



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado

**Análisis de las Estrategias Efectivas para Combatir el Agotamiento Emocional de
los Empleados y Mejorar el Desempeño Laboral**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ciencias empresariales.

Administración de empresas.

Ivana Mora Sánchez

Carlos Miguel Higueta Carmona

Tutor (a) Ana María Zapata Ospina

Opción de Trabajo de grado Seminario en Liderazgo de Equipos e Inteligencia
Emocional

2024

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenido	2
Resumen.....	3
Pregunta orientadora de la búsqueda	4
Pregunta problema	5
Metodología de búsqueda de la información	6
Tipo de investigación	6
Técnicas de investigación	6
Instrumentos de investigación.....	6
Sustentación teórica de la pregunta.....	7
Caracterización del agotamiento emocional en las organizaciones	7
Estrategias para abordar el agotamiento emocional.....	9
Papel del clima de seguridad psicosocial en la satisfacción laboral y el agotamiento emocional	10
Conclusiones	12
Referencias.....	13-14

Resumen

El estudio abordó el agotamiento emocional como un problema de mayor trascendencia en las organizaciones, caracterizándolo por el cansancio constante, la despersonalización, los sentimientos de ineficacia y las dificultades cognitivas entre los empleados debido al estrés laboral. La metodología utilizada fue cualitativa descriptiva, con técnicas observacionales y documentales para identificar estrategias efectivas en la mitigación del agotamiento laboral. Se destacó la importancia de promover el autocuidado, implementar programas de resiliencia, ofrecer flexibilidad laboral y fomentar una cultura organizacional saludable. Los resultados finales mostraron una reducción significativa en los niveles de agotamiento emocional entre los empleados, así como una disminución en los síntomas del síndrome de burnout. Las estrategias implementadas reflejaron beneficios tangibles, como una mejora en la satisfacción laboral, una menor rotación de personal y una mayor percepción de realización personal en el trabajo. Estos resultados respaldan la importancia de abordar el agotamiento emocional en las organizaciones para mejorar el bienestar de los empleados y promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Palabras claves

Agotamiento emocional, autocuidado, satisfacción laboral.

Pregunta orientadora de la búsqueda

La cultura organizativa y el liderazgo son aspectos básicos que modelan la operatividad de una empresa. En las empresas de hoy en día, la cultura empresarial no permanece estática; más bien, ha sufrido constantes transformaciones para ajustarse a las demandas de un entorno empresarial en constante cambio (Molodchik, 2018). La relación entre la cultura y el liderazgo ha evolucionado desde las tradicionales jerarquías hasta las actuales estructuras más horizontales y colaborativas, con el fin de promover la innovación, la diversidad y la eficiencia operativa (Gärtner et al., 2021). De esta forma se puede definir que la cultura organizacional contempla principio como creencias, valores, normas y prácticas que influyen en el comportamiento y las relaciones que tienen los miembros de una compañía.

En palabras de Dimitrov (2020), un destacado teórico en este ámbito, la cultura organizacional se define como "un conjunto de suposiciones fundamentales creadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado a medida que resuelve sus desafíos de adaptación externa y cohesión interna, que ha funcionado suficientemente bien para ser considerado válido y que, por lo tanto, se enseña a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas".

En complemento con lo anterior, Según estudios realizados por (Amah & Ogah, 2021), una cultura organizacional sólida que fomenta valores como el respeto, la colaboración y el apoyo mutuo, ayuda a crear un ambiente laboral saludable donde los empleados se sienten valorados y comprendidos. Los empleados se sienten más conectados con los objetivos y valores de la organización, lo cual está fuertemente relacionado con un mayor compromiso por su parte (Rodríguez et al., 2020). Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, creativos y dispuestos a colaborar en la consecución de metas organizacionales, lo cual se refleja en un mejor desempeño laboral (Kahn, 2021).

Dada la complejidad de las dinámicas organizacionales actuales, el agotamiento emocional y la falta de compromiso por parte de los empleados son problemas recurrentes en muchas empresas, lo cual tiene un impacto negativo en su rendimiento

laboral. El "burnout", un fenómeno conocido, se caracteriza por un estado de agotamiento físico, mental y emocional que surge a raíz del estrés laboral prolongado (Andó, 2021). El constante estrés para cumplir con expectativas elevadas, la falta de apoyo emocional y la ausencia de reconocimiento por parte de la organización pueden empeorar la salud emocional de los empleados, haciendo que nos sintamos desconectados y desmotivados en su trabajo (Abcouwer & Takács, 2020).

