedad laboral hace referencia a las lesiones corporales que la persona sufra en consecuencia al trabajo que lleva a cabo, en esta calificación se encuentran incluidas todas las lesiones que tengan lugar en el propio centro de trabajo, así como las que se produzcan en el trayecto habitual que este desempeñe y el domicilio del trabajador. Los accidentes no surgen por casualidad, sino que son la consecuencia de malas prácticas que se desarrollan. Siempre existen unas causas de carácter natural que desencadenan esta



complicada situación profesional, por lo que es imprescindible como anteriormente se menciona es necesario emprender medidas de prevención para que no vuelvan a repetirse.

Llegado a este punto se pretende enfocar el síndrome de burnout como una amenaza oculta que está latente dentro de las organizaciones y se presenta desde hace muchos años, pero como su sintomatología que en muchas ocasiones no es tan evidente, es confundida con el estrés laboral que se presenta en el personal que está siendo subutilizado, o no es tenido en cuenta para realización de grandes retos, que puedan poner a prueba la capacidad que tiene esta persona.

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional ha sido definido como el síndrome por distrés interpersonal crónico en la ejecución de su desempeño laboral. Es conocido por sentimientos de inseguridad, decaimiento y cansancio

desarrollados por entornos o situaciones abrumadores, llevando al colaborador a cambios de actitud negativos en respuesta a sus deberes profesionales.

Este síndrome de desgaste se puede generar por diferentes causas, principalmente en los profesionales que tienen constantemente contacto con personas como lo es el servicio al cliente, de la misma manera cuando se cuentan con horarios de trabajo excesivos. Como la superación de las ocho horas diarias, ya que las personas en el transcurso del día pueden ir sintiéndose agotadas, mal clima laboral, por la insatisfacción salarial, por las malas relaciones con líderes o colaboradores, debido que existe un trato inapropiado y las condiciones laborales con las que se cuenta en la organización.

De acuerdo a lo anterior expuesto, las dificultades que presenta una persona en un ambiente organizacional, pueden afectar también su entorno familiar, no son

fáciles de detectar o determinar por medio de su comportamiento, debido que estas personas se aíslan socialmente y prefieren estar alejados de los demás, alterando sus conductas y mostrando actitudes, que no permiten identificar o reconocer los comportamientos usuales de estos individuos.

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

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

Es importante señalar que el síndrome de burnout afecta de manera personal como organizacional. A nivel personal los individuos que la padecen sienten limitaciones físicas y mentales para el buen desempeño de sus labores y esto hace que se sientan frustrados. A nivel organizacional se ve claramente afectado porque por estos motivos la organización, no ve sus objetivos cumplidos y disminuye la eficacia y calidad de este miembro en las labores que realiza dentro de la organización.

En particular las organizaciones colombianas no toman un enfoque adecuado a las condiciones que presentan

los trabajadores de sus organizaciones, ignorando que la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó el Síndrome de Burnout como una enfermedad profesional ya que se presenta en el contexto laboral de una persona. Esta nueva clasificación toma como nombre CIP-11 publicado en el año 2019 y estará vigente en el 2022 desde 1 de enero; basadas estas conclusiones en médicos expertos en diferentes partes del mundo (Vega, 2019)

### **Estado del arte**

De acuerdo a un estudio investigativo por el Psicólogo Enrique Garcés, llamado “Burnout en deportista”, el cual trata de un análisis de factores de personalidad, deportivas y socio democrática”. (Fayos, 1999,p.3) en los resultados se analizan una serie de términos relacionados con el Síndrome de Burnout, basados en el análisis, aplicando métodos estadísticos. En los cuales se logró identificar la incidencia del estrés y

la consecuencia en sus actividades laborales.

Por otra parte, en la revista – Acta colombiana de Psicología – publica el artículo denominado “Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)” (Quinceno & Alpi, 2007,p.117), hace referencia al contexto que determina las causales de estrés, partiendo desde el concepto del Burnout desde su antecedentes y origen, realizando un análisis del estrés laboral en la actualidad partiendo del análisis de las actitudes o comportamientos afectan el rendimiento de los colaboradores y líderes.

Así mismo en la revista en línea, “International Journal of Clinical and Health Psychology”, en donde los autores realizan una inspección al concepto de Burnout desde el enfoque de la psicología, donde se establecen las consecuencias negativas que puede dar el estrés diariamente, llegando a causar

afectación a la salud a largo plazo como la ansiedad y la pertinencia de la prevención de manera oportuna. (Ortega & López, 2004)

De igual manera el documento titulado “Análisis del síndrome de Burnout. Psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social” (Alarcón J. , 2000, p. 2) se encuentra orientado en el estudio de los trastornos mentales, ambiente laboral, estilos de afrontamiento y Burnout desde su conceptualización, aplicando a una muestra de 17 pacientes enfermos, de diferentes centros de salud, con el fin de determinar la relación entre variables mencionadas, identificando al Burnout como una enfermedad de mayor impacto emocional y trascendencia en la conductas, además estableciendo el síndrome en las categoría de la nosología.

### **Marco Teórico**

Existe información teórica sobre el síndrome de Burnout, que describe su origen y la manera cómo se presente en las personas que laboran en algún lugar.

Entre las teorías sobre el Síndrome de Burnout, se pueden señalar los siguientes referentes teóricos relacionados con el tema en contexto:

De esta manera se encuentran diferentes teorías que explican el síndrome, identificando dos aspectos que son la clínica y la psicológica. El aspecto clínico define el Burnout como una etapa la cual alcanza la persona fruto de estrés laboral que sufre. Por otro lado, el aspecto psicosocial lo define como un proceso, desencadenado por el entorno laboral en el cual desarrolla sus actividades y las características personales que lo definen.

De esta manera se encuentran diferentes teorías que explican el síndrome, identificando dos aspectos que son la clínica y la psicológica. El aspecto

clínico define el Burnout como una etapa la cual alcanza la persona fruto de estrés laboral que sufre. Por otro lado, el aspecto psicosocial lo define como un proceso, desencadenado por el entorno laboral en el cual desarrolla sus actividades y las características personales que lo definen. Existen diferentes modelos interpretativos del síndrome mencionado Freudenberger (1974) y Fischer (1983) Citado en Domínguez & Jaureguibehe (2012a) representantes de psicología clínica “declaran al Burnout como un estado.”

Teórica psicosocial basada en la teoría sociocognotativa del yo, definen el síndrome como los problemas que incurren en las personas que cumplen sus funciones cerca del público o los clientes de una organización, adicionando la falta de la consecución de los objetivos profesionales de los mismos y de esta manera afectando su desempeño

profesional. (Domínguez & Jaureguibehe, 2012b)

La Psicología de las Organizaciones adaptadas a las teorías de estrés laboral, considera fundamentales las estrategias para contrarrestar esta situación que se presenta aplicándola en todas las profesiones que se vean afectadas. (Domínguez & Jaureguibehe, 2012c)

El Síndrome de Burnout es un padecimiento que sufren las personas cuando experimentan de forma crónica altos niveles de estrés en el trabajo. Se expresa a través de ansiedad, depresión, dolores de cabeza, problemas físicos, problemas gastrointestinales, pero estos, previo a problemas más graves que puede originar, como diabetes y complicaciones cardiovasculares.

En 1974 el psiquiatra Herbert Fruedemberg, estudio la problemática que se presentaba dentro de las organizaciones donde mostraban un desgaste profesional;

con la ayuda de personas voluntarias que exhibían pérdida progresiva de energía en el transcurso de sus labores, acompañado con de cambios de humor como fatiga y depresión en su desarrollo profesional. Esto lo conlleva a ampliar su teoría sobre los diferentes cambios que presentaban, las sobre cargas irracionales de responsabilidades laborales y los cambios de aptitudes que se presentaban, y describió por primera vez el fenómeno psicosocial presentado en estas personas que le dio como nombre el síndrome de burnout. (Hernández et al., 2007b)

Por esta misma época Cherniss en 1980 conceptualiza este síndrome como un proceso que cuenta con tres etapas, la primera asociada a la desproporción de las obligaciones laborales y la presión de responder de manera eficiente, la segunda susceptibilidad de respuestas negativas que afecte el rendimiento del colaborador y por ultima los cambios de conductas y

actitud que conllevan a la Perdida de progresividad, entusiasmo, estancamiento, frustración y empatía con sus compañeros. (Hernández et al.,2007c)

### **Marco Institucional**

A través de la ley 100 de 1993 se establece la responsabilidad del sistema de seguridad social integral respaldando los derechos constitucionales como lo es la salud, económicos y servicios complementarios, con el fin de expandir los servicios a toda la población colombiana, independientemente a su estrato. (Supersalud, 1993)

Las entidades promotoras de salud según el artículo 155 de la ley 100 de 1993 hacen parte del sistema general de seguridad social y especifica que todos los afiliados a una EPS deberán tener un plan de protección integral en salud, con atención preventiva, médico quirúrgico y con medicamentos especializados

(Congreso de la República de Colombia, 1993a)

### **Marco Legal**

La enfermedad laboral o discapacidad para realizar algunas actividades, es un tema que se viene trabajando desde hace muchos años. En Colombia, con la entrada vigencia de la ley 100 de 1993, en la cual se estipula la normatividad, procedimientos y responsabilidades tanto del empleador como del empleado en la función de sus obligaciones, de la misma manera se da origen a la creación del sistema de seguridad social integral. (Congreso de la República de Colombia, 1993b)

Por otro lado, Según aparece asignados en el art. 200 del código sustantivo de trabajo, establece el concepto de enfermedad profesional al estado de nosología o afección dada como resultado de la actividad que ejecuta el empleado o a los instrumentos requeridos

a la función como químicos, biológicos o maquinarias. (Código Sustantivo del Trabajo, 1993)

En el art. 1 de la ley 1562 de 2012 hace mención al sistema nacional de riesgo laborales, son los entes públicos y privados encargados de fomentar la prevención, el cuidado y la atención, por medio de la creación normas, políticas y estrategias de salud ocupacional que establezca cada ente con el fin de responder de manera directa ante cualquier enfermedad o accidente. (Congreso de Colombia, 2012a)

De acuerdo a la Ley 1562 de 2012, en su más reciente modificación, exactamente en su art. 4 define enfermedad laboral como el padecimiento adquirido en función a las actividades laborales tanto físicas, como del entorno ya que cualquier situación o actividad puede llegar hacer un factor de riesgo. (Congreso de Colombia, 2012b)

### **Marco conceptual**

*Síndrome de Burnout.* Hace referencia al deterioro ocupacional, es decir, es la enfermedad producida por altos niveles de estrés en el campo laboral, por factores como la presión, falta de comunicación, sobrecarga laboral, malas condiciones de trabajo, etc. (Álvarez, 2011)

*Estrés.* Es la alteración del estado emocional de manera negativa, en concordancia a un estímulo, por consiguiente es el cambio de actitud de manera defensiva o impulsiva por factores de presión. (Regueiro, s.f.).

*Estrés laboral.* Son los factores de riesgos, que se desarrollan en los entornos de trabajos, como las funciones o situaciones que afectan la salud de manera directa o indirecta. (Hernández, Soria, & Peiró, s.f.).

### **Metodología**

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un modelo de tipo

cuantitativo con el propósito de comprender el fenómeno del desgaste profesional “Síndrome de Burnout” que se ha venido presentando dentro de las organizaciones, analizando los factores que inciden en la personalidad de quienes lo padecen y los efectos que le traen consigo en su entorno laboral, profesional y familiar.

Los estudios que prevalecieron en este trabajo de grado fueron los analíticos, este método de investigación es una forma de estudio que envuelve prácticas como el pensamiento crítico y la apreciación de unos hechos que se están llevando a cabo, buscando con esto encontrar elementos claves para analizar y comprender con profundidad dicho tema partiendo de bases de datos ya existentes, que sirvieron como cimiento para alimentar esta investigación y que permitieron realizar un aporte crítico a las teorías y estudios ya existentes, con fuentes de información secundarias que



aportaron de manera primordial a la elaboración de este trabajo.

### **Análisis de los resultados**

El Síndrome de Burnout es una amenaza real en las organizaciones de hoy y más aún cuando existe una capacitación continua entre los profesionales que buscan mejorar los conocimientos y estar mejor preparados a la hora de enfrentar los retos, lo que da como resultado profesionales con mucha idoneidad que están siendo sub utilizados para desarrollar determinados cargos en los cuales no cumple las funciones para lo que se prepararon, teniendo como consecuencia profesionales “quemados” o diagnosticados con síndrome de burnout sería conveniente que las organizaciones colombianas tomen las acciones necesarias para implementar programas que ayuden a mitigar los efectos negativos que se presentan en los trabajadores al ser diagnosticados con este síndrome, los

cuales afectan mayormente la calidad, eficiencia y eficacia de sus labores y del mismo modo el progreso de la empresa. Sería muy recomendable efectuar una serie de medidas o políticas que sean adecuadas para el bienestar de todos, o implementar estrategias que de la mano del área de talento humano se puedan llevar a cabo, para hacer el seguimiento necesario a las personas que presenten síntomas de estar desarrollo este tipo de enfermedades.

Si se puede observar, el síndrome es desencadenado por labores asignadas que no son adecuadas al perfil profesional del trabajador. Si dentro de las organizaciones se crean redes de relación social, coordinadas por profesionales que conozca del tema, para identificar de manera temprana los comportamientos de ciertos trabajadores, que con diferentes expresiones muestran síntomas que pueden estar padeciendo esta enfermedad, y de esta manera establecer estrategias

encaminadas a desarrollar las máximas potencialidades de estas personas. También se hace necesario el estudio de cargas laborales, la capacitación constante de los empleados y allí descubrir sus potencialidades, la adecuada comunicación con los superiores donde también se les permita expresar nuevas ideas, la mejora de salarios en la medida que su aporte sea valioso para la empresa, apoyarle en su crecimiento profesional y en términos generales buscar que el trabajador sea feliz en su empresa y que sienta que el trabajo que desarrolla es el indicado de acuerdo a su preparación.

Desarrollando acciones tempranas por parte de la administración en cuanto a fortalecer el departamento de recursos humanos, con profesionales idóneos que se interesen en el bienestar del trabajador y por ende de la empresa, podría evitar el desarrollo de este tipo de enfermedades

profesionales que afectan el buen funcionamiento de una organización.

### **Conclusiones**

El Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que está afectando a los trabajadores de las organizaciones, se identifica por la fatiga emocional, la despersonalización y el bajo logro personal, dando como resultado una tensión emocional, causada por las constantes exigencias laborales, por la adaptación a nuevas tecnologías o por la competitividad constante dentro de las áreas de trabajo; es usual encontrar estas afectaciones en su gran mayoría en las personas que tienen contacto directo con el público. Existe la necesidad de crear estrategias para desarrollar programas que prevengan estas situaciones y de esta manera mejora el entorno donde se llevan a cabo las actividades diarias de un equipo de trabajo.

Es este un tema confuso; los estudios que se han hecho en Colombia se han enfocado en diagnosticarlo como estrés laboral y es hasta hace muy poco que los especialistas han profundizado en el tema y han comenzado a diferenciarlo con otras enfermedades laborales debido que la modernización y las nuevas tecnologías han hecho que las exigencias sean mayores cada día. Por tal motivo los requerimientos son ascendentes no solo intelectualmente sino físicos y psicológicos para ejecutar nuevas y mejores destrezas que permitan tolerar las presiones de las nuevas metas del mundo actual.

Es claro que el Síndrome de Burnout no es una dificultad precisamente relacionada con el agotamiento que produce el trabajo, por el contrario, es la falta de motivación que existe al desempeñar sus labores y las escasas

ayudas para alcanzar sus logros profesionales las que hacen que las personas no se adapten ni respondan de manera eficiente a sus compromisos.

En conclusión, este trabajo realizado me ayudo a conocer sobre el tema y tener clara las acciones que se deben tomar cuando como Administradora de Empresas y líder de un grupo lo pueda poner en práctica, para el beneficio de mi organización y del grupo de personas que estén a mi cargo. No solo pensando como gerente y encontrar el beneficio máximo de mi empresa si no también pensar en mis clientes internos, brindar los beneficios justos por sus labores, espacios de trabajo cómodos, presentar planes de capacitación profesional para ellos y de este modo brindar la opción de ir escalando posiciones en la estructura organizacional de mi empresa de acuerdo a sus logros profesionales alcanzados.

## Referencias

- Alarcón, J. D. (2000). Análisis del Síndrome de Burnout, psicopatía, estilos de afrontamiento y Clima Social. *Revista de psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 29, pp. 8-17. Obtenido de UNiversidad Extremadura (España): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=143824>
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial Cegesti*(160). Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Código Sustantivo del Trabajo. (05 de Agosto de 1993). ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>
- Congreso de colombia. (14 de Julio de 2012). Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Obtenido de [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley\\_1562\\_2012\\_RIESGOS\\_LABORALES.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley_1562_2012_RIESGOS_LABORALES.pdf)
- Domínguez, G. ., & Jaureguibehe, V. L. (2012). Trabajo Social y Síndrome de Burnout: reflexión sobre intervención profesional actual. *Revista de trabajo y acción social*, pp. 140-144. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de Documentos de Trabajo Social · Nº 51 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246: <https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2019/05/DTS-n%C2%BA51.pdf>
- El Congreso de la República de Colombia. (23 de Diciembre de 1993). *Alcaldia Mayor de bogotá D.C.* Obtenido de Alcaldia Mayor de bogotá D.C: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Fayos, E. J. (18 de Enero de 1999). Burnout en deportistas:Un estudio en la influencia de variables de perdonalidad, sociodemocraticas y deportivas en el síndrome. Murcia, España. Obtenido de Tesis: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/95888#page=9>

- Hernández, P., Soria, M., & Peiró, J. (s.f.). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre? p. 1. Recuperado el 09 de Mayo de 2020, de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793102.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793102.pdf)
- Hernández, T. J., Terán, V. O., Navarrete, Z. D., & León, O. A. (Diciembre de 2007). El Síndrome de Burnout: Una Aproximación hacia su conceptualización, Antecedentes, Modelos explicativos y de Medición. pp. 50-68. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Biblioteca de la OMS. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de Organización Mundial de la Salud.: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Organización Internacional del Trabajo. (29 de Octubre de 2009). Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales. Obtenido de Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: [http://www2.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/meetingdocument/wcms\\_116913.pdf](http://www2.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/meetingdocument/wcms_116913.pdf)
- Ortega, R. C., & López, R. F. (01 de enero de 2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios:revisión y perspectiva. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, pp.137-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>
- Quinceno, J. M., & Alpi, S. V. (julio-diciembre de 2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10, pp.117-125. Obtenido de *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 10, núm. 2, pp. 117-125: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Regueiro, A. (s.f.). ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA? Recuperado el 09 de Mayo de 2020, de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Supersalud. (23 de Diciembre de 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras. Colombia. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100\\_93.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf)
- Vega, L. V. (27 de Mayo de 2019). *La República*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/el-desgaste-profesional-incluido-en-la-clasificacion-internacional-de-enfermedades-2866657>