

Responsabilidad social corporativa, engagement, burnout y satisfacción con la vida en una ONG de Colombia

Corporate social responsibility, engagement, burnout and satisfaction with life in an NGO in Colombia

Jennifer FLÓREZ-DONADO [1](#); Silvana ANGULO Visbal [2](#); Prince TORRES-SALAZAR [3](#); Greys SARMIENTO Guzmán [4](#); Patricia RAMOS Rubio [5](#); Gisella RODRÍGUEZ-CALDERÓN [6](#); María del Mar SÁNCHEZ-FUENTES [7](#); Daniela MONTERO-CAMPO [8](#); Sandra PARRA-BARRERA [9](#); Carlos Manuel ACOSTA Villa [10](#); Eduardo José SALAZAR Araujo [11](#)

Recibido: 12/07/2017 • Aprobado: 12/08/2017

Contenido

- [1. Introducción](#)
 - [2. Metodología](#)
 - [3. Resultados](#)
 - [4. Discusión y conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

La salud mental es una de las principales áreas de interés en el marco de bienestar social y en el contexto organizacional. En este sentido, se ha convertido en un reto para las organizaciones no gubernamentales que contribuyen al sector de economía de los servicios sociales, alcanzar un equilibrio entre dos aspectos íntimamente relacionados como lo son la salud y el servicio a la comunidad. Este artículo tuvo como objetivo describir la responsabilidad social corporativa, el engagement y la satisfacción con la vida en una muestra de 57 colaboradores de una ONG colombiana. Los participantes completaron el Maslach Burnout Inventory, la Escala de Satisfacción con la Vida y la Encuesta de Adicción al Trabajo. Los resultados arrojaron que el engagement en el trabajo, está directamente relacionado con actitudes positivas hacia las tareas laborales y en la satisfacción de vida.

Palabras claves: Responsabilidad social corporativa, Engagement, Satisfacción con la vida, Burnout, ONG.

ABSTRACT:

Mental health is one of the main areas of interest within the framework of social welfare and the organizational context. In this sense, it has become a challenge for non-governmental organizations that contribute to the social services economy sector, striking a balance between two closely related aspects such as health and community service. This article aimed to describe corporate social responsibility, engagement and satisfaction with life in a sample of 57 employees of a Colombian NGO. Participants filled the Maslach Burnout Inventory, Life Satisfaction Scale and Work Addiction Survey. The results showed that engagement at work is directly related to positive attitudes towards work tasks and the satisfaction with life.

Keywords Corporate social responsibility (CSR), engagement, Satisfaction with life, Burnout, NGO.

1. Introducción

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha tomado fuerza en los últimos años, debido a las distintas preocupaciones por parte de las organizaciones en temáticas medioambientales, sociales y laborales (Herrera & Bravo, 2013). Sin embargo, este concepto ha sido arraigado por las empresas sólo para dar cumplimiento de obligaciones jurídicas (Belhouari, Buendía, Lapointe & Tremblay, 2005).

A través de la RSC, los programas internos en las organizaciones buscan invertir más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los *stakeholders* o grupos de interés, como: accionistas, proveedores, clientes, personal interno, *entes* gubernamentales, entre otros. Esto implica mejores prácticas con el medio ambiente, el uso de la tecnología, intervenciones en las condiciones socio-laborales y la relación con la gerencia y los trabajadores (Uribe & Cabello, 2012). En consiguiente una organización debe apuntar a responder a las necesidades de estos grupos de interés, obligándola a conocer profundamente las expectativas de los *stakeholders* en lo que concierne a la organización, sin desconocer la operacionalización de la RSC (Garizabal, Londoño & Uribe, 2015).

En la gestión de organizaciones, la RSC cobra principal importancia a partir de tres ámbitos principales: la inversión en capital humano, la salud y seguridad y la gestión del cambio, como prácticas que impactan a favor del trabajador (Carneiro, 2004).

La realidad organizacional ha ocasionado que los trabajadores experimenten bajos niveles de *engagement* y/o compromiso organizacional. Porter, Steers, Mowday & Boulain (1974), consideran el compromiso organizacional como la creencia de los trabajadores en las metas y valores organizacionales; aceptándolas y llevándolas a cabo en beneficio de la organización. En el mismo orden, para Díaz & Montalbán (2002) el compromiso organizacional es la identificación psicológica de una persona con la organización para la cual trabaja. La consolidación de una relación fuerte con los trabajadores en un ambiente social, hace posible establecer expectativas en relaciones sociales y asegurar las acciones colectivas a través del incremento de la confianza. Estas relaciones cercanas, ayudan a crear seguridad o relaciones de ayuda mutua con proveedores o aún con empresas rivales (Murillo & Lozano, 2006).

El concepto de *engagement* en el trabajo existe cuando los colaboradores experimentan un sentido de conexión emocional con las actividades de su rol, y se logran tener la percepción de contar con las capacidades suficientes para enfrentar las responsabilidades de su cargo (Salanova & Schaufeli, 2009).