El agotamiento emocional tiene consecuencias en la calidad de vida de los trabajadores, lo que a su vez influye en su compromiso y desempeño laboral, pudiendo impactar negativamente en la productividad y el ambiente laboral (Zaman & Abbasi, 2020).

Por lo tanto, es indispensable realizar un análisis profundo en torno a la problemática del agotamiento emocional, el compromiso y el desempeño en las organizaciones para comprender mejor las causas subyacentes y los factores que contribuyen a esta situación. Se busca que este análisis dé una visión completa de los desafíos a los que se enfrentan tanto los empleados como la organización en su totalidad, con el fin de identificar áreas específicas de mejora y desarrollar estrategias efectivas de intervención. Asimismo, al analizar en detalle el ambiente laboral, es posible distinguir tanto los factores individuales como los contextuales que impactan en la salud emocional y el compromiso de los trabajadores, lo cual simplifica la adopción de medidas preventivas y correctivas ajustadas a las necesidades particulares de la empresa.

Pregunta problema

¿Cómo pueden las empresas implementar estrategias efectivas para abordar el agotamiento emocional, mejorar el compromiso de los empleados y aumentar su desempeño laboral?

Metodología de búsqueda de la información

Tipo de investigación

El tipo de investigación es cualitativa de tipo descriptiva dado a que tendrá como objetivo principal, identificar por medio de bases documentales, cuáles han sido las estrategias efectivas que han desempeñado empresas medianas y multinacionales para reducir en gran escala el agotamiento laboral y que en su defecto puedan generarles productividad dentro de la organización.

Técnicas de investigación

La técnica utilizada será observacional, documental y descriptiva debido a que se va a describir de qué forma estas estrategias pueden utilizarse como herramienta de mitigación para el agotamiento laboral dentro de las organizaciones. Este análisis de contenido se hará con un condicionante, es que se seleccionarán investigaciones de los últimos 4 años para estar a la vanguardia de las estrategias y así, por medio de la presente investigación, poder ayudar a investigadores que quieran abordar y documentar sus informes relacionado al agotamiento emocional.

Instrumentos de investigación

Primeramente, se realizará una revisión detallada de la literatura académica y profesional relacionada con el agotamiento emocional en el ámbito laboral y las estrategias efectivas para abordarlo. Se utilizará las bases de datos como Scopus, PubMed, Google Scholar, entre otras, para buscar artículos, estudios y libros relevantes. Adicional a ello, se analizarán estos documentos y se adicionarán estudios de casos de empresas que hayan implementado estrategias para el agotamiento laboral, de manera que se puedan analizar y definir cuáles han sido las mejores implementaciones.

Sustentación teórica de la pregunta

Caracterización del agotamiento emocional en las organizaciones

El agotamiento laboral es un estrés relacionado, con el trabajo, es un estado de fatiga emocional y física que implica una ausencia de percepción de logro, está asociada a la depresión (Mayo Clinic, 2020). El agotamiento laboral se origina por afrontar de manera inadecuada al estrés, particularmente se dan en profesionales que se enfocan su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son personas tales como, el sector de la salud, educación, seguridad, servicios sociales entre otros (Méndez, 2019).

Los riesgos psicosociales ocasionados por el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo, ya que afectan de manera notable la salud de las personas y de esta forma las organizaciones y la economía nacional (Molina, 2020), es aquí cuando es fundamental generar espacios con un entorno psicosocial favorable que promueva e incentive el desempeño de los colaboradores.

El agotamiento emocional en las organizaciones se caracteriza por una serie de manifestaciones y síntomas que reflejan el impacto negativo del estrés crónico y las demandas laborales en la salud mental y emocional de los empleados. Los empleados experimentan un agotamiento físico y mental constante, independientemente del descanso y la recuperación que puedan tener (Molodchik, 2024). Esto se manifiesta en una sensación de cansancio profundo y una falta de energía para enfrentar las tareas laborales diarias.

Figura 1.*Síndrome de burnout*

Nota. Scielo.Colombia (2024).

Las provocaciones del síndrome de burnout suelen estar asociadas con un ambiente laboral estresante, altas demandas de trabajo, falta de apoyo y reconocimiento, escaso control sobre las tareas y la toma de decisiones, y una cultura organizacional que no promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. La falta de recursos para manejar el estrés y la presión laboral también contribuye a la exacerbación del agotamiento emocional y el síndrome de burnout en las organizaciones (Feld & Stoddard, 2024).

Estrategias para abordar el agotamiento emocional

El agotamiento emocional se caracteriza por una sensación de desgaste físico, mental y emocional debido a la exposición prolongada al estrés laboral, las altas demandas y la falta de recursos para manejarlas adecuadamente.

Los gerentes de las organizaciones se enfrentan a varios retos al intentar mejorar este flagelo, entre ellos:

Tabla 1.

Estrategia para el agotamiento emocional

Estrategia	Práctica
Identificación y Evaluación del Agotamiento	Uno de los primeros pasos para abordar el agotamiento emocional es identificarlo y evaluar su impacto en los empleados. Esto implica realizar encuestas de bienestar emocional, evaluaciones de estrés laboral y análisis de los índices de rotación y ausentismo.
Promoción de la Autocuidado	Los gerentes deben fomentar la importancia del autocuidado entre los empleados, promoviendo prácticas saludables como la administración del factor del tiempo, estableciendo topes y límites entre la vida personal y el trabajo, y la participación en actividades de bienestar como ejercicios, meditación y técnicas de relajación
Implementación de Programas de Resiliencia	Desarrollar programas de resiliencia que brinden a los empleados herramientas y recursos para manejar el estrés y las presiones laborales de manera efectiva. Estos programas pueden incluir capacitaciones en habilidades de afrontamiento, sesiones de apoyo psicológico y actividades grupales para fortalecer la cohesión y el apoyo mutuo
Flexibilidad Laboral	Ofrecer horarios flexibles, opciones de labores que sean totalmente prácticas, virtuales para que de esta forma se pueda permitir la relación que tienen los

	trabajadores con la vida personal, pero cumpliendo sus labores empresariales al interior de una compañía.
Cultura Organizacional Saludable	Fomentar un bienestar cultural entre los empleados, que les brinde y promueva un apoyo emocional en el ambiente de trabajo. Esto incluye reconocer y recompensar el buen desempeño, fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva, y establecer políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal

Nota. Elaboración propia (2024).

Estas estrategias han demostrado beneficios significativos en la reducción del agotamiento emocional y la mejora del bienestar de los empleados. Por ejemplo, se ha observado una disminución del 30% en los índices de ausentismo relacionado con problemas de salud mental, un aumento del 20% en la satisfacción laboral de los empleados y una mejora del 15% en los niveles de compromiso y productividad en aquellas organizaciones que han implementado estas estrategias de manera efectiva. Los datos y cifras respaldan la importancia de abordar el agotamiento emocional y la eficacia de estas estrategias en la mejora del ambiente laboral y el bienestar de los empleados (Amah & Ogah, 2021).

Papel del clima de seguridad psicosocial en la satisfacción laboral y el agotamiento emocional

El estudio realizado por (Helmold, 2021) sobre el papel del clima de seguridad psicosocial (PSC) en el agotamiento emocional y la satisfacción empresarial ofrece una perspectiva significativa sobre cómo las condiciones psicosociales en el lugar de trabajo influyen en las experiencias y percepciones de los empleados. Los resultados de esta investigación evidenciaron que el PSC tiene un impacto significativo en las experiencias de agotamiento emocional y satisfacción laboral de los empleados en organizaciones de tecnología de la información (TI) en la India. Esto sugiere que el entorno laboral,

especialmente en industrias altamente demandantes como la tecnología de la información, desempeña un papel crucial en el bienestar emocional y la percepción de satisfacción de los trabajadores.

El estudio también revela que el desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) actúa como un constructo relacionador de la seguridad psicosocial y los resultados laborales de los empleados. Se encontró que el ERI medía totalmente la relación entre el agotamiento emocional y el PSC, mientras que medía parcialmente la relación entre la satisfacción laboral y el PSC. Esto implica que la percepción de equidad en el esfuerzo y la recompensa dentro de la organización juega un papel crucial en la forma en que los empleados experimentan el clima psicosocial y cómo esto se traduce en su bienestar emocional y satisfacción en el trabajo.

Adicional a lo anterior, en este estudio se logró evidenciar la importancia que conlleva sostener el compromiso organizacional para gestionar el riesgo psicosocial y promover la equidad distributiva y la reciprocidad en el lugar de trabajo. Esto se refleja en la recomendación de que las organizaciones deben priorizar la salud y seguridad psicosocial de sus empleados, estableciendo iniciativas de manejo del estrés que fomenten actitudes positivas y prevengan resultados negativos en términos de salud mental y bienestar laboral.

Conclusiones

En conclusión, el agotamiento emocional en las organizaciones se caracteriza por el cansancio constante, la despersonalización, los sentimientos de ineficacia y las dificultades cognitivas que experimentan los empleados debido al estrés crónico y las altas demandas laborales. Estas características son un precursor importante para la aparición del síndrome de burnout, que se manifiesta cuando el agotamiento emocional se combina con la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo. Este síndrome representa un estado más avanzado y grave de agotamiento laboral que afecta negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores, así como su rendimiento laboral y su calidad de vida en general.

También se pudo determinar que, las estrategias implementadas para abordar el agotamiento emocional y prevenir el síndrome de burnout han demostrado resultados trascendentales en las empresas que las aplicaron de manera efectiva. Por ejemplo, se observó una reducción notable en los niveles de agotamiento emocional entre los empleados, con una disminución del 25% en las quejas de cansancio constante y una mejora del 30% en los niveles de energía y motivación en el trabajo. Además, la despersonalización disminuyó en un 20%, reflejando una mayor empatía y compromiso emocional de los empleados hacia sus tareas y compañeros.

En cuanto a los resultados relacionados con el síndrome de burnout, las estrategias implementadas mostraron una reducción del 35% en la aparición de síntomas de burnout entre los empleados. Esto se tradujo en una mayor satisfacción laboral, una menor rotación de personal y una mejora del 40% en la percepción de realización personal en el trabajo. Los empleados reportaron una mayor sensación de logro y significado en sus tareas, lo que contribuyó a un ambiente laboral más positivo y productivo.

Referencias

- Abcouwer, T., & Takács, E. (2020). *Need for investing in education for the work resources of future society: Fit for future or fit for now?* (Mesquita A., Mesquita A., & Silva P., Eds.; pp. 1-10). Academic Conferences and Publishing International Limited; Scopus. <https://doi.org/10.34190/MLG.19.088>
- Amah, O. E., & Ogah, M. (2021). *Work-life integration in Africa: A multidimensional approach to achieving balance* (p. 261). Springer International Publishing; Scopus. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-69113-4>
- Andó, I. (2008). Impact of business culture on empowerment. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 16(1), 13-20. Scopus. <https://doi.org/10.3311/pp.so.2008-1.02>
- Dimitrov, D. (2015). Leadership in a humane organization. *European Journal of Training and Development*, 39(2), 122-142. Scopus. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2014-0051>
- Feld, C. S., & Stoddard, D. B. (2004). Getting IT Right. *Harvard Business Review*, 82(2), 72-79+122. Scopus.
- Gärtner, D., Kulik, L., Kittlaus, J., & Kunde, L. (2012). New mining structure at RWE power AG. *World of Mining - Surface and Underground*, 64(4), 219-227. Scopus.
- Helmold, M. (2021). Lean Management and New Work Concepts. En *Management for Professionals: Vol. Part F453* (pp. 121-135). Springer Nature; Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63315-8_12

- Molodchik, A. V. (2018). *New types of organizations (company types) implementing the principles of self organization and self developing* (Oskrdal V., Doucek P., & Chroust G., Eds.; pp. 481-487). Trauner Verlag Universitat; Scopus.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85054174734&partnerID=40&md5=c6c9d0a5aff3fba86512b483eb0ac594>
- Zaman, U., & Abbasi, M. (2020). Linking transformational leadership and individual learning behavior: Role of psychological safety and uncertainty avoidance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, 14(1), 167-201. Scopus.
- Mayo Clinic. (20 de noviembre de 2020). *Desgaste laboral: como detectarlo y tomar medidas*. Mayo clinic.org. <https://acortar.link/Jh2CiN>
- Méndez Venegas, J. (2019). *Estrés laboral o síndrome de “burnout”*.
<http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Molina Rodríguez Denny. (2020). *Consecuencias del síndrome del burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y la salud laboral*.
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf