



**Responsabilidad Social Empresarial para afrontar el Burnout desde el trabajo  
social en tiempo del confinamiento en Colombia**

Yessica Eliana Ospina Jaramillo ID 000564232

Leydi Tatiana Monsalve Rodríguez ID 000558032

Asesor(a)

Glenny María González Ruiz

Mag. Ciencias Sociales-Socióloga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Noviembre de 2022

Tabla de contenido	
Abstract.....	6
1. Introducción.....	8
2. Planteamiento Del Problema .....	11
2.1 pregunta problematizadora .....	13
3. Justificación .....	14
4. Marco Teórico.....	16
4.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	16
4.2 Bienestar Social.....	19
4.1.1 Calidad de Vida Laboral.....	20
4.1.2 Clima organizacional.....	22
4.1.3 Desarrollo organizacional .....	23
4.2. El Síndrome de Burnout .....	26
4.3.Rol del trabajo social:.....	30
4.4. Covid .....	31
4.5. Confinamiento .....	32
4.5.1 Ley 2080 de 2021.....	335.
5.Objetivos	
5.1 Objetivo General:.....	35
5.2 Objetivos Específicos:.....	35
6. Diseño metodológico .....	36

6.1 Consideraciones Éticas .....41

7. Resultados .....42

8 . Conclusiones .....54

9. Recomendaciones .....56

10 Anexos .....57

Referencias Bibliográficas.....62

Bibliografía .....64

## Lista de anexo

<b>15.1 Anexo 1 1Arbol de problema.....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 1 2 Mapa Conceptual .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 1 3 Ficha Bibliografica .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 1 4Ficha de lectura.....</b>	<b>60</b>

### **Responsabilidad Social Empresarial para afrontar el Burnout desde el trabajo social en tiempo del confinamiento en Colombia <sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Esta monografía es de revisión documental, fue realizada por estudiantes de Trabajo Social, Yessica Eliana Ospina Jaramillo\* y Leidy Tatiana Monsalve Rodríguez

## RESUMEN

La presente monografía tiene como objetivo principal, identificar la calidad de vida en el trabajo durante el confinamiento por el COVID-19 en Colombia, para conocer y comprender la importancia de la responsabilidad social empresarial y el rol del trabajo social para afrontar el burnout. La metodología utilizada fue a partir de una revisión documental de artículos especializados en el tema. Esta investigación es de corte cualitativo desde el paradigma interpretativo, donde a partir de la situación presentada por el confinamiento se produjo el aumento del burnout, dicho suceso nos permite tener un acercamiento al rol que desempeña el trabajo social en el área de talento humano y como la comunicación asertiva puede contribuir en el clima organizacional.

Por tanto, se quiere reflexionar y dar a conocer la importancia del rol del trabajo social en el área de talento humano, teniendo en cuenta que este campo es poco abordado por dicha profesión, es un gran reto que se debe asumir para demostrar que, gracias a la formación académica integral, puede ser una profesión que incide de manera eficiente y positiva; para poder posicionar las políticas sociales empresariales y la calidad de vida en el trabajo de los grupos involucrados.

Asimismo, el rastreo realizado en las diferentes bases de datos permitió identificar como la responsabilidad social empresarial, tiene como rol fundamental acompañar, apoyar y guiar un bienestar físico y mental, para mejorar el bienestar laboral y social de los empleados. Donde nos permitió construir nuestros objetivos y dar respuesta a los mismos, el trabajo social y la

---

responsabilidad social empresarial se pueden articular para que las empresas tengan condiciones adecuadas para afrontar y prevenir el burnout y de esta manera mejore la calidad de vida laboral y personal.

**Palabras Claves:** Responsabilidad social empresarial, trabajo social, burnout, confinamiento, calidad de vida.

**Keywords:** Corporate social responsibility, social work, burnout, confinement, quality of life.

### **Abstract**

The main objective of this monograph is to identify the quality of life at work during the COVID-19 confinement in Colombia, in order to know and understand the importance of corporate social responsibility and the role of social work in dealing with burnout. The methodology used was based on a documentary review of specialized articles on the subject. This research is qualitative from the interpretative paradigm, where from the situation presented by the confinement there was an increase in burnout, this event allows us to have an approach to the role played by social work in the area of human talent and how assertive communication can contribute to the organizational climate.

Therefore, we want to reflect and make known the importance of the role of social work in the area of human talent, taking into account that this field is little addressed by this profession, it is a great challenge to be assumed to demonstrate that, thanks to the comprehensive academic training, it can be a profession that influences efficiently and positively; in order to position corporate social policies and the quality of life in the work of the groups involved.

Likewise, the tracking carried out in the different databases allowed us to identify how corporate social responsibility, has as a fundamental role to accompany, support and guide a physical and mental well-being, to improve the labor and social welfare of employees. Where we were able to build our objectives and respond to them, social work and corporate social responsibility can be articulated so that companies have adequate conditions to address and prevent burnout and thus improve the quality of work and personal life.

## 1. Introducción

La responsabilidad social empresarial, es un tema que cada vez toma más relevancia, no solo en las empresas sino también en la sociedad, la RSE es un concepto de gestión en el cual las empresas incorporan las necesidades sociales y ambientales en sus operaciones comerciales e interacciones con sus grupos de interés. Además, ayuda a cumplir los fines económicos e involucra de forma adecuada a sus empleados, para hacerles sentir que son parte del proceso del mejoramiento del desarrollo humano y socioeconómico.

A partir de diciembre de 2019 surge a nivel mundial el virus SARS-CoV-2 (COVID 19) declarado como pandemia; además de ser un tema de salud pública y de seguridad ciudadana, es un asunto de trabajo y por ende del sector empresarial, y a su vez la adopción de medidas de confinamiento, por lo que se aumentó en la carga laboral, en diversos factores y sus dinámicas.

La importancia de la responsabilidad social en las empresas y cómo contribuye a la calidad de vida en el trabajo, donde se incorpora el clima organizacional y la comunicación asertiva, ya que en la actualidad se les exige a los empleados producir mayores y mejores resultados en el menor tiempo posible con los mínimos recursos. A raíz de lo anterior, se produce el Burnout o “empleado quemado” es un tipo de estrés laboral o desgaste profesional, que se puede manifestar por el cansancio emocional donde el empleado se percibe a si mismo de forma negativa al igual que su entorno, presentando así dificultad para su realización personal y el logro de sus objetivos.



En el ámbito familiar, social y organizacional sus consecuencias pueden afectar lo conductual, que se presente el ausentismo laboral y un bajo rendimiento en el trabajo. Por lo que esta monografía pretende identificar desde el trabajo social, la calidad de vida en el trabajo, promoviendo el desarrollo integral organizacional durante el tiempo de confinamiento por COVID 19 en Colombia.

Se realizó una revisión documental desde la responsabilidad social empresarial, el burnout, rol del trabajo social, el confinamiento y calidad de vida en el trabajo, a partir del fichaje de lecturas y bibliográficas donde se consultó en el Tesauro de la Unesco hasta pasar por repositorio y base de datos.

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo que se basa en los métodos de recopilación de información. En cuanto al alcance de la monografía es de tipo descriptivo donde abordamos a partir de la Gestión social política y comunitaria de trabajo social, la cual se enfoca en desarrollar procesos investigativos que permitan la producción de nuevas cartografías epistemológicas para generar conocimiento en interacción con el contexto, y de esta forma potenciar la intervención y los fundamentos del trabajo social (Uniminuto, 2018, pág. 17).

Se trabajó desde un lineamiento de la línea seleccionada, ya que trabaja por el bienestar social, la intervención profesional y la gerencia social; donde está ligada a la responsabilidad social que articula un trabajo de formación individual y colectivo muy oportuna para nuestra monografía.

La sublínea de investigación epistemológica e intervención, se enfocan en generar conocimiento sobre los procesos de investigación a partir del acercamiento al contexto, sin dejar de lado la historia buscando una transformación social; desde la planeación del desarrollo e influencia en políticas públicas mediante los procesos de inclusión social y vinculación de la comunidad. (Uniminuto,2015, pag,39).

Además, se construye esta monografía a partir de la sublínea de trabajo social donde se necesita tener referencias teóricas de sus orígenes, no sólo históricos, sino fundamentales y estructurantes donde es pertinente para la investigación, ya que se basa de revisiones documentales, finalmente, en esta monografía encontrarán el siguiente contenido: Introducción, planteamiento del problema, justificación, marco teórico, objetivos, diseño metodológico, resultados y hallazgos.

## 2. Planteamiento Del Problema

La pandemia por COVID-19 en Colombia dio origen en el año 2020, generó cambios sociales y culturales, afectó de manera significativa la desigualdad social, en donde el desempleo se convirtió en una problemática adicional por la falta de ingresos a los hogares colombianos, sumado a ello las pérdidas de familiares y económicas, los ajustes que se tuvieron en los hábitos alimentarios, el distanciamiento social en el ámbito laboral y familiar.

Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2021), la tasa de empleo disminuyó 6.8 puntos porcentuales (pps) en 2020 comparado con 2019 (49.8% vs 56.6%). Esto implica que, en total, 2.4 millones de colombianos perdieron su empleo durante 2020. De la misma forma, la tasa de desempleo aumentó 5.6 pps en 2020 comparado con 2019 (16.1% vs 10.5%), un aumento de 1.4 millones de desempleados (p.1).

Asimismo, uno de los cambios que trajo consigo la pandemia en la parte cultural llevó a la interacción de las personas en espacios públicos afectara directamente al sector cultural, artístico y turístico; donde se dio la cancelación de eventos masivos y cierres de teatros, al igual que salas de cines, museos, bibliotecas y galerías, no obstante obligaron a que artistas y gestores del sector cultural se replantearan la manera de trabajar, he incluso la desconexión de todas sus labores ha dejado paso al tiempo para la reflexión, donde se dio la bienvenida a la nueva era reflexiva reconociéndose a sí mismos.

A raíz, del confinamiento por COVID19, gran parte del sector empresarial colombiano sufrió gran presión emocional, ya sea, por duelo, miedo, ansiedad y otras afectaciones, lo que podría llevar a que esa carga emocional sea trasladada al trabajo. Es importante resaltar que los

efectos negativos de la pandemia han afectado a las personas de diferentes estratos sociales, donde el impacto es diferente para cada familia, una de las transformaciones del trabajo fue la manera en que las personas se reinventaron para lograr ingresos como lo son los emprendimientos y el teletrabajo.

Las principales problemáticas psicológicas a causa del surgimiento del burnout o “empleado quemado”, desencadenó factores psicosociales por el desequilibrio que se genera entre las demandas empresariales y los recursos personales. Esto ha generado cansancio emocional, un nivel más alto de esfuerzo físico y experimentar la despersonalización, como lo es el sentirse constantemente evaluado y desarrollar sentimientos encontrados; una baja realización personal e ineficacia para afrontar las diferentes situaciones que genera el estrés laboral.

De otro lado, y no menos importantes, las familias colombianas se vieron afectadas y pueden notar cada vez más la ausencia del trabajador, al no compartir y desempeñar el rol que se tiene dentro del hogar, este puede perderse con el tiempo y afectar los límites establecidos, la inadecuada distribución del tiempo entre la familia y el espacio para las tareas del trabajo.

El rol del trabajador social en el área de recursos humanos tiene un gran significado, ya que se puede desempeñar en procesos de gestión como la seguridad laboral y la salud del trabajador; implementando nuevas estrategias o prácticas que garanticen el bienestar laboral, además es un mediador entre la empresa y sus empleados para así buscar el beneficio y cumplimiento de derechos para cada uno.

La falta de estrategias de afrontamiento del estrés laboral puede ser la causa principal de la aparición del síndrome de burnout. Por ello la importancia de métodos adecuados por profesionales para prevención del síndrome, en general es una respuesta al estrés crónico que se da en varios factores, donde se van presentando diferentes consecuencias negativas individual y social.

### **2.1 pregunta problematizadora**

¿Cuál fue el rol que desempeñó el trabajo social en el área de recursos humanos para afrontar el burnout en la pandemia covid-19 en Colombia?

### 3. Justificación

La importancia de la responsabilidad social empresarial y el rol del trabajo social dentro de ella para lograr una la calidad de vida laboral, ya que es un tema poco abordado por nuestra profesión. El propósito es el bienestar de los individuos, grupos y comunidades, por lo que se trabaja desde la prevención para afrontar o rescatar de situaciones donde se presentan diferentes necesidades.

También, el trabajo social ayuda a la resolución de los problemas que se presentan en las relaciones humanas y promueve el cambio social. Para lograr un adecuado bienestar se debe tener en cuenta las características biológicas y psicológicas, los factores internos y externos del contexto social; el cual está conformado por todo lo que rodea a un individuo, como lo es su cultura, religión, clase social y su entorno laboral.

El ámbito laboral es de gran importancia y abarca gran parte del tiempo de una persona, es por ello que las empresas, al ofrecer un entorno laboral óptimo, donde se respetan las condiciones y derechos laborales, y brinden a sus empleados beneficios sociales y servicios de apoyo, posibilita la consecución de los intereses de la empresa y una calidad de vida laboral.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está enmarcada por dos factores, uno es el interno, dirigida hacia los propios empleados y a los recursos naturales, y, otra externa, relacionada sus grupos de interés. El trabajo social tiene cabida en ambas por sus conocimientos propios de la profesión.

La RSE representan una mirada estratégica capaz de generar oportunidades de cambio, y además es una ventaja competitiva para el sector empresarial en Colombia; con el fin de cumplir con los intereses y necesidades de las empresas y los empleados, teniendo en cuenta que un clima organizacional agradable genera un desarrollo pleno y una mayor motivación.

Desde que surgió el virus del COVID 19 en Colombia, hubo un gran un giro significativo, como lo son la educación a través de las pantallas, el teletrabajo y las reuniones sociales por video llamadas; son algunos de los cambios y nuevo estilo de vida que trajo esta situación a la sociedad, incluyendo la caída de la economía, desempleo y la desigualdad social. A raíz de ello se transformó la manera en que nos relacionamos, actuamos e incluso en el desempeño del trabajo, aumento de tareas o actividades y por ende la velocidad para ejecutarlas.

Por último, se pretende dar a conocer la incidencia del burnout en tiempo de confinamiento, y cómo las empresas pueden incidir de manera positiva o negativa en sus empleados y su entorno social, ya que este síndrome puede ocasionar deterioro en las relaciones interpersonales, ansiedad, depresión, irritabilidad y dificultad para concentrarse.

## 4. Marco Teórico

Con base en la revisión documental, se presenta el rastreo bibliográfico del avance en el conocimiento del objeto de estudio, para el desarrollo de esta investigación, se definieron las categorías y subcategorías con relación al tema de investigación. Lo que permite que se pueda indagar sobre los conceptos, posturas de diferentes autores que aportan a la construcción de conocimiento que permite fundamentar la investigación, entre las categorías de análisis a desarrollar se encuentran las siguientes: responsabilidad social empresarial, bienestar social, calidad de vida laboral, clima organizacional, desarrollo organizacional, comunicación asertiva, burnout, trabajo social, COVID, confinamiento, donde se pueden observar en el **10.1 Anexo A.**

### Árbol de Problema

#### 4.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Se define como el conjunto de procesos y actividades que se coordinan y se desarrollan en las organizaciones, basándose en su modelo de gestión administrativa, con el objetivo de mitigar el impacto social y ambiental. Es decir que el concepto de la (RSE) es una oportunidad para integrar diversas dimensiones en el sector empresarial; como lo son la gestión ambiental, la gestión humana, las relaciones públicas y la administración financiera, además su compromiso hace parte de una gestión integral con la ética, transparencia y una comunicación asertiva con las partes involucradas.

La responsabilidad social empresarial implica comprender la estructura de la sociedad, cada uno de los ciudadanos, llámese personas, empresas, que tiene un rol dentro de la construcción, transformación y desarrollo de la sociedad. Implica el compromiso de los



empresarios en el desarrollo de una filosofía corporativa propiciando las buenas relaciones con el entorno, generando oportunidades, comprometiendo a la comunidad, empoderando a la sociedad con el producto o servicio de la empresa, y finalmente; resultados exitosos en lo social y en lo económico. (Colombia incluyente.org. 2012)

Según cifras de la Corporación Fenalco Solidario, en el 2012 las empresas de nuestro país invirtieron cerca de 372 mil millones de pesos en programas de RSE, además que el 76% están certificadas en esta área y han destinado el 10% de sus utilidades a dichos programas, aspecto que ubica a Colombia en un lugar destacado, pues las cifras dan cuenta que en América el promedio está entre el 5 y el 7% (EDMTOV, 2013, pág.2).

Asimismo, la responsabilidad social empresarial surge como una necesidad ante la cuestión social causada por el auge y predominio de la industrialización y sus procesos productivos, la RSE es un concepto que ha ido ganando cada vez más importancia a nivel latinoamericano de las organizaciones en los últimos años ya que tiene una gran relevancia al estar involucrado al contexto social, ya que es un compromiso que tienen las empresas con la sociedad tanto a nivel externo como interno el velar por el bienestar del personal y el ambiente laboral.

Los artículos 49 y 95 de la Constitución Política, toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad, y obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas. Teniendo en cuenta estos preceptos y mediante Resolución 453 del 18

de marzo de 2020, el Ministerio de Protección Salud y Protección Social, ordenó la medida sanitaria obligatoria preventiva y de control en todo el territorio nacional, la clausura de los establecimientos y locales comerciales de esparcimiento y diversión. (Decreto 593, 2020, preámbulo).

Teniendo en cuenta lo anterior, se impartieron las medidas de protección para los empleados y de contención para el funcionamiento de las empresas, dependiendo su actividad, donde se consideró el mantenimiento del orden público; se aclaró cuál sería el tiempo de cuarentena y los sectores que podrían seguir en marcha con su labor. Sin embargo, a escasos días del aislamiento preventivo que se impuso por el gobierno nacional para evitar el contagio por el COVID 19, la mayoría de las empresas nacionales buscaron alternativas jurídicas para prescindir de los empleados, algunos empresarios optaron por adelantar vacaciones, otorgar licencias no remunerados, terminación anticipada de contratos y la disminución de salarios o en el peor de los casos ser despedido, sin importar las necesidades de sus empleados.

Finalmente, la responsabilidad social son deberes y compromisos que deben de poseer las personas, en la sociedad para contribuir voluntariamente a crear una sociedad más justa; sumado a ello las inesperadas circunstancias (Pandemia COVID-19), que las empresas afrontaron desde el modelo de gestión administrativa, priorizando los recursos de la Gestión humana y la administración financiera. Ya que la tarea fundamental de las empresas durante la pandemia es eliminar la improductividad, adaptándose a nuevas dinámicas de cambio a una economía diferente, tratados, nuevos mercados y acuerdos que impulsan a las empresas a reinventarse para afrontar las crisis y seguir vigentes en el mercado.

## 4.2 Bienestar Social

La construcción de bienestar social laboral compromete una relación de doble vía entre empleador y empleado, de modo que los intereses institucionales y las proyecciones del trabajador que aporten crecimiento a ambas partes así que:

El bienestar laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva–valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Estrada, 2010, como se citó en Usuga et al., 2017, p.13)

De modo que el bienestar social laboral propicia un bienestar integral a los empleados, para que estos puedan gozar de salud mental, física, emocional y espiritual, y así desarrollen la capacidad de lograr resultados satisfactorios a nivel personal, laboral y familiar. Así mismo, es fundamental que los empleados se sientan cómodos e identificados con sus labores, para que puedan aportar un buen desempeño y crecimiento laboral; el bienestar social laboral no solo se aplica para el progreso y desempeño en las empresas, sino también acoge aspectos de la vida personal, familia y el entorno social, por el impacto que puede generar en cada uno las experiencias laborales. Y de esta manera se vincula con el trabajo social, teniendo en cuenta la cercanía a los sujetos, la relación entre los diferentes contextos sociales, lo económico, cultural, y familiar.

### 4.3 Calidad de Vida Laboral

Un programa de calidad de vida laboral en una empresa propicia el desarrollo de oportunidades y crecimiento continuo, la integración social que significa dar apoyo, fomentando la equidad en el grupo de trabajo, la suficiencia en las retribuciones es otro valor importante, se refiere a los beneficios adecuados para mantener una calidad de vida, el balance entre trabajo y vida es también un valor relevante porque se refiere al respeto por la vida familiar que sin lugar a dudas hace parte del equilibrio calidad de vida laboral calidad de vida familiar. (Arredondo, 2019, p. 31).

Por otra parte, la calidad de vida laboral se basa en la percepción que tienen los empleados, ya sea en un nivel de satisfacción o insatisfacción, respecto al ambiente laboral donde se desempeñan, evaluando de esta manera el grado de bienestar y desarrollo y si el resultado resulta ser negativo en términos generales impacta de manera significativa el adecuado funcionamiento de las empresas.

Además, un factor en la calidad de vida laboral es la motivación, ya que se define por la autoexpresión del ser humano, esto le ayudará a mantener su comportamiento activo y constante en el aspecto personal, familiar y laboral; al tener expectativas frente a las actividades personales o laborales se podrá tener una mayor motivación para alcanzar una meta específica, como un factor clave para el desarrollo de las actividades laborales con un mejor y alto desempeño.

Según Chiavenato, (2004), “La calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar” p.458.

Por consiguiente, Es importante señalar que la calidad del entorno laboral en la que se desempeña el empleador influye significativamente en la calidad de vida psicológica del mismo. Influye en la percepción que el trabajador tiene de su trabajo y en el cambio de cultura organizacional que persigue como lo son: las oportunidades de promoción humana y crecimiento personal, el pago, la seguridad social, las prestaciones flexibles, la buena comunicación, entre otros.

El mejorar las condiciones laborales de las personas disminuye riesgos dentro de las empresas, también el tener en cuenta el comportamiento humano crea prácticas más seguras que conllevan a una mejor calidad de vida laboral. Algunas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, participación, autonomía, o por las oportunidades de crecimiento para sus empleados; esto no beneficia a los empleados ni tampoco a la empresa: es importante tener en cuenta que, a mayor satisfacción de un empleado en su entorno laboral, su desempeño será mejor y tendrá mejores resultados en su productividad.

#### **4.4 Clima Organizacional**

Es un tema de gran importancia para el desarrollo de las empresas donde se busca un constante mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder la mirada de los recursos humanos, ya que se ve reflejado en el comportamiento de los empleados; por tanto, los factores externos y principalmente los internos, donde dependen de diferentes actividades, interacciones y serie de experiencias que cada trabajador tenga con la empresa, por ende, el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Álvarez (1995) define” el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad”. (p.1)

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para las empresas a nivel positivo y negativo, ya que son demostradas por sus empleados. Entre las consecuencias positivas se pueden mencionar las siguientes: logros, productividad, satisfacción, adaptación e innovación. Es importante que las organizaciones pongan atención al tema del clima organizacional, dado que afecta directamente en los aspectos emocionales y psicológicos de los trabajadores, por ende, en cómo desarrollan sus funciones en sus puestos de trabajo.

En ese sentido, comprender el clima organizacional puede ayudar a mejorar de manera directa el desempeño de las empresas que se han visto obligadas a modificar su forma tradicional de hacer el trabajo, es importante que las empresas pongan atención al tema del clima organizacional, dado que incide directamente en los aspectos y en cómo desarrollan sus funciones en sus puestos de trabajo; en el marco de la crisis sanitaria por covid-19, las empresas a nivel latinoamericana se vieron obligadas a crear e implementar, protocolos que les permitan llevar adelante actividades productivas de manera segura como la virtualidad.

#### **4.5 Desarrollo Organizacional**

Es en conjunto de procedimientos para potenciar el desarrollo de las empresas, las cuales deberán apostar por la innovación y mantenerse en constante actualización, si quieren ser competitivos en el mercado; mediante estos procesos también se busca cambiar la salud, cultura y desempeño del sector empresarial. Está diseñado para trabajar en el mejoramiento de las habilidades, además las organizaciones diagnostican y evalúan las conductas, valores, actitudes y creencias de sus empleados para conocer como cada uno enfrentará la resistencia al cambio. Buscando el conocimiento y la efectividad con el mayor rendimiento individual de una empresa en el tiempo para el logro de sus objetivos.

Según (Hernández et. al, 2011) “La importancia que se da al desarrollo organizacional, deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial, a partir de una adecuada estructura organizacional (organigrama), de una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y

liderazgo), y del buen desarrollo de las relaciones humanas que contribuyan a prevenir los conflictos y a resolverlos rápida y oportunamente en cuanto haya indicios de su existencia” (p.12).

Específicamente el desarrollo organizacional tiene muchos factores importantes, uno de ellos son la comunicación, conflictos entre grupos, aspectos de jefatura y dirección; en estas situaciones se identifica el destino de la empresa o institución, y las opciones que se tienen al alcance para satisfacer los requerimientos del personal o problemas de eficiencia organizacional.

A esto se le debe sumar la capacidad que tiene una organización para motivar y generar nuevas ideas a sus empleados para mejorar su productividad, que se encuentra ligada con manera en que cada uno reconoce los valores de la organización, pero para llegar a este punto siempre será necesario que los integrantes de la empresa reconozcan que existe un problema que necesita una solución, y desarrollar los cambios que los acerquen constantemente a su mayor potencial.

#### **4.6 Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva cumple una función importante en el crecimiento de las empresas es la mezcla de la conceptualización de comunicación y asertividad que genero un cambio en el desarrollo de las interacciones interpersonales, dentro de las empresas donde se ven cambios al desarrollo de las interacciones, es un tema que afecta directamente el clima organizacional de las empresas, teniendo en cuenta que si la comunicación se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, agradables y



generaran confianza y a su vez impactara directamente en la productividad de sus labores, lo que es fundamental que los trabajadores se sientan cómodos y tranquilos.

Según (Aníbal, 2015) “la Comunicación asertiva se define una estrategia comunicacional que aborda la coherencia en los mensajes con el fin de decir algo claro y preciso entre los emisores/receptores. Además, se necesita trabajar la parte emocional en las relaciones personales y el manejo de las emociones y sobre todo se expone que la Comunicación asertiva y se vincula con las relaciones interpersonales y el comportamiento de los emisores y receptores al momento de emitir los mensajes” (pag.1).

Además, su importancia es indudablemente influyente para el desarrollo de las empresas y el logro de los objetivos. La comunicación asertiva es una destreza social, es la manera más apropiada para expresar lo que pensamos y sentimos de forma clara y respetuosa; buscando solucionar o enfrentar las situaciones de forma cordial y decisiva, y a su vez el asertividad y el clima organizacional se conforman para un mejor clima laboral y una mayor productividad.

La comunicación asertiva permite que en las empresas se logre un ambiente de armonía al expresar ideas o sugerencias. Tolentino, J (2012) afirma “La conducta asertiva o socialmente hábil, implica respeto hacia uno mismo y hacia los demás al expresar nuestras necesidades y/o derechos”, con lo anterior podemos dar cuenta que la comunicación asertiva se logra primero desde la persona para luego transmitirla a los demás, donde se permite que las persona sean escuchadas y expresen sus ideas de la mejor manera, es un pilar fundamental para cualquier acto comunicativo, está se desarrolla en cualquier ámbito como lo son el familiar, social, laboral, educativo y cultural (p.44).

Es relevante destacar que el asertividad no es un rasgo de la personalidad del ser humano, pero sí de la conducta, por lo que veces es una habilidad que se puede trabajar para mejorar las relaciones sociales interpersonales, además se conserva como valor agregado que se le da a la comunicación organizacional donde se convierte en una comunicación de calidad, efectiva, segura y sobre todo confiable.

#### **4.7 El Síndrome de Burnout**

O “empleado quemado”, es una respuesta al estrés crónico, al cansancio físico y emocional que se genera a raíz del trabajo a largo plazo y acumulativo, como resultado trae consigo consecuencias negativas a nivel individual y organizacional; se manifiesta con diferentes peculiaridades dependiendo la profesión, las personas que padecen este síndrome pueden sentir la sensación de poca realización personal, trastornos personales, laborales y familiares, que repercuten en el entorno social.

Según Labrador y Montiel, 2016, como se citó en Osorio et al., 2021) indagando los datos epidemiológicos sobre el síndrome, se habla de un problema de tal magnitud, que puede ser etiquetado como una epidemia emergente, lo que hoy ratifica el carácter contagioso del trastorno. Esto sugiere la posibilidad de que el síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausentismo laboral que presentan estos profesionales. (p.19)

La clave para comprender el burnout radica en el concepto de estrés, que es asociado a un efecto negativo, cuando no siempre es así. El estrés es una respuesta que adapta y prepara al

individuo, para una huida o lucha, y que puede aparecer cuando las exigencias de un trabajo no son iguales a las capacidades, recursos o necesidades del empleado. Puede verse relacionado con la confianza en sí mismo, la carga laboral y poca posibilidad para tomar decisiones, y en el ambiente laboral se puede presentar poca comunicación y conflictos interpersonales.

(Molina, 2015, como se citó en Osorio et al., 2021) especifica que: el trabajo constituye una importante fuente de estrés y riesgo de padecer problemas psicosociales médicos y psicosomáticos, lo cual lo hace un importante aspecto a estudiar en cada empresa para mitigar los efectos de este fenómeno y de esta forma minimizar riesgos empresariales que generan pérdidas económicas como cualquier otra enfermedad crónica que no es tratada a tiempo o sociales y de valor emocional como lo es tener un familiar enfermo. (p.10).

El desgaste es un síndrome que se caracteriza por el agotamiento emocional, que se refiere al (vacío de recursos personales unido a la sensación de que no tiene nada que ofrecer psicológicamente a las personas que lo rodean), la despersonalización (es el desarrollo de una actitud negativa que desarrolla el sentimiento de insensibilidad hacia las personas con quien trabaja), y el aumento del sentimiento de baja realización personal o percepción de que los logros profesionales están por debajo de las expectativas, la carga laboral, el aumento de horas extras genera ausentismo laboral, y una mayor probabilidad de errores en la práctica profesional.

“La tasa de desempleo a nivel Colombia durante el mes de Junio aumentó 19,8 % cifra superior al 9,4% que se presentó el mismo mes del año 2019 (“Desempleo en Colombia subió a 19,8% durante junio”, 2020). En este sentido, el COVID-19, más allá de ser un tema de salud pública y seguridad ciudadana, es un tema del trabajo y por ende de las organizaciones”. (p.4).

Por o anterior, la salud mental y física podría verse afectada por el desempleo o por el aumento de trabajo, ser competitivo y las obligaciones en el hogar, lo cual puede ocasionar desórdenes mentales, dificultades para conciliar la vida familiar, incapacidades prolongadas y desmejoramiento de la calidad de vida.

Entre las principales causas del burnout se relaciona con actividades laborales que se vinculan directamente con los clientes, el contacto es parte de la naturaleza del trabajo. Sin embargo, en otras áreas de trabajo también se puede presentar el riesgo o el desarrollo del mismo, sus causas se caracterizan por horarios de trabajo excesivos, mala comunicación, carga laboral excesiva, bajas remuneraciones, monotonía y falta de recompensas y falta de autonomía o hipervigilancia.

Los efectos a causa del burnout, en algunas ocasiones pasan inadvertidos y afectan a la persona y lo dejan expuesto, disminuyendo su productividad y desmejorando su calidad de vida. Adicionalmente, cuando el efecto se instala en el cuerpo generando problemas en la salud mental como la depresión y trastornos de ansiedad, a continuación, se mocionarán los principales efectos y consecuencias:

Estrés general: La diferencia que hay entre el estrés y el burnout, es que el primero es una fase psicológica que conlleva a efectos positivos y negativos, mientras que el segundo hace referencia a efectos negativos para el individuo y su entorno. El estrés general se puede desarrollar en todos los ámbitos de la vida lo contrario al burnout, como lo expresan algunos autores, es un síndrome propio del contexto laboral.

Fatiga física: Falta de energía y de motivación, acompañado del sentimiento de no preocuparse por lo que sucede a su alrededor, lo que se quiere decir es que es una respuesta importante al esfuerzo físico y al estrés emocional. Entonces el burnout se caracteriza por una recuperación más lenta y está acompañada de sentimientos de fracaso, mientras que la fatiga física la recuperación es rápida y se acompaña de sentimientos de realización personal y de su éxito.

Depresión: El síndrome de burnout tiene una estrecha relación con la depresión y afecta el entorno personal y familiar, lo cual es reflejado en la calidad y desempeño laboral. Toda persona que experimenta la depresión manifiesta tristeza en su estado de ánimo, no siente satisfacción por sus actividades cotidianas, constantemente se echa la culpa de su situación, no puede concentrarse en su trabajo y esto lo lleva a no dormir y tener molestias físicas.

Entre las causas del síndrome de burnout en el ámbito personal como organizacional, son múltiples, tanto, encontrándose un mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, ausentismo laboral, dificultades para relacionarse con las demás personas o para trabajar en grupo, mayor facilidad para la adicción a drogas, disminución del rendimiento laboral, aumento de errores, alteraciones en la memoria y aprendizaje e inclusive alteración de índole sexual.

Enfrentarse a jornadas de trabajo muy largas, también es una de las principales causas del burnout, ya que la mayor parte del tiempo es dedicada al entorno laboral dejando por fuera el aspecto personal y familiar. Presenciar un mal clima laboral, no poder controlar las decisiones laborales importantes, realizar un trabajo monótono y sentirse aislado en la oficina o en la vida

personal, contribuyen al cansancio físico y mental acompañado de desmotivación personal como se mencionaba anteriormente.

#### **4.8 Rol del Trabajo Social**

“Los inicios del trabajo social en el campo organizacional en Colombia, los cuales se remontan al año 1943, cuando en la empresa FABRICATO se crea dentro de su estructura organizacional la Secretaría Social encargada de ofrecer educación, capacitación, salud y apoyo moral a los(as) trabajadores(as). Luego, en el año 1944 en esta misma empresa, se instituye la Casa del Trabajador como programa bandera en el aspecto social. Posteriormente, en los años 40 y 50, empresas como Cervecería Unión y TEJICONDOR, entre otras, continúan desarrollando actividades de asistencia social como las anteriores y otras, tales como: la realización de primeras comuniones de hijos de empleados, fiestas de fin de año y servicios religiosos” (Pérez y Díaz, 2014, p.26).

Teniendo en cuenta lo anterior el desempeño del trabajo social es desarrollar procesos orientados a una estructura organizacional flexible, más horizontal y dinámica, que permita la participación de las partes involucradas, transformación de las relaciones, conocimiento de las necesidades, la generación de proactividad en la empresa, lo que conlleva a que el personal tenga una alta motivación, incorporando el trabajo de redes, trabajo desde el enfoque administrativo moderno como lo es la calidad y atención en el servicio y la planeación estratégica.

Delgado y Medina (2020) expresan que “A través de los años el área de recursos humanos se ha ido adaptando a las demandas particulares del mundo del trabajo. Está claro que

estas áreas poseen una naturaleza cambiante que ha implicado retos y un alto nivel de creatividad y resiliencia. La pandemia ocasionada por el COVID-19 no ha sido la excepción a la regla; esta ha implicado cambios estructurales y culturales en la sociedad en general, y en las organizaciones en particular” (P.5).

Durante la pandemia se intensificaron nuevos procesos de gestión, en la seguridad laboral y la salud del trabajador; al igual que la implementación de métodos que garanticen el bienestar del mismo, a través de recursos y de herramientas que ayuden a los trabajadores a enfrentar la situación y es fundamental en la mediación entre los intereses de ambas partes, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa sin afectar las garantías y derechos de los empleados.

Según (Burnard, 1967) “La actividad organizada, sobre el Trabajo Social en las empresas que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad, que mejoren las condiciones económicas y sociales.” (Pag.19).

#### **4.9 Covid**

A principios del año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) anunció la existencia de un virus que se originó en la ciudad de Wuhan, en China conocido como SARS-COV, las afecciones de la calidad de vida están asociadas al confinamiento y la libertad de salir, de pasar tiempo con amigos, familiares, vecinos o de realizar actividades cotidianas y privados

de la interacción social, la preocupación por contraer COVID-19 donde también produjo problemas en la salud mental, como ansiedad, malos hábitos alimenticios, miedo y sobre todo estrés.

Por consiguiente, las rutinas sociales y económicas se vieron interrumpidas, donde se ha aumentaron los problemas de salud mental en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores. De esta manera, se destacó principales factores asociados a una mala calidad de vida en el contexto de la pandemia por COVID-19, en la alteración de la salud mental. En la cual esto se suman varios factores de riesgo que pueden provocar enfermedad.

Cabe mencionar que para tener un régimen donde la calidad de vida de las personas sea factible, se debe tener un equilibrio positivo en su rutina, las decisiones alimentarias, el descanso y el manejo de estrés; “El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por lo tanto, todas las personas pueden estar expuestas a situaciones de estrés, en este caso se contextualiza en las organizaciones, es decir, las empresas.” (Civera y Folkman 204, p.65).

#### **4.10 Confinamiento**

A causa de la pandemia puso en evidencias varias de las dificultades de las empresas. Esto quiere decir que tanto las empresas como los empleados se han visto obligados a adoptar diferentes modalidades de trabajos de manera improvisada y sin una planificación previa, gran parte de las personas se vieron sometidos a una gran presión emocional, como lo es duelo, miedo, ansiedad y otros síntomas, lo que con lleva a diferentes cargas emocional y físicas.



En este orden de ideas, la pandemia estuvo impulsando un cambio repentino en las prácticas y dinámicas, que afectaron tanto a los trabajadores como a las empresas, es donde los Recursos Humanos juega un papel fundamental entre los intereses de las empresas y los intereses de los trabajadores, todo con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa, se ha centrado en la administración de la fuerza laboral, el talento humano y los procesos de gestión humana de las organizaciones.

#### **4.10.1 Ley 2080 de 2021**

Es de gran relevancia tener en cuenta la presente ley ya que esta promueve el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo mediante el uso de tecnologías, promoviendo el trabajo en casa “Por la cual se regula el trabajo en casa y se dicta otras disposiciones” (Ley 2088/2021), y hace énfasis en que el trabajo en casa indica el derecho de desconexión laboral que es la garantía que tiene todo trabajador para disfrutar sus tiempos de descanso, permiso, vacaciones, vida personal y familiar.

Donde tiene algunas características como horario flexible, cualquier lugar de trabajo, uso de dispositivos propios, evaluación por resultado y reuniones virtuales según la ley, Teniendo en cuenta lo anterior, se puede demostrar los efectos y factores psicosociales del trabajo en casa, siendo esta una política empresarial que permiten adquirir distintas formas laborales que aportan a las organizaciones alto rendimiento y eficacia en el proceso de selección.

Sin embargo, la ley define el trabajo en casa como aquellos trabajadores que laboran desde cualquier lugar con las herramientas tecnológicas pertinentes, aclarando si son requeridas

por la labor que el colaborador ejecuta, además un acuerdo en el que se llega con el empleador, para hacer el respectivo seguimiento de funciones correspondientes, actualización o mantenimiento.

## **5. Objetivos**

### **5.1 Objetivo General:**

Identificar la calidad de vida en el trabajo durante el confinamiento por Covid 19 promoviendo el clima organizacional desde el trabajo social.

### **5.2 Objetivos Específicos:**

Identificar la comunicación asertiva en el trabajo demostrando su efectividad en los desempeños laborales.

Determinar los principales problemas físicos y emocionales a causa del burnout presentando sus impactos en el desarrollo organizacional.

## 6. Diseño Metodológico

El tipo de esta monografía es documental porque consiste en el análisis de la información escrita sobre un tema en específico, es importante resaltar que dicha investigación es denominada estado del arte porque aborda problemas de carácter teórico y empíricos; con el objetivo de crear relaciones, diferencias, etapas, posturas o su estado actual sobre el objeto de estudio.

La investigación documental es un proceso minucioso de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información, determinado por un tema de interés, al igual que otros tipos de investigación que suman a la construcción, donde permite identificar las investigaciones elaboradas con anteriormente, autores y discusiones, además diferencias entre los trabajos e ideas del investigadores y categorizar experiencias donde se pueda distinguir elementos más abordados con observaciones y ámbitos no explorados.

En este sentido se puede obtenerse registro de información, observaciones, valoraciones, análisis e interpretaciones que aportan en el desarrollo de la investigación y la producción de nuevos conocimientos, un artículo de revisión su objetivo es examinar la bibliografía en un marco académico donde deberá brindar veracidad científica y ampliar las fuentes revisadas.

Según el Compendio de la Corporación Minuto de Dios- UNIMINUTO (2015), la revisión documental es “el resultado de una investigación donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas, sobre un campo en ciencia

o tecnología, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo. Se caracteriza por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica de por lo menos 40 referencias”.

Siguiendo con lo anterior se tuvo en cuenta la fuente Académica (EBSCO): Es una base de datos de información científica sobre medicina, física, química, economía, educación y otros campos. Es el proveedor líder de bases de datos de investigación, administración de suscripciones a revistas electrónicas y paquetes electrónicos, desarrollo de colecciones de libros y administración de adquisiciones, y uno de los principales proveedores de tecnología bibliotecaria, libros electrónicos y soluciones de decisión clínica para universidades, colegios, hospitales, corporaciones, gobierno, escuelas de nivel básico y bibliotecas públicas de todo el mundo (EBSCO, 2022).

También se utilizó Library Science Database (ProQuest): Es una base de datos que permite una investigación seria de prácticamente cualquier tema de investigación desde múltiples perspectivas y en múltiples formatos, que estructura datos para un acceso y descubrimiento sencillo por parte de estudiantes, académicos y buscadores de información de todo tipo (ProQuest, 2022).

Por otra parte, también utilizamos el buscador Google Académico que nos permite localizar documentos académicos como artículos, tesis, libros y resúmenes de fuentes diversas como editoriales universitarias, asociaciones profesionales, repositorios, universidades y otras organizaciones académicas y resultados académicos creado por Google, para que pueda ser

utilizado sobre todo en el mundo de la educación y el contenido es académico y científico, de esta manera se utiliza Scopus y Dialnet Plus.

Adicional a lo anterior, Scopus también fue de gran utilidad para los temas que se mencionaron anteriormente, ya que incorpora una base de datos de citas y resúmenes completa y seleccionada por expertos con datos enriquecidos y literatura académica. Y finalmente se utilizó Dialnet Plus porque permite incluir en el catálogo de su biblioteca los registros analíticos de las revistas de la institución que están en Dialnet y ofrece todas las herramientas necesarias para optimizar las búsquedas y trabajar con los fondos disponibles.

Esta investigación responde al paradigma comprensivo e interpretativo, ya que nos permite comprender las situaciones que se presentaron en el ámbito laboral durante el confinamiento, posterior a ello el aumento del burnout, y el rol que desempeñó el trabajo social desde el área de talento humano.

Por tanto, en las ciencias sociales se busca comprender y no explicar. Comprender representa así la concepción metodológica propia de las ciencias humanas. busca entender o interpretar el sentido y el significado de los actos humanos, en este orden de ideas es. Las ciencias del espíritu pretenden comprender hechos particulares, mientras que las ciencias naturales tratan de formular leyes generales (Mardones & Ursúa, 1987, como se citó en Bernal, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, dicho paradigma nos ayudó a comprender las principales causas y efectos del burnout que se presentaron durante el confinamiento. Y como estos

afectaron de manera significativa el entorno laboral, personal y familiar de los empleados, ya que dicha situación puede desencadenar estrés laboral, ansiedad y depresión. Así mismo, es necesario comprender el rol que desempeñó el trabajo social y como su accionar se complementa con la responsabilidad social empresarial desde el área de talento humano.

En la presente monografía se utilizó la investigación cualitativa, porque se orienta en profundizar sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial y el rol del trabajo social durante el confinamiento para afrontar el burnout, ya que enfatiza en describir los sucesos de los temas en mención a partir de algunas características determinadas, dependiendo de la percepción de los miembros que hacen parte de las situaciones estudiadas.

Para Bernal (2010) “Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en a información obtenida de la población o las personas estudiadas” (p.60).

De acuerdo con (Casares Hernández, et al. 1995, como se citó en Bernal, 2010) “La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento. Para los autores mencionados, las principales fuentes documentales son: documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales,

tratados, conferencias escritas, etcétera), documentos filmicos (películas, diapositivas, etcétera) y documentos grabados” (p.111).

Esta monografía se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

Según Cerda (1998), “tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p. 71).

Las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada las partes, categorías y clases de ese objeto estudio; la investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares, son los utilizados en trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter descriptivo.

Con relación al material obtenido en la monografía, se realiza un registro con la información considerada relevante para llevar a cabo el objetivo de la investigación, es utilizada como instrumento esencial en las fichas de lecturas, ya que permite tomar y guardar datos importantes del material extraído en las bases de datos, por consiguiente, la aplicación de la



técnica seleccionada la revisión documental ya que permite facilitar el desarrollo de esta investigación dando mayor soporte teórico.

### **6.1. Consideraciones Éticas**

En la realización de este trabajo monográfico se lleva a cabo de forma ética la recolección de información, dejando a un lado los juicios de valor como lo contempla el código de ética profesional, durante el proceso de la investigación fue fundamental como trabajadoras sociales en formación conocer y tener presente el Código de Ética del Trabajo social ya que nos permite actuar bajo un régimen disciplinario con deberes y principios.

Según el código de ética profesional establecido por el Acuerdo 024 de 2019 en el marco de Ley 53 de 1977 “El desempeño profesional de los trabajadores sociales exige el cumplimiento de funciones específicas intersectoriales, de intervención con individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades orientadas hacia el desarrollo humano sostenible, para que las personas accedan a los bienes y servicios, superen sus dificultades, satisfagan sus necesidades individuales y colectivas frente al Estado y a la sociedad, y desarrollen sus potencialidades” (CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL 1977).

Donde nos permite como investigadoras establecer relaciones dialógicas y equitativas basándonos desde la justicia social, estas consideraciones éticas nos permiten llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta monografía convirtiéndose en una guía donde la recolección de información exhaustiva e interpretaciones es fundamental partiendo de la revisión documental.

## 7. Resultados

Como indica el Acuerdo 075 se presentan los hallazgos de forma detallada de acuerdo a las categorías de análisis previamente definidas y las categorías emergentes, para indagar acerca de la pregunta problematizadora de nuestra investigación, el objetivo general de esta monografía consistió en examinar en el marco de la pandemia en Colombia desde la revisión documental se hallaron diferentes elementos que fue de gran ayuda para guiar la investigación.

La responsabilidad social empresarial va mucho más allá, porque es un nuevo estilo de hacer negocios, y esto puede ser bueno si es apropiado para todos, para la misma empresa, sus colaboradores, el medio ambiente y la comunidad. La RSE promueve el desarrollo integral de los empleados, el desarrollo humano sustentable y sostenible. Mediante el compromiso y confianza de las empresas hacia sus empleados, su objetivo principal es el impacto positivo que causa sus prácticas en la sociedad, generando estrategias que permiten mejorar la calidad de vida laboral, porque son responsables de promover el bienestar laboral y social.

Su buena ejecución dependerá de la viabilidad y aceptación en los proyectos, recursos y negocios de cada empresa. Sumado a ello la disminución de efectos nocivos para el medio ambiente y la sociedad; con el compromiso responsable con sus grupos de interés, respetando los derechos humanos, prestando un servicio con calidad y eficiencia. En suma, para las empresas y la sociedad es primordial sostener el crecimiento económico, para toda nación el objetivo es el desarrollo sostenible, pero para dicho crecimiento es necesario trabajar en conjunto con el desarrollo humano integral.

Es necesario resaltar que muchas empresas colombianas se han concientizado de la importancia de crear programas sociales de gran impacto, como lo demuestra la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia) en el año 2008, más del 60% de los empresarios desarrollan actividades basadas en la responsabilidad social, se realizaron 158 encuestas a las empresas y los resultados arrojaron que el 98,5% considera que si deben asumir responsabilidades responsables con la comunidad. (ANDI 2008), Buscando garantizar un adecuado entorno social y laboral para los empleados colombianos y la sociedad; ya que es fundamental para el logro de metas a mediano y largo plazo.

Por lo mencionado, se quiere dar a conocer que la responsabilidad social empresarial y la calidad de vida laboral son pilares fundamentales para afrontar el burnout o “empleado quemado”, ya que su significado reside en el concepto de estrés laboral, el cual se asocia a efectos negativos. Sus factores de riesgo están interconectados con los diferentes aspectos de la actividad laboral, las tareas que se realizan día a día (carga mental), la autonomía, motivación frente a las demandas del trabajo, descanso y comunicación.

El padecimiento del burnout va mucho más allá del cansancio habitual, que puede ser reparado con unos días de vacaciones y rodea una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa. A nivel psicosocial, se genera un deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

En busca de dar respuesta a nuestro objetivo general, que es identificar la calidad de vida en el trabajo durante el confinamiento promoviendo el clima organizacional desde el trabajo

social, en el nuevo escenario de vida conllevó a una situación inesperada por el confinamiento preventivo, lo que ha llevado a que las empresas se proyecten para optimizar las condiciones laborales de los empleados; basándose en cuidar la salud y las relaciones humanas como su estado, el espacio y adaptación al lugar de trabajo, calidad de iluminación, niveles de ruido y la temperatura. De tal manera que se evite la relación entre las responsabilidades familiares y lo profesional, para que no se vea afectado la calidad de vida laboral.

Esta información sale con relación a, Elton Mayo, en una de sus investigaciones concluyó que, los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos.

Ahora bien, es importante mencionar que el aislamiento genera efectos negativos sobre la salud psicológica y física de las personas mediante emociones negativas, altos niveles de estrés que desarrollen un deterioro cognitivo, trastornos, interrupción del sueño y reducción en la respuesta del sistema inmune, por consiguiente, las consecuencias en la calidad de vida tienen una concepción que involucra muchos aspectos y dimensiones, pero al abordarla en el ámbito laboral donde el enfoque es desde el bienestar que proviene del trabajo, el desarrollo personal y profesional, las relaciones humanas e, incluso, el tiempo libre.

En el mismo orden de ideas, Basándonos de la Revista EAN por el autor (Torner, 2021) expresa que es difícil que el ser humano dentro de su propia naturaleza, viva aislado limitado de socializar e integrarse con los demás, por eso la importancia de las relaciones humanas

centrándonos en el ámbito laboral donde es esencial la comunicación e integración, por medio de esta investigación es posible determinar que existen múltiples variables para relacionar el término calidad de vida en el trabajo, del comportamiento de los recursos humanos dentro de los ambientes organizacionales y el impacto que tiene para las empresas, donde se abre caminos a otros estudios vinculados con el desempeño laboral, como, por ejemplo, de qué manera la motivación bajo un entorno de pandemia generada por el COVID-19 se ve afectada e impacta en la productividad y el compromiso de las empresas

Por otro lado, se realizó un rastreo bibliográfico, en cuanto a la relación del confinamiento laboral que se ha vivido a raíz de la pandemia Covid-19, en donde se percibe en muchos casos un gran agobio, estrés y agotamiento por parte de empleados de empresas en distintas áreas, como se mencionó anteriormente, cuyas causas son diversas “los trabajadores que han visto ultrajados sus derechos y se han sentido en posición de vulnerabilidad frente a sus empleadores. Un ejemplo de esto, son algunas organizaciones de Estados Unidos, que en su afán de satisfacer la necesidad de control sobre sus trabajadores han optado por exigir a los mismos descargar softwares espías que miden sus movimientos desde la casa. Esta nueva forma de vigilancia en el trabajo es conocida como “tattleware” o “Software de seguimiento” (Allyn 2020 como se cito en Delgado y Medina 2020).

En ese sentido, identificar en **el clima organizacional** ayuda a mejorar de manera directa el desempeño de las organizaciones que se han visto obligadas a modificar su forma tradicional de trabajar, es importante que las empresas pongan atención al tema del clima organizacional, dado que incide directamente en los aspectos emocionales y psicológicos y por ende, en cómo

desarrollan sus funciones en sus puestos de trabajo, también identificamos algunos efectos que ha tenido la pandemia COVID 19 propias en el clima laboral dentro de las empresas.

El clima laboral debe ser enfocado desde la autorrealización o realización personal, involucramiento laboral, condiciones laborales, desempeño y comportamiento laboral, ya que permite describir la estructura psicológica, política, práctica y de toma de decisión al interior de las empresas, actualmente el clima organizacional es importante para asegurar la calidad de vida laboral, por lo tanto el área de bienestar social debe gestionar mecanismos que les permita lograr el fortalecimiento de las relaciones laborales y que garantice la estabilidad del empleador tanto laboral como persona, como lo mencionamos en nuestra categoría de análisis del clima organizacional tomando por sustento los autores Autores Chivetiano, Alvarez.

Al mismo tiempo respondemos nuestra pregunta problematizadora ¿Cuál fue el rol que desempeñó el trabajo social en el área de recursos humanos para afrontar el burnout en la pandemia covid-19 en Colombia?

El rol que desempeño el trabajo social en el área de recursos humanos en el marco de la pandemia en el área de RRHH, se encontró que el área se centra en el acompañamiento, la cercanía y el apoyo para los trabajadores. Los Recursos Humanos ha sido un área clave en la toma de decisiones de las empresas ya que ha aportado a la toma de decisiones y medidas para contener el impacto de la pandemia a esto se le puede sumar que el T.S contribuye a que en las empresas reduzca el burnout con el fin de mejorar la calidad de Vida y como en las empresas tengan mecanismos que ayuden a la prevención de este síndrome que se vivió en la pandemia y como el trabajo social contribuye.

González y Falla (2021) manifiestan que “De ahí que Trabajo Social, hoy en día, se ubique en procesos de orden disciplinario que invitan a ser desarrollados desde aristas flexibles, globalizantes y cíclicas que promuevan una lógica dialéctica, asumida, pensada y reflexionada a partir del análisis de las contradicciones, las capacidades y la perspectiva de vida de los sujetos sociales; ello nos invita a superar la noción de problema social y proponer la categoría de análisis de fenómeno social. El objetivo es pensar desde dónde se escriben las ciencias, en este caso el Trabajo Social, en un mundo convulsionado, cambiante, que exige hacer frente a los retos y circunstancias, como la pandemia generada por la covid-19, que obligó al mundo a confinarse en sus casas” (p.196).

Por otro lado, (Galán 2013) expresa que “El trabajador social está plenamente capacitado para conseguir la adhesión del empleado. Si se realiza un correcto trabajo social con los empleados a la vez que se cuida el clima laboral se pueden obtener los mejores resultados empresariales tanto económicos como sociales” (p.16), si no también garantizar que los empleados tengan una buena calidad de vida laboral y personal, donde el trabajo social desarrolla estrategias que generan propuestas diseñadas para la mejora y mejores resultados en las empresas donde obtengan resultados eficientes.

De esta manera las organizaciones evitando tener inconvenientes o baja producción en su empresa por falta de motivación, agotamiento, enfermedades en el trabajador que le impiden realizar su labor de manera óptima. Por otro lado, si existe un buen clima laboral el trabajador se sentirá motivado en un ambiente ideal para ejecutar sus labores sin excederse.

En el objetivo general se quiere responder el cómo se identificó la calidad de vida en el trabajo durante el confinamiento por COVID 19 promoviendo el clima organizacional desde el trabajo social.

La calidad de vida en el trabajo se vio afectada en las empresas por los cambios del confinamiento, ya que las empresas se vieron obligadas reinviértanse en la forma de seguir siendo productiva, con ella la implementación de la virtualidad para continuar con las labores con ello se desencadenó una serie de causas, si existe un buen clima organizacional en las empresas donde el empleado se sienta satisfecho la productividad será mejor, en este apartado el rol del trabajo social cobra mayor fuerza.

Segun (Chiavenato, 2004) “La calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar.” (Pag.4).

Por consiguiente, se puede decir que la calidad de vida laboral es utilizada como indicador de las experiencias en el sitio de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan. Las empresas requieren personas motivadas que participen activamente en sus labores, que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones, y que su calidad de vida sea un reflejo del aporte a las personas y a la sociedad.



El clima organizacional está estrechamente relacionado con las percepciones, con la manera en cómo los empleados toman el cambio y la innovación en este caso el marco del confinamiento. Dependiendo el tipo de clima el impacto podría ser acertado o no y tener el éxito, es así como la medición de clima organizacional tiene muchos beneficios, ya que apuntan al bienestar tanto físico, psicológico cognitivo y social del empleado.

El concepto de calidad de vida laboral y su significado aborda todas las condiciones relacionadas con el trabajo como lo es el ambiente laboral, los horarios, el sueldo y los beneficios económicos, el plan de carrera, la comunicación, la motivación y las relaciones interpersonales, son fundamentales para la satisfacción de los empleados a nivel individual y grupal.

Adicionalmente, el hombre es un ser social que necesita interactuar para que se construya sentidos y significados sobre su vida. El Covid-19 originó cambios en la manera de interacción, que en algunos casos desarrolla sensaciones negativas como angustia o estrés frente al trabajo, en el tipo de recursos disponibles, en tiempo y espacio.

Asimismo, la calidad de vida laboral debe estar al tanto de las nuevas condiciones emocionales que afectan a los empleados. Por lo que se vuelve necesario estudiar otros factores en el entorno laboral, prestando una mayor atención a los factores psicosociales y el estrés laboral como consecuencia de la integralidad de la persona y su desempeño.

Por último, se puede decir que la calidad de vida laboral es un factor elemental en la construcción de cultura corporativa, ya que es primordial ofrecer un ambiente laboral propicio

para que todos los empleados que laboran dentro y fuera de la empresa, de esta manera se puede alcanzar altos niveles de desempeño. El talento humano impulsa cualquier proceso para que la calidad de vida laboral se vea reflejada en escenarios ideales para su desarrollo, psicológico, cognitivo y social, es la garantía para el cumplimiento de las actividades con eficiencia y eficacia.

En nuestro primer objetivo específico se identificó la comunicación asertiva en el trabajo demostrando su efectividad en los desempeños laborales.

Entonces bien, la comunicación asertiva es una técnica de gran importancia que se debe practicar en las empresas, ya que evita la discriminación entre los mismos empleados, frente a sus derechos individuales y grupales, fomentando el respeto a la opinión ajena, y también expresar los sentimientos, deseos y necesidades que se tengan, esto ayudará a controlar las situaciones negativas que generen un conflicto dentro y fuera de la organización; para renovar la cultura de la comunicación es necesario conocer los elementos de una relación, las técnicas necesarias y las habilidades de una persona.

En conclusión, Según (Aníbal, 2015) “La comunicación asertiva se define una estrategia comunicacional que aborda la coherencia en los mensajes con el fin de decir algo claro y preciso entre los emisores/receptores. Además, se necesita trabajar la parte emocional en las relaciones personales y el manejo de las emociones, donde ser humano durante su desarrollo personal, laboral, familiar puede expandir habilidades sociales como el asertividad y por ende garantizando que una persona asertiva puede desarrollar mayores destrezas dentro de un ámbito laboral” (Pag.37).

Una actitud asertiva frente a conflictos laborales ayuda a dar solución a los mismos de manera asertiva incorporando un conjunto de prácticas y recomendaciones, que se deben aplicar

con constancia para el logro de los objetivos. Se sugiere que los integrantes de las empresas manejen un temperamento equilibrado para resolver los problemas; ya que los conflictos son parte de la naturaleza humana y es necesario comprender que para cada persona son diferentes los puntos de discusión.

Además, la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional se puede ver afectada por los principales problemas físicos y emocionales a causa del burnout, teniendo en cuenta que el síndrome del empleado quemado es un trastorno muy frecuente que ha cobrado una mayor importancia y se ha venido presentando su aumento en una mayor proporción.

Con base a lo anterior, las personas que lo padecen se ven afectadas en su salud física, psicológica y mental. Su desarrollo se da por la interacción en diferentes situaciones que se presentan en su entorno laboral, repercutiendo el espacio propio del individuo, entorno familiar y social. Su presencia afecta la salud, el desempeño, el clima organizacional y la productividad laboral.

Respondiendo nuestro segundo objetivo específico, sobre los principales problemas físicos y emocionales a causa del burnout presentando sus impactos en el desarrollo organizacional, encontramos que los seres humanos se enfrentan constantemente a condiciones prolongadas de activación de lucha o huida frente al estrés generado por las condiciones laborales.

El llamado síndrome de burnout o “empleado quemado”, es un trastorno adaptativo crónico relacionado con el afrontamiento de las demandas del trabajo que pueden alterar la

calidad de vida de las personas. Adicionalmente el conjunto de manifestaciones que se presentan también depende de la percepción que tiene cada empleado sobre su propia realización personal y profesional.

El mundo laboral experimenta constantes cambios por lo que exige resultados inmediatos a los empleados, lo que ha desarrollado sentimientos de no estar al nivel esperado. Es en este momento donde surge la insatisfacción por las tareas o trabajo que se desempeña. El cansancio que se menciona constantemente se produce a nivel emocional y a nivel de relación con otras personas.

Dentro de los daños físicos que se desarrollan al padecer el síndrome de burnout se incluye: insomnio, deterioro cardiovascular, pérdida de peso, úlceras, dolores musculares, migrañas, desórdenes gastrointestinales, alergias, problemas de sueño, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o daños a nivel cerebral.

También las personas afectadas empiezan a abusar de las sustancias (drogas, fármacos, etc.). En el entorno laboral, la condición se ve afectada, en la disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitudes negativas hacia las personas y deterioro de las relaciones con compañeros, aumento en el ausentismo, baja capacidad para soportar la presión y conflictos de todo tipo que se ven relacionados en el entorno personal.

La productividad y la economía se soportan en la productividad de la población laboral, la cual se ve afectada y reducida cuando las empresas no reconocen el burnout; al igual que

ocurre cuando se ignora su presencia y consecuencias para los empleados y para el clima organizacional al no ser manejado de una forma efectiva.

Es de gran importancia mencionar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en el año 2019 el burnout o “empleado quemado” como enfermedad, que será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022, donde se expresa las causas y los efectos que este síndrome genera.

## 8. Conclusiones

Para el rol del trabajo social en el ámbito empresarial sigue siendo un reto el desprender su función desde lo asistencial, pero este gran desafío permite demostrar que gracias a la formación académica se puede desarrollar su función de manera eficiente e incurrir de forma positiva en esta área; trabajando de la mano con las políticas sociales empresariales para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados. Así pues, vemos que la labor del trabajador social es la de generar y propiciar procesos de autogestión, participación social es un factor fundamental con lo cual se podrá contribuir a que los empleados resuelvan sus problemas y puedan expresarse donde sean escuchados según sus necesidades.

En cuanto al clima organizacional, se fortalece en algunas empresas con ayuda de los trabajadores sociales ya que permite mejorar y fortalecer ese clima y garantizar un bienestar consigo una calidad de vida en este sentido se encuentra que la asertiva, la reciprocidad, el liderazgo, manejo positivo de las emociones, implementación de pausas activas y la motivación son de mayor importancia ya que así se puede mitigar el burnout en las empresas.

El Trabajo Social en las Empresas es una forma de aplicar los contenidos propios de la profesión, pero es necesario mantener una postura disciplinar y adecuada para afrontar las problemáticas que se presentan en este campo. Por lo que es necesario una formación oportuna y especializada desde las Universidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, la disciplina del Trabajo Social en el área de recursos humanos, desde la responsabilidad social empresarial es de gran utilidad y se fundamenta en procesos de transformación social, orientados a la consolidación de derechos sociales, propiciando el bienestar, seguridad laboral, salud física y mental de los empleados; facilitando nuevas herramientas que ayuden a enfrentar los nuevos retos por el confinamiento.

Se pretende evidenciar que, con la actuación del trabajador social de empresa, ya sea a través de la colaboración con otras áreas, o mediante la actuación a través de un Plan de Bienestar Social Empresarial propio, se contribuye al bienestar de los empleados y a un mejor clima laboral que finalmente incrementará los beneficios de la empresa en su globalidad.

Para finalizar, es importante resaltar que el sector empresarial no es un área lo suficientemente abordada desde el trabajo social y más aún a diferencia de la responsabilidad social ya que de ella el trabajador social tiene mucho más protagonismo; sin embargo, es un área totalmente pertinente para ser intervenido desde la profesión fortaleciendo el área de talento humano.

## 9. Recomendaciones

La nueva realidad vista desde trabajo social propone elementos indispensables, necesarios para la adecuada redistribución de la riqueza, y para invertir en proyectos sociales que ayuden a fortalecer y a consolidar el Sistema Público de Protección Social que respalde la promoción y el disfrute de los derechos sociales para todas las personas.

Se identifica que el Trabajo Social ha sido y es primordial como profesión para luchar contra el Covid-19, y sus consecuencias, pero para ello debe de tener visión más amplia sobre los aspectos que se presentan en el ámbito empresarial, teniendo en cuenta que dicha profesión se especializa en las necesidades humanas y sociales, al estudiar la realidad y su transformación.

Es importante que las organizaciones y el trabajo social trabajen por la calidad de vida laboral donde se propongan lograr que las personas estén motivadas y comprometidas donde impacte la calidad empresarial y personal, cabe señalar que las empresas velen por la responsabilidad social empresarial que se cumpla adecuadamente velando por el bienestar de sus empleados.

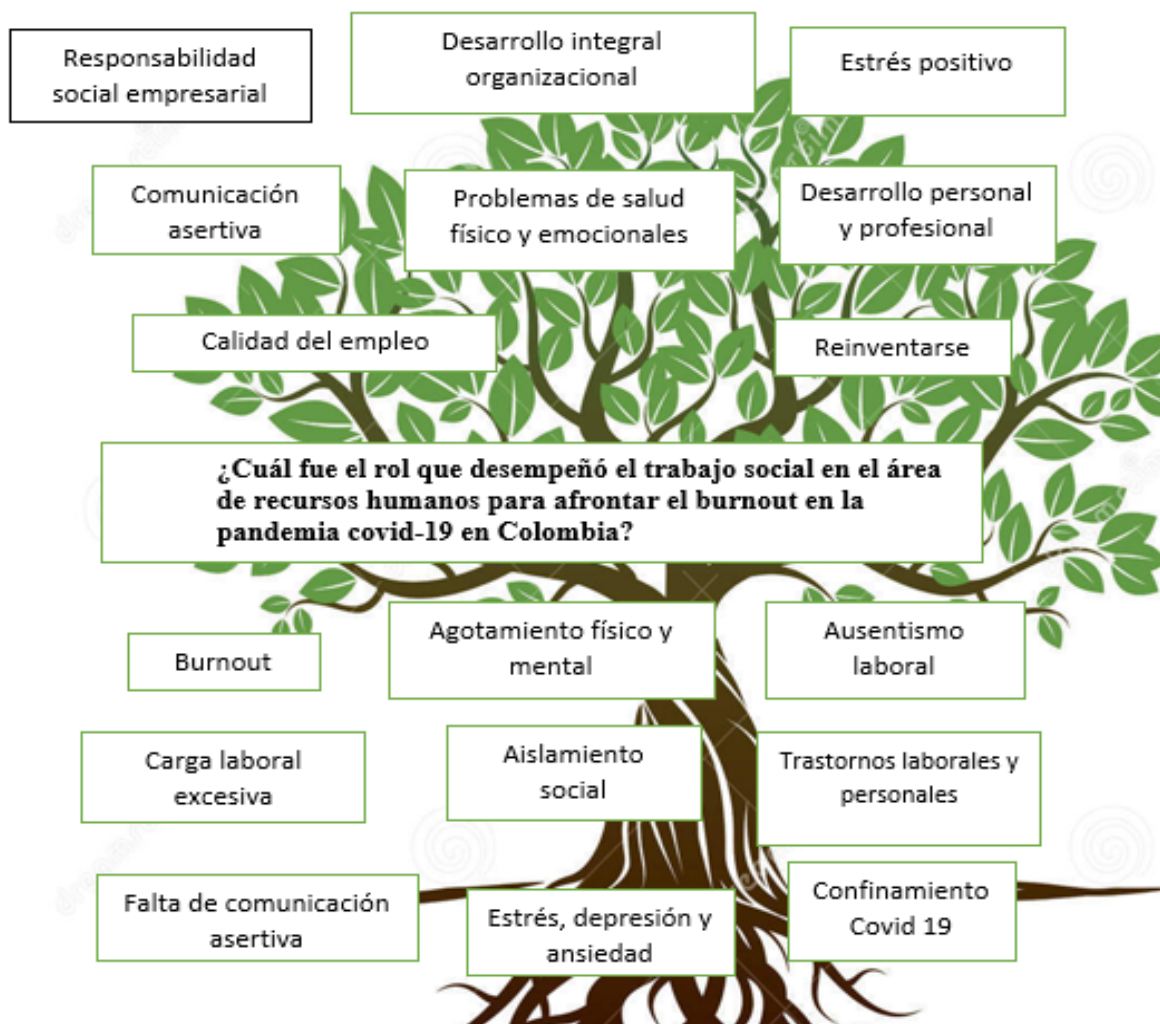
Por lo anterior, se sugiere que el campo empresarial sea más abordado por los estudiantes y los profesionales de trabajo social. Porque gracias a la formación académica se está capacitado para desempeñar un trabajo adecuado de conseguir la aceptación de los empleados y a su vez



cuidar el clima organizacional para obtener los mejores resultados empresariales tanto económicos y sociales.

## 10. Anexos

### 10.1 Anexo A. Árbol de Problemas



Anexo B. Mapa Conceptual



**Anexo C. Ficha Bibliográfica**

<b>INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>CONTENIDO TEXTUAL</b>	<b>PA LABRAS CLAVES</b>
<b>REFLEXIONES Y ANÁLISIS</b>	

### **Anexo D. Ficha de lectura**

**1. Identificación.** (Acá se debe colocar inicialmente los datos del o los estudiantes que realizan este producto pedagógico y posteriormente la información bibliográfica del documento leído, dicha información debe ser aportada en normas APA)

**2. Comprensión.** (Acá se debe realizar una lectura comprensiva del texto y presentar en palabras del autor lo que se comprendió de lo leído, ello sin dejar de lado las ideas principales que se identifican en el discurso del autor o autores, mínimo 300 palabras)

**3. Interpretación.** (Acá se debe realizar una lectura Interpretativa del texto y presentar las interpretaciones y los análisis realizados de lo leído a la luz del acumulado teórico de la carrera; importante soportar todo ello con referencias bibliográfica de otros autores conocidos o vistos a lo largo

de la carrera que hayan escrito acerca de la temática trabajada, mínimo 300 palabras).

**4. Aplicación.** (Acá se debe realizar una lectura aplicativa del texto y presentar las reflexiones y las aplicaciones de lo leído en el documento a los diferentes contextos o espacios en los cuales se desenvuelve el trabajo profesional y, particularmente a la temática presentada como sujeta a trabajo científico, mínimo 300 palabras).

**5. Observaciones.** (Acá se pueden presentar algunas observaciones puntuales que se quieran y puedan realizar del ejercicio de lectura tales como: palabras claves, registros estadísticos, referencias bibliográficas a consultar, entre otras).

## Referencias Bibliográficas

Arredondo Zapata, M. (2019). La motivación como motor de la calidad de vida laboral en la empresa cueros Vélez, planta de cueros amaga. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bello - Colombia.

Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.

ANDI. (2008). Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE – 2008-09

<http://www.ideaspaz.org/tools/download/47974>

Bernard, M. (1967). El servicio social en la empresa. París: Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales, pp. 320, Universidad de La Sabana, Colombia.

Cerda, (1998). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales, p. 71, Universidad de La Sabana, Colombia.

Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.

CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. Reglamentación de la profesión de Trabajo Social, Ley 53 de 1977 y Código de Ética Profesional.

Delgado, M & Medina, L. (2020). Rol de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá Colombia.

EDMTOV. (2013). Ser socialmente responsable no es una opción: Un deber. *Portafolio*, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/ser-socialmente-responsable-no-es-una-opcion-un/docview/1461349008/se-2>.

Geraldes, D, Chambel, M, Carvalho, V, Madeira, E (2018). Work-personal life conflict and burnout in contact centres: The moderating role of affective commitment. *Personnel Review*. 48. 10.1108/PR-11-2017-0352.

González, Adriana y Uva Falla Ramírez. “La intervención de trabajo social en tiempos de covid-19. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico”. *Trabajo Social* 24 (1): 193- 216. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Doi: 10.15446/ts.v24n1.94821.

Molina Y, Vargas F, Calle, M (2015) Prevenir el Burnout como Problema de Salud Pública. Universidad CES, Facultad de Medicina. Medellín.

Úsuga Castaño, E., Peláez Cárdenas, M. J., & Gómez Jiménez, Z. A. (2017). EL significado del bienestar social laboral para los empleados del ICBF centro zonal nororiental de Antioquia. 2012-2015. Medellín, Antioquia.

Fajardo-Hernández, A. B. & Maranta-Contreras, L. E. (2020). La Responsabilidad Social Empresarial es el camino para no fenecer por los efectos de la Pandemia COVID-19. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia.

Hernández, P., Gallarzo, J, de Espinoza, M., (2011). Desarrollo organizacional, enfoque latinoamericano (1a. Ed.) por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Osorio, V., Campo, M. & Pérez, F. (2021). Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia.

Presidencia de la Republica. (12 de mayo de 2021). Ley 2088 de 2021. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202088%20DEL%2012%20DE%20MAYO%20DE%202021.pdf>.

Presidencia de la Republica de Colombia. (24 de abril de 2020). Decreto 593 de 2020. Emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19. Bogotá D.C

Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, 10, 121-145.

Tolentino, J. (2012). Comunicación asertiva: Pautas para lograr el objetivo. *Leadership: Magazine For Managers*, 8(29), 44-53.

Vásquez, O. (2016). La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica, *Entramado*, vol. 12, núm. 1, pp. 66-80, 2016, Universidad Libre del Valle, Colombia.

### Bibliografía

Colombia incluyente. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos de RSE. Recuperado de <http://www.colombiaincluyente.org/verart.php?id=13>

Cornejo, Hernán (2005). La interpretación como paradigma de gestión de organizaciones. XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires: <https://www.academica.org/000-051/170.pdf>.

Galán, E., (2013). La necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial. Curso de adaptación al Grado en Trabajo Social. Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Derecho. [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013\\_07\\_25\\_TFM\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1#:~:text=La%20RSE%20es%20un%20modelo,Responsabilidad%20Social%20y%20Corporativa%2C%202004](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1#:~:text=La%20RSE%20es%20un%20modelo,Responsabilidad%20Social%20y%20Corporativa%2C%202004)).

Garrido, P., Uribe, A., (2011). RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL1. UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA BUCARAMANGA (COLOMBIA) JOSEP MARÍA BLANCH\*\*\* UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA (ESPAÑA): <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v14n2/v14n2a03.pdf>.

Giraldo, P., Londoño, E., Responsabilidad social empresarial y trabajo social: una puerta hacia el desarrollo humano: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5435/1/TTS\\_Londo% c3% b1oBarrientosEstefania\\_2015 .pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5435/1/TTS_Londo%c3%b1oBarrientosEstefania_2015.pdf).

Hernández, P., (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, DESAFÍOS ANTE LA PANDEMIA DE EMPRESA CARTAGENERA. CASO EMPRESA MASSWELDING S.A.S, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA. Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia.



<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39447/HernandezAvilaPaolaAndrea2021.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Loaiza, M. (2018). Rol del trabajador social en la construcción de procesos de gestión humana y bienestar laboral en Tortas Santa Teresa S.A.S del municipio de Bello, segundo semestre del 2018. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bello-Colombia. <https://hdl.handle.net/10656/10156>.

Mañas Rodríguez, M., Muñoz Alba, E., Pecino Medina, V. Realidad organizacional y teletrabajo. Revista internacional del trabajo y ciencias sociales. No4. Julio 2012. <https://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/7130>.

Presidencia de la Republica de Colombia. (24 de abril de 2020). Decreto 593 de 2020. Emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19. Bogotá D.C: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=116478>.

Programa de coaching para disminuir el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Horizonte de la Ciencia, vol. 12, núm. 22, pp. 143-158, 2022, Universidad Nacional del Centro del Perú: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1075/1478>.

Santiago-Torner,C.(2021).CalidaddevidalaboralenunentornoCOVID-19.Relaciónimpactoconrespectoaldeseñeñoorganizacional.RevistaEscueladeAdministraciónde Negocios,(91),páginas.DOI:https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050.

Valencia, L., (2018). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL. Trabajo de grado presentado Para optar al título de Administradora ambiental y de los recursos naturales. Universidad Santo Tomás Facultad de Ciencias y Tecnologías Administración ambiental y de los recursos naturales: [https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14808/Valencialiliana2019.pdf?sequence=3#:~:text=Keith%20Davis%20\(1960\)%20sostiene%20que,e1%20t%C3%A9rmino%20Responsabilidad%20social%20empresarial](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14808/Valencialiliana2019.pdf?sequence=3#:~:text=Keith%20Davis%20(1960)%20sostiene%20que,e1%20t%C3%A9rmino%20Responsabilidad%20social%20empresarial).

Valencia, M., Ruiz, P., Restrepo, L., (2014). Sistematización de experiencia prácticas en responsabilidad social empresarial Nubiola Colombia Pigmentos S.A. y la comunidad de la vereda el Totumo en el primer semestre 2012, Girardota-Antioquia: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/3593/1/TTS\\_RestrepoAguirreLeydyYuliana\\_2014.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/3593/1/TTS_RestrepoAguirreLeydyYuliana_2014.pdf).