Según Maslach & Leiter (1997) se asume que *engagement* y el Burnout, son polos opuestos, en el cual el burnout representa el polo negativo y el *engagement* el polo positivo; el *engagement* entonces se caracteriza por energía, involucración y eficacia, mientras que el burnout se distingue por ser el caso contrario, ausencia de motivación, participación y productividad laboral disminuida (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000) que se presenta en el contexto laboral exclusivamente (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

En los resultados de las investigaciones de Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen & Schaufeli (2001) se identificó que el *engagement* en el trabajo está relacionado con actitudes positivas hacia las tareas y responsabilidades y además, con la percepción de la organización; un ejemplo de estas actitudes son la satisfacción laboral, el nivel de compromiso organizacional y los pocos indicios de rotación. Según Sonnentag (2003) el *engagement* también se relaciona con conductas organizacionales positivas como la iniciativa personal y la motivación para aprender conductas superiores al rol, es decir una tendencia proactiva. Además, existe evidencia que el *engagement* se relaciona positivamente con la salud, al manifestarse bajos niveles de depresión, estrés desagradable (distrés) y trastornos psicósomáticos.

El *engagement* en el trabajo esta positivamente relacionado con el desempeño laboral (Sonnentag, 2003). En un estudio realizado por Salanova, Agut & Peiró (2003) a empleados de 100 hoteles y restaurantes españoles, se evidenció que los niveles de *engagement* en el trabajo

de los colaboradores tenían un impacto positivo en el clima laboral que, a su vez, permitían predecir conductas superiores al rol y a la satisfacción de los clientes. En este sentido, la inversión en programas de RSC en recursos humanos, en salud y en seguridad, generan resultados indirectos a través del diseño, gestión y transformación de los recursos a los que tienen acceso los trabajadores; en especial aquellos que pertenecen a Organizaciones No Gubernamentales (ONG), que trabajan en pro de programas de intervención social. La psicología positiva extiende una nueva vertiente, focalizada en conocer las causas, efectos y consecuencias asociadas a la salud en el trabajo y a la calidad de vida de las personas.

Según Schaufeli (2004), se hace referencia a la Psicología de Salud Ocupacional Positiva (PSOP), que apunta a la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida laboral, la protección y la promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Ampliando lo anterior, el foco de atención de la PSOP es la promoción de la salud y el bienestar, asociados a variables tales como: la satisfacción, la motivación y la calidad de vida; así como de la prevención de bajo rendimiento y la protección de riesgos laborales, a través de la potencialización de los elementos organizacionales positivos, que actuarán como paliativos de los aspectos negativos (Schaufeli, 2004).

No es posible obviar que, en el contexto social y ambiental, los riesgos psicosociales también han sido considerados como potenciales elementos que pueden afectar la salud física o psicológica de las personas (Cox, Griffiths & Randall, 2003). Es por ello, que resulta indispensable el monitoreo permanente, dado que los riesgos psico-laborales son inherentes a los trabajadores, a las organizaciones y al medio ambiente; y pueden generar enfermedades profesionales, así como aumentar la probabilidad de ausentismos y accidentes de trabajo (Cooper, 1996).

Los riesgos psicosociales están relacionados en gran medida con el estrés laboral crónico. Ayuso (2014) define este tipo de estrés laboral, conocido como burnout, como un patrón de síntomas negativos que se relaciona directamente con todas las áreas de funcionamiento de un individuo. Para evaluar el burnout en sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, Maslach & Jackson (1981) desarrollaron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Siguiendo esta línea, los resultados de la investigación de Morales, Gallego & Rotger (2004) sobre la incidencia del burnout y de la ansiedad en diversas muestras de profesionales en el ámbito de los servicios humanos, confirman que éste afecta el desempeño laboral de aquellas personas que están contribuyendo desde el ámbito profesional y laboral al sector de los servicios sociales; y evidencian claramente problemas en las relaciones con su entorno y pierden el sentido frente a su trabajo y ante situaciones que eran relevantes en su vida (Amarís, Polo-Vargas & Gutiérrez, 2008). Para Hochschild (2012) existen tres posturas que los trabajadores toman con referencia al trabajo: en la primera el empleado se identifica demasiado con su trabajo y por ende hay un riesgo mayor de burnout; en la segunda, el empleado claramente distingue su papel dentro y fuera de la empresa, con un riesgo moderado de sufrir burnout; y por último el empleado que separa su vida personal de su rol como empleado, identificando la organización como un escenario donde se crean ilusiones y expectativas, pero donde con dificultades para el trabajo en equipo.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional; para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998). Hay otros factores que inciden en la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización y que no forman parte del ámbito laboral, algunos de ellos son: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, las condiciones socio-económicas, actividades recreativas, el tiempo libre, los deseos personales, las motivaciones y las afiliaciones sociales (Shultz, 1990).

En este sentido, la estabilidad emocional juega un papel importante en el comportamiento del individuo en las organizaciones, porque es la habilidad para percibir y expresar lo que se siente. De acuerdo a Nowack (2012) el concepto de estabilidad emocional está relacionado con la

resiliencia, con el afrontamiento de las emociones y con el manejo de fuertes sentimientos que puedan interferir con las interacciones sociales. Por eso es importante identificar en las organizaciones redes de apoyo, así como evaluar las percepciones de libertad de expresión de las emociones, aceptación de los sentimientos y calidad percibida de apoyo emocional en el trabajo (Mayton, 2015).

Blum & Naylor (1968) afirma que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un colaborador frente a su trabajo y frente algunos factores como la compañía, el jefe inmediato, los compañeros de trabajo, el salario, las promociones internas y las condiciones laborales. Estas condiciones laborales hacen referencia a la mejora de la salud mental de los trabajadores, el *engagement* y su satisfacción laboral a través del diseño de estrategias y técnicas de intervención fundamentadas en el afrontamiento de situaciones personales, sociales y laborales complejas que los lleven a elevar su grado de satisfacción con la vida.

2. Metodología

2.1. Método

Técnica: Estudio de caso

Los estudios de caso se fundan en la recopilación de información detallada sobre un individuo o grupo en particular, a lo largo de un amplio periodo. El material se origina esencialmente en las observaciones directas o entrevistas en profundidad. Suele utilizarse en contextos de salud mental. Rodríguez, Gil & García (1999) consideran que “el estudio de caso implica un proceso de indagación que se caracteriza por el examen detallado, comprensivo, sistemático, y en profundidad del caso objeto de interés” (p. 8).

La ventaja de esta técnica y el motivo por el cual se eligió para la presente investigación es debido a que proporciona mayor información sobre procesos íntimos y complejos de la experiencia vital de los seres humanos, posibilitando un mejor acercamiento al grupo investigado.

2.2. Participantes

La muestra estuvo conformada por 57 colaboradores de una ONG de Colombia que apoya a niños y jóvenes entre los tres (3) y 19 años con servicios de salud, educación y programas complementarios, que buscan el mejoramiento de la calidad de sus vidas y entornos. Los empleados con relación contractual directa tienen un promedio de edad de 38 años. El 19,4% son hombres y el 80,6% mujeres. El 61,3% de los colaboradores trabaja directamente con la comunidad vulnerable y el 38,7% en cargos administrativos.

2.3. Instrumentos

Con el fin de diagnosticar los niveles de satisfacción laboral, *engagement* y las estrategias de afrontamiento al estrés utilizadas se administraron:

- **Maslach Burnout Inventory (MBI):** Cuestionario de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa que mide agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Las respuestas se dan en una escala de tipo Likert de siete (7) puntos donde 0 = Nunca; 1 = Alguna vez al año o menos; 2 = Una vez al mes; 4=Una vez por semana; 5= Algunas veces por semana y 6= Todos los días (Maslach & Jackson, 1981).
- **Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS):** La Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS, por sus siglas en inglés) es un cuestionario de cinco (5) ítems con escala de respuesta tipo Likert de cinco (5) alternativas (1 = total desacuerdo a 5 = total acuerdo) que evalúan los juicios cognitivos que tiene una persona frente a la satisfacción con la vida (Atienza, Pons, Balaguer, & García, 2000).

- **Encuesta de adicción al trabajo (UWES-17):** Instrumento compuesto por 17 ítems agrupados en tres (3) factores: vigor, dedicación y absorción. La escala es de tipo Likert y va del cero (nunca o ninguna vez) hasta el seis (siempre o todos los días) (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000).

3. Resultados

Con el fin de diagnosticar los niveles de satisfacción laboral, *engagement* y las estrategias de afrontamiento al estrés utilizadas por los colaboradores de una ONG de Colombia, se administraron tres instrumentos a 57 colaboradores: *Maslach Burnout Inventory* (MBI), Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) y Encuesta de Adicción al Trabajo (UWES-17).

3.1. Resultados del *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

De acuerdo a los resultados del MBI, los colaboradores de una ONG de Colombia, no demuestran factores que indiquen que existen en ellos sentimientos y actitudes de desgaste profesional en su trabajo y hacia los beneficiarios. Sin embargo, en uno de los aspectos que componen este síndrome, se evidencia que el 1,75% de los colaboradores refieren la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, este porcentaje tiene como sede a la oficina principal de la ONG, son mujeres y realizan labores asistenciales.

En el aspecto de realización personal, el 17,54% obtuvo resultados bajos en relación a la presencia de sentimientos de autoeficacia y satisfacción personal en el trabajo. De este grupo el 12,28% eran mujeres, el 5,26% hombres y el 10,53% realiza actividades asistenciales; el 3,51% de coordinación y el 3,51% directivas; el 8,77% es profesional completo; el 1,75% no ha completado aún sus estudios profesionales y el 7,02% tiene el grado de técnico o tecnológico.

En relación a los factores de riesgo del Burnout, el 96,49% de los colaboradores tienen *bajo* riesgo de sufrir Burnout, mientras que el 3,51% tiene un riesgo *moderado*. Del primer grupo, el 57,89% trabaja directamente con los beneficiarios (ver figura 1) en los Centros Comunitarios y el 38,60% desempeña tareas administrativas en oficina principal. De esta población el 73,68% son mujeres y el 22,81% son hombres.

Figura 1. Distribución del bajo riesgo de padecer síndrome de Burnout



Fuente: elaboración propia

EL 57,89% de los colaboradores con riesgo *bajo*, son asistentes y oficiales de programas de intervención social y el 38,6% coordinan y dirigen a los asistentes y oficiales.

Los colaboradores que obtuvieron un resultado *moderado* trabajan directamente con la comunidad beneficiaria: el 1,75% trabaja en un solo centro comunitario número y el otro 1,75% rota por los seis (6) centros que tiene la ONG. Otro factor de análisis es que estas personas, tienen menos de tres (3) años trabajando en la organización, son mujeres

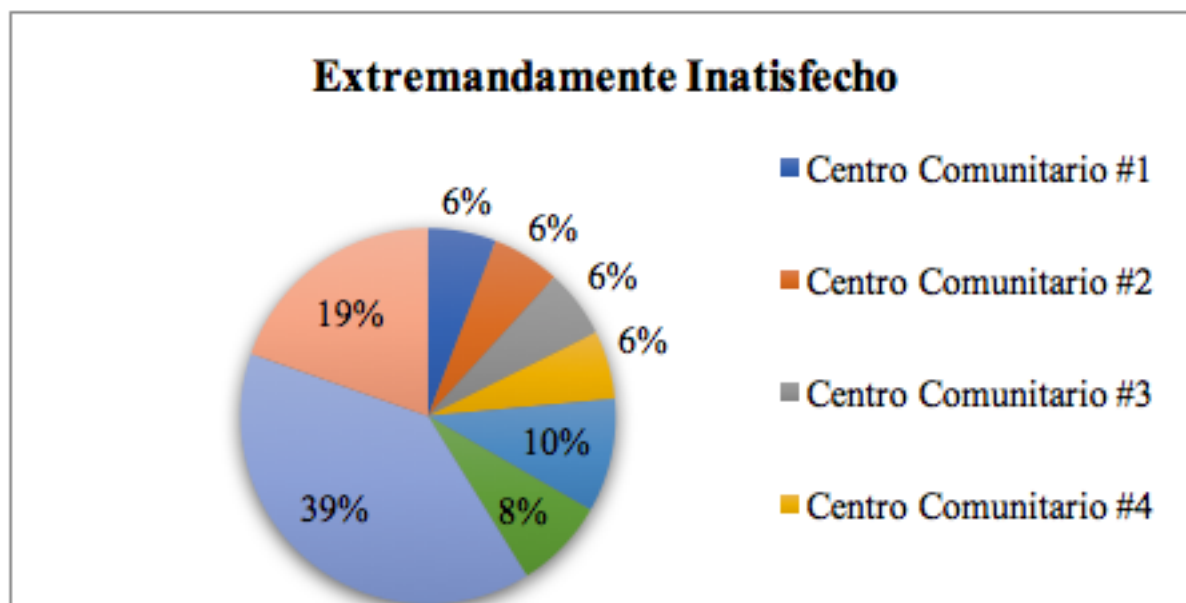
profesionales y coordinan programas educativos y de jóvenes.

3.2. Resultados de la Encuesta de Satisfacción con la Vida (SWLS)

De acuerdo a los resultados del SWLS, los colaboradores de esta ONG colombiana no se encuentran satisfechos con la vida, demostrando inconformidad con aspectos relevantes de su bienestar y manifestando incapacidad para sopesar los distintos aspectos de su vida. De este grupo, el 10,53% de las mujeres, se encuentran insatisfechas y un 89,47% extremadamente insatisfechas.

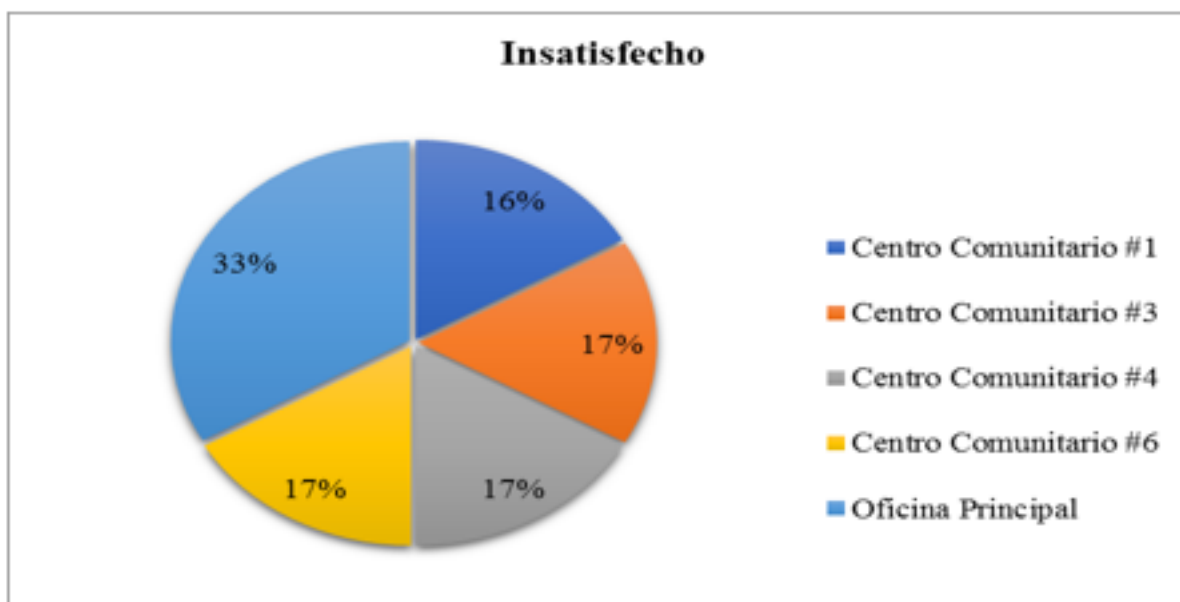
El porcentaje más alto de colaboradores insatisfechos (7%) y extremadamente insatisfechos con su vida (54,4%), pertenecen a labores realizadas en los diferentes Centros Comunitarios de la Organización (ver figuras 2 y 3).

Figura 2. Distribución de satisfacción con la vida, resultado extremadamente insatisfecho



Fuente: elaboración propia

Figura 3. Distribución de satisfacción con la vida, resultado insatisfecho



Fuente: elaboración propia

Del grupo de personas que se sienten extremadamente insatisfechas, el 36,8% realiza actividades asistenciales, el 21,1% actividades de coordinación, el 19,3% actividades como facilitador y el 12,3% actividades directivas. En relación a las personas que se perciben

insatisfechas, el 3,5% realiza actividades asistenciales, el 3,5% de coordinación y el 3,5% de dirección.

Respecto a la antigüedad en el cargo, las personas que contestaron que se sienten extremadamente insatisfechas, tienen el siguiente tiempo de antigüedad en la organización: 21,1% menos de un año, el 19,3% entre uno (1) y tres (3) años, el 14,0% entre 16 y 19 años, el 12,3% entre cuatro (4) y siete (7) años, el 7,0% 24 años en adelante, el 7,0% entre ocho (8) y 11 años, el 5,3% entre 12 y 15 años y el 3,5% entre 20 y 23 años. Del grupo de colaboradores que contestaron que se sienten insatisfechos, el 3,5% tiene entre uno (1) y tres (3) años de antigüedad en el cargo, el 3,5% entre 12 y 15 años, el 1,8% entre 16 y 19 años y el 1,8% menos de un año.

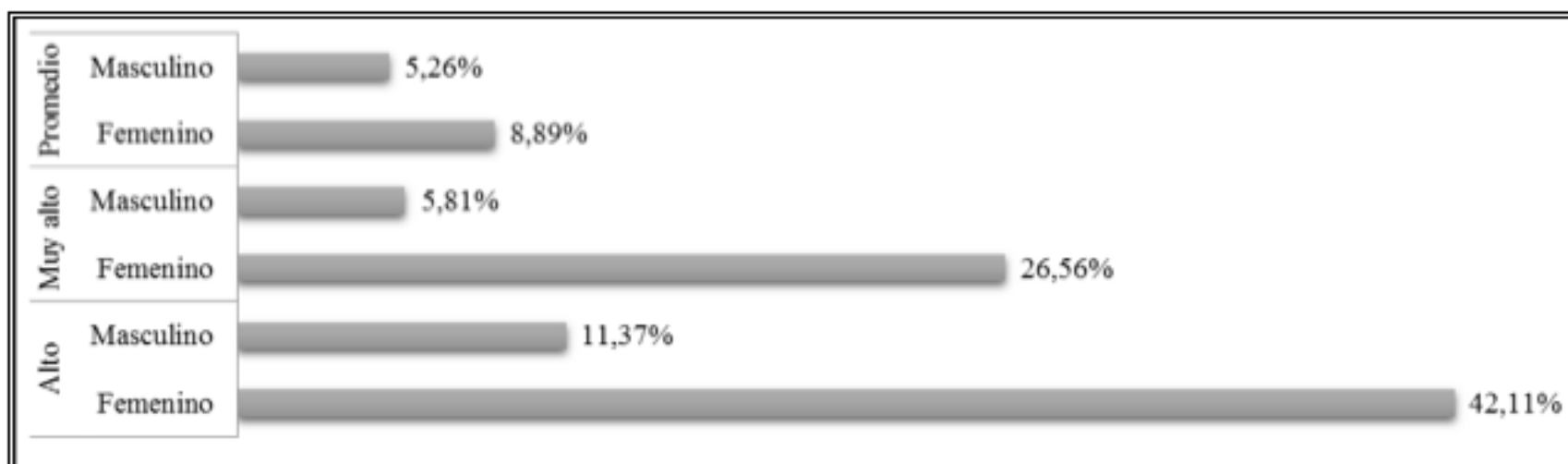
Los resultados de acuerdo a la escolaridad de los colaboradores demuestran que las personas que se sienten extremadamente insatisfechas con la vida, el 35,1% son profesionales, el 26,3% técnico/tecnológico, el 10,5% postgrado completo, 10,5% profesional incompleto, 3,5% bachilleres y el 3,5% postgrado incompleto. En relación al nivel escolar de los que contestaron insatisfecho, el 3,5% son profesional completo y el 7% técnico/tecnológico.

3.3. Resultados de la encuesta de Adicción al Trabajo (UWES-17)

Los resultados de esta escala demuestran que el 49,1% puntuaron alto, el 36,8% muy alto y el 14% un resultado promedio; evidenciando que los colaboradores perciben una conexión energética y afectiva con las actividades de su ocupación y se perciben a sí mismos con las capacidades suficientes para adaptarse y afrontar las demandas propias de su actividad.

La variable del género según los resultados obtenidos en la encuesta (ver figura 4), demuestran que, en la organización, independientemente del género, los colaboradores se sienten conectados y comprometidos con sus actividades. Así mismo, se sienten capaces de afrontar cualquier responsabilidad que le sea asignada a su rol.

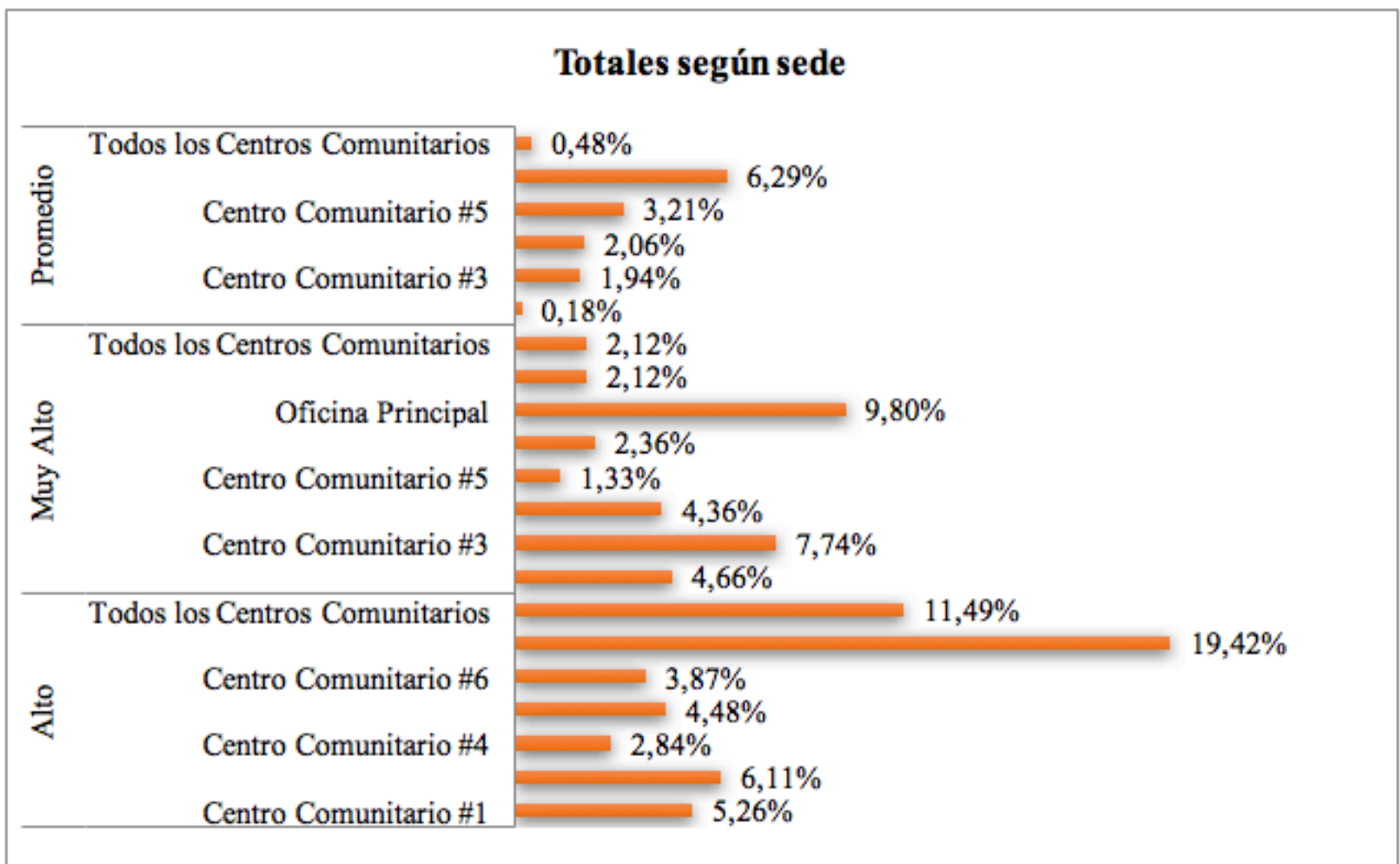
Figura 4. Resultados según género de participantes



Fuente: elaboración propia

En relación a los colaboradores de los centros comunitarios, en la oficina principal, y aquellos que rotan por todos los centros comunitarios, (ver figura 5) se concentra el mayor número que puntuaron alto en los resultados. En la oficina principal y en el quinto centro comunitario, están ubicados aquellos colaboradores que puntuaron muy alto en sus resultados. De la misma manera en estas sedes se encuentra un porcentaje significativo de colaboradores con resultados promedio.

Figura 5. Resultados consolidados por sedes



Fuente: elaboración propia

Todos los centros comunitarios hacen referencia al personal que trabaja rotándose diariamente por los centros comunitarios.

4. Discusión y conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio de caso, se afirma que el *engagement* en el trabajo, está directamente relacionado con actitudes positivas hacia las tareas y principales responsabilidades vinculadas a cada uno de los roles; tal como lo demuestran los resultados de las encuestas aplicadas a este grupo de colaboradores. En este mismo orden, la investigación de Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli (2001), también halló una correlación entre el *engagement* y la manifestación de actitudes como la satisfacción laboral, el nivel de compromiso organizacional y los pocos indicios de rotación. Con respecto a este último, se refiere que uno de los factores que incidieron en los resultados de estas encuestas; es la variable de rotación de personal, debido a los cambios de la estructura organizacional y la transformación en la implementación de planes estratégicos y de negocios por los que atraviesa actualmente la ONG.

La estabilidad laboral y el sentimiento de seguridad que genera el tipo de relación contractual de los colaboradores con las organizaciones impactaron significativamente en el nivel de *engagement* y compromiso organizacional que se reflejaron en las actividades y responsabilidades relacionadas con los cargos. La transformación organizacional a la que se vio enfrentada la ONG conllevó a la toma de decisiones complejas que impactaron directamente la estabilidad laboral de algunos de sus colaboradores. Esto trajo consigo, el temor de los demás miembros de la organización, de ser separados de sus cargos y afectando así su bienestar y la calidad de vida de sus familias.

Se evidencia entonces, la necesidad de realizar acompañamientos que coadyuven en el efectivo control de los efectos nocivos psicosociales que pudieran derivarse y causar daños físicos, emocionales o laborales en el individuo, a causa de estas decisiones organizacionales; es importante que el programa de RSC interno, se enfoque en diseñar e implementar un plan para

corregir las áreas problemáticas identificadas.

Una de las variables que no pudo ser contralada, fue el despido de algunos miembros de la ONG, días previos a ser aplicada las encuestas del presente estudio de caso. Es así como se establece un objetivo primordial de fortalecer la variable humana al interior de la organización, con la intención de controlar y mitigar la materialización de factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de instituciones que se encuentran afrontando cambios en su planeación estratégica.

Para mitigar este factor de riesgo psicosocial, se recomienda la implementación de programas de responsabilidad social, que esté direccionado a través de indicadores de gestión, que pretendan aumentar los niveles de satisfacción del colaborador como cliente interno, cimentado en la idea de analizar los orígenes de desmotivación o baja productividad y tasa de ausentismo. De la misma manera que este programa logre identificar cuáles son los factores y/o actividades que influyen en la variable humana dentro de la organización. Como parte de su programa de RSC, la organización deberá establecer proyectos que involucren a todos los miembros de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos, que sean fundamentados en el diagnóstico y estudio de la población; con el fin de propender por su estabilidad emocional, su permanencia en la compañía y el aumento de su productividad y competitividad.

Aquellas actividades que se encuentran ligadas al trabajo con la comunidad muestran una influencia emocional sobre el talento humano de la organización que las desarrolla; y por tal motivo esta influencia debe ser medible, cuantificable, con el propósito de tener claridad del impacto que genera sobre el trabajo y su productividad en la empresa.

Como hallazgo fundamental en la aplicación de estos instrumentos de medición, vemos que los colaboradores dentro de las organizaciones pueden tener una percepción sobrevalorada de su desempeño y de las actividades que realizan para la organización a la que pertenecen.

Toda actividad encaminada a la mejora continua de la organización sugiere realizar intervenciones en el talento humano, que busquen identificar las causas reales de su bajo compromiso, o *engagement* con su rol dentro de la organización. Siguiendo esta línea, este estudio de caso recomienda realizar estudios de medición longitudinal, mediante grupos focales, que le permitan a la dirección obtener resultados más veraces y acertados, que revelen información para el diseño e implementación de estos planes de intervención.

A partir de la valoración realizada en los instrumentos aplicados, puede referirse que en el universo de estudio coexiste una alta vinculación con las actividades laborales y de insatisfacción con la vida, a pesar de ellos se presenta bajo riesgo con el padecimiento de enfermedades organizacionales como el síndrome de burnout como se determinó con la aplicación del MBI. Para las organizaciones este tipo de situaciones se presentan como un punto de partida para la gestión de acciones preventivas y si se requieren de intervención con la finalidad de fomentar y aplicar la seguridad y salud en el trabajo, de tal forma que desde el componente humanístico de la organización se desarrollen actividades responsablemente corporativas con los actores internos que integran el sistema.

De la misma forma, la dimensión de responsabilidad con el talento humano de la organización requiere del conocimiento de múltiples variables por lo que aún deben contempladas condiciones de salud, equidad y bienestar del trabajador, con el fin de co-crear sentido y aplicación social desde la gestión institucional de las compañías.

Referencias bibliográficas

Amarís, M., Polo-Vargas, J. D. & Gutiérrez, L. (2015). Familias en el trabajo: Estrategias de afrontamiento de grupos microempresarios familiares. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(4), 560-568.

Atienza, F.L., Pons, D., Balaguer, I. & García, M. (2000). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida en adolescentes. *Psicothema*, 12(2), 314-319.

- Ayuso, A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1.14.
- Belhouari, A., Buendía Martínez, I., Lapointe, M. J., & Tremblay, B. (2005). La responsabilidad social de las empresas: ¿ un nuevo valor para las cooperativas?. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (53), 191-208.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*. Nueva York, USA: Harper & Row.
- Carneiro, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: la " nueva frontera" de los recursos humanos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Cooper, C. L. (1996). *Working hours and health*. London, UK: Taylor & Francis.
- Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. A Risk Management Approach to the Prevention of Work Stress. *The Handbook of Work and Health Psychology, Second Edition*, 191-206.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 279-286.
- Díaz, P. & Montalbán, S. (2002). tratamiento de los trastornos por impulsividad. *Psiquiatría Biológica*, 9(2), 29-34.
- Garizabal, M., Londoño, L. & Uribe, A. (2015). Responsabilidad social en la Universidad de la Costa: visión, estrategia compartida, en *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, administrativas y contables de la Universidad Simón Bolívar* 7(1), 175-190.
- Herrera, K. & Bravo, E. (2013). Perspectiva de la ecología en la comprensión de los comportamientos ambientales. *Omnia*, 19(3), 20-30.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. California, USA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mayton, S. M. (2015). *Characteristics and composition of emotional support networks in organizations*. Doctoral dissertation, Fielding Graduate University, USA.
- Morales, G., Gallego, L. M., & Rotger, D. (2004). La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales. *Psiquiatría. com* [En línea].
- Murillo, D., & Lozano, J. M. (2006). SMEs and CSR: An approach to CSR in their own words. *Journal of Business Ethics*, 67(3), 227-240.
- Nowack, K. M. (2012). Emotional intelligence. *T+ D*, 66(8), 60.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603-609.
- Robbins, S. (1998). *Satisfacción laboral*, México: McGraw-Hill.
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Ediciones Aljibe. Recuperado desde: <http://media.utp.edu.co/centro-gestion-ambiental/archivos/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa/investigacioncualitativa.doc>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las*

Organizaciones, 16, 117-134.

Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. España: Alianza editorial.

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". Una nueva perspectiva, 16(2), 117-134.

Schaufeli, W. B. (2004). The future of occupational health psychology. *Applied Psychology*, 53(4), 502-517.

Shultz, J. W. (1990). Evolutionary morphology and phylogeny of Arachnida. *Cladistics*, 6(1), 1-38.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518-528.

Uribe, A. & Cabello, L. (2012). Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva: un enfoque Latinoamérica. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

1. Magíster en Psicología, profesora e investigadora de la Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia
jflorez21@cuc.edu.co orcid.org/0000-0003-2327-7494

2. Magíster en Psicología, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. silvanaangulovisbal@gmail.com

3. Candidata a Doctora en Administración. Profesora e investigadora de la Facultad de Administración y Negocios. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. ptorres5@unisimonbolivar.edu.co orcid.org/0000-0002-6380-4933

4. Magíster en Psicología, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia

5. Doctora en ciencias de la administración, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Departamento de Ciencias Administrativas. pramos@uacj.mx

6. Ms C. en Administración de Empresas, profesora y directora del programa de Administración de Empresas de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. rcgisella@unisimonbolivar.edu.co

7. Doctora en Diseños de Investigación y Aplicaciones en Psicología y Salud, Jefe del departamento de Psicología, Universidad de la Costa, Barranquilla-Colombia. msanchez26@cuc.edu.co

8. Psicóloga en Formación, Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. dmontero3@cuc.edu.co

9 . Abogada en Formación, Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. sparra10@cuc.edu.co

10. Magister en Administración de Empresas, Director de la Maestría en Talento Humano, Universidad Simón Bolívar. cacosta@unisimonbolivar.edu.co

11. Magister en Logística y Comercio Internacional, Coordinador de docencia programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. esalazar4@unisimonbolivar.edu.co <https://orcid.org/0000-0002-3330-9042>

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 38 (Nº 54) Año 2017

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2017. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados