

¿Hasta qué punto el Engagement deja de ser un factor protector para convertirse en factor de riesgo de acoso laboral?

Diana Patricia Martínez Mora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH)

Programa De Psicología

Asesor Diego Fernando Bárcenas Rodríguez

Enero de 2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi madre, a mi esposo, a mi tío Fernando Mora, y a todos los docentes que contribuyeron a mi realización profesional. Espero que el contenido de este material sea útil para los lectores y para futuras investigaciones.

Agradecimientos

Agradezco a los docentes María Fernanda Caballero, Julio César Montoya y Diego Fernando Bárcenas.

Contenido

Introducción	5
Resumen	8
Justificación	9
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Metodología.....	12
Capítulo 1	13
Capítulo 2	20
Acoso laboral en Colombia	20
Capítulo 3.....	23
Engagement (vigor, dedicación y absorción)	23
Capítulo 4.....	27
Síndrome de Burnout.....	27
Conclusiones.....	30
Resultados	32
Referencias	37
Bibliografía Consultada	39

Introducción

Esta monografía describe principales características de los términos que ayudarán a comprender el objeto de investigación realizada por medio de una metodología investigativa cualitativa. Está constituida por cuatro capítulos: en el capítulo 1 se encontrará una breve recopilación del significado de la palabra riesgo, factor de riesgo y riesgo psicosocial, en el capítulo 2 se encuentra el concepto de acoso laboral en Colombia y las conductas consideradas como acoso, en el capítulo 3 se aborda el concepto de Engagement y sus características, en el capítulo 4 se hace referencia al síndrome de Burnout y sus consecuencias a nivel cognitivo, conductual y emocional.

Este documento tiene como finalidad, analizar bajo qué circunstancias o cuáles características del engagement pueden ser un factor de riesgo de acoso laboral.

El Engagement es considerado como una noción de estímulo, incentivo y felicidad en el campo laboral que se reconoce y fusiona con el vigor, dedicación y absorción. (López Cánovas, 2017).

Vigor se entiende como la vitalidad, el ánimo y la fuerza para realizar una actividad; dedicación se entiende como entrega, entusiasmo y orgullo; y absorción se comprende como apropiación, concentración y cautivo mientras se realiza la tarea asignada. (López Cánovas, 2017).

El acoso laboral es “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a

infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (López Pino, 2015).

Las situaciones generadas como acoso laboral han estado presentes desde el inicio de las actividades consideradas como trabajo para tener el sustento personal y familiar, pues siempre ha sido una necesidad para el ser humano trabajar y emplearse en una empresa que le brinde seguridad, protección y estabilidad económica, con la cual sienta que puede desarrollarse o realizarse a nivel profesional y a nivel personal. Las condiciones o requisitos de las empresas para encontrar un candidato en específico han cambiado a la par con la transformación de la economía global y esto trae unas exigencias a la hora de postularse la persona que está en esa búsqueda laboral. La psicología juega un papel muy importante en este giro y debe ir de la mano con los cambios que rápidamente exige el mundo actual, como, por ejemplo, que el candidato sea capaz de realizar varias funciones o tareas casi de manera inmediata y bien ejecutadas, que conozca de varios temas aún sin ser de su especialidad o en algunos casos, que el candidato cuente con sus propios equipos para trabajar o una persona que sea multifuncional.

Anteriormente, la psicología se basaba en la enfermedad y en las patologías de las diferentes personalidades y ha dado un salto gracias a los planteamientos de la psicología positiva que surgió con Maslow, quien es el principal exponente de la Psicología Humanista (Cárdenas, 2014), donde se reconocen las fortalezas y capacidades de cada ser humano trayendo consigo el término Engagement. Pero, al aplicar el engagement en la vida laboral, se puede pasar automáticamente a lo

opuesto de este fenómeno que viene a ser el síndrome de burnout y a producirse eventos o conductas que podrían ser catalogadas como acoso laboral en Colombia.

Resumen

El presente proyecto buscó mediante la investigación y análisis de fuentes secundarias, conocer los conceptos de Engagement, síndrome de Burnout, acoso laboral, para tener claridad sobre las diferentes situaciones que pueden estar surgiendo en una organización laboral y que pueden pasar desapercibidas por una mala interpretación de las mismas, ocasionando posibles daños a nivel cognitivo, psicológico, social y conductual.

Palabras clave: Acoso laboral, Engagement, Síndrome Burnout.

Abstract

This project seeks through research and analysis secondary sources, to explore the concept of Engagement, Burnout syndrome, and workplace harassment. It seeks to uncover different situations that may be arising in a labor organization and that may go unnoticed by a misinterpretation of them, causing possible damage at the cognitive, psychological, social and behavioral level.

Keywords: Workplace harassment, Compromise, Burnout Syndrome.

Justificación

La investigación nació en el año 2018 cuando escuché por primera vez los términos engagement y síndrome de burnout, inspirándome a indagar dichos conceptos, sus características y su estudio previo.

En toda la bibliografía consultada encontré que los autores hablan sobre el significado y características de los dos conceptos, pero, no se ha hecho una relación con las conductas consideradas como acoso laboral en Colombia, por el contrario, engagement es considerado lo opuesto al síndrome de burnout, conocido como agotamiento o desgaste profesional en un empleado, manifestado como una respuesta al estrés crónico en el trabajo.

Algunas características propias del Engagement pueden conducir al empleador a presentar conductas de acoso laboral, producto de una mala interpretación del concepto “engaged” y el desconocimiento de la ley 1010 de 2006 de acoso laboral en Colombia, en la que se explican las conductas generadoras de acoso.

Cuando un empleador quiere o pretende que el trabajador sea multifuncional para realizar diferentes tareas dentro de la empresa, aún si no son de su especialidad profesional, se puede llegar al abuso y atropellamiento en el sujeto, ocasionando también el síndrome de burnout dejando consecuencias a nivel psicológico, social y físico en el trabajador.

Es así como nace la necesidad de investigar ¿Hasta qué punto el engagement deja de ser un factor protector para convertirse en factor de riesgo de acoso

laboral?, para esclarecer los límites de exigencia de parte de las empresas o empleadores.

Objetivos

Objetivo general

Identificar las situaciones en las que el engagement pasa a ser un factor de riesgo de acoso laboral.

Objetivos específicos

Reconocer las características que promueven y definen el engagement en una organización.

Analizar la ley de acoso laboral para identificar las conductas que puedan considerarse dentro de este fenómeno.

Determinar la relación engagement-acoso laboral en el trabajador y empleado.

Metodología

La presente monografía es un proceso deductivo, que inició desde lo general a lo particular y se realizó por medio de una técnica documental desde el año 2018 en fuentes secundarias, consulta de libros, tesis doctoral, revistas y artículos científicos a través de Google académico, Redalyc, Scielo, Sciencedirect, Dialnet, Unirioja, Unilibre, la hemeroteca de la UNAD, el Ministerio de trabajo y el marco legal de la ley 1010 de 2006 de Colombia, con un total de 34 fuentes consultadas, de las cuales 4 se hicieron en Scielo, 3 en Dialnet, 2 en la Hemeroteca de la UNAD, 8 en Redalyc, 1 en Sciencedirect, 2 en libros, 1 en la revista interamericana de Psicología ocupacional Cincel, 1 en Fisterra, 1 en comunicado de prensa, 1 en la revista Temas de la Universidad Santo Tomas, 1 en la revista de la Unilibre, 1 en Tesis, 1 en el repositorio de Uniminuto, 1 en el repositorio de la Universidad de Manizales, así como también se consultó el Código sustantivo del Trabajo, la Constitución Política de Colombia, 1 estudio en Salud Pública, que permitieron la recopilación de la información para su investigación y análisis.

Capítulo 1

En el presente capítulo se explicará conceptos que ayudarán a orientar la sustentación de la investigación, permitiendo comprender la trazabilidad con los ejes principales del trabajo, por tanto, se contemplarán definiciones enfocadas en: organización, trabajador, engaged, burnout, acoso laboral.

De acuerdo con (Echemendía Tocabens, 2011), en este tiempo es un desafío la diversidad de aspectos que se incorporan en la definición sobre el fenómeno del riesgo, así como las múltiples interpretaciones que le dan los científicos.

Por ejemplo, el Diccionario de la Lengua Española, en su edición electrónica del año 1995, remite la palabra riesgo al antiguo vocablo *resgar*, cortar, que a su vez se origina en el latín *resecare*, cortar. En esta versión se define al riesgo de dos formas:

1. Contingencia o proximidad de un daño.
2. Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguro.

Por su parte, en las ediciones del 2001 y del 2007 de este mismo diccionario, aunque aparecen las mismas definiciones para riesgo, se asocia su origen al vocablo italiano *risico* o *rischio* y este, a su vez, al árabe clásico *rizq*, lo que depara la providencia. En este caso se destaca más que todo el sentido futuro del término, algo que puede acontecer.

Otras definiciones del riesgo se refieren a la probabilidad de ocurrencia de un evento dado. El concepto también se asocia a variedad de medidas de probabilidad de un resultado generalmente no favorable, al número esperado de pérdidas humanas, personas heridas, propiedad dañada e interrupción de actividades económicas, producto de fenómenos naturales particulares y, por consiguiente, de riesgos específicos y elementos de riesgo.

Una definición más amplia la ofrecen *Sjöberg* y *Drotz-Sjöberg* citados por (Echemendía Tocabens, 2011), basándose en el Diccionario Webster (3ra. edición) de 1976 con los cuatro significados principales de este término:

1. Posibilidad de pérdidas, de lesiones, de desventajas o de destrucción;
2. Alguien o algo que produce o sugiere una situación riesgosa o una posibilidad adversa: un elemento o factor peligroso más frecuentemente citado con calificativos para indicar el grado o tipo de peligro;
3. Posibilidad de pérdida o de peligro para el objeto o el asegurado cubierto por el contrato:
 - a) El grado de posibilidad de dicha pérdida.
 - b) Monto en riesgo.
 - c) Persona o cosa que a juicio del asegurador resulta peligrosa.
 - d) Una situación riesgosa para lo asegurado proveniente de una causa o de una fuente especificada.

4. El producto del monto que podría perderse por la probabilidad de perderlo, comparado con la expectativa.

El cúmulo de descripciones anteriormente expuestas abarca varias líneas del riesgo, estimando la posibilidad y probabilidad en un sentido más extenso, el individuo o acontecimiento que puede provocar ese resultado. Su amplia gama de aclaraciones y descripciones junto con las múltiples definiciones del término en diferentes culturas, tiene como resultado un difícil abordaje en el ámbito científico internacional respecto al término “riesgo”.

Es relevante tener en cuenta el ámbito de la investigación cuando se examina o indaga sobre el riesgo.

Sjöberg y Drotz-Sjöberg, citados por (Echemendía Tocabens, 2011), refieren un estudio en el que se encontró que quienes entendían el riesgo como relacionado con o como sinónimo de la probabilidad de ocurrencia de un evento, mostraban una tendencia evidente a ponderar los riesgos como menores, en comparación con aquellas personas que definían el riesgo en términos de las consecuencias de un evento. Entre ambos valores se encontró la media de la ponderación que realizaron las personas que hicieron algún tipo de combinación entre probabilidad y consecuencias en su definición de riesgo. De esta manera se puede concluir que la evaluación de los riesgos está caracterizada por los conocimientos, los valores y el significado que estos tengan para cada individuo.

Se puede inferir que las divergencias y los desacuerdos en la identificación y evaluación de los riesgos laborales están en la ambigüedad de las políticas y leyes

para la prevención en los espacios laborales. Este fenómeno también se ha visto afectado debido a las diferentes posturas éticas y funcionalistas.

Se hace valioso considerar que cada persona tiene una percepción diferente sobre el riesgo, así como la manera de interpretarlo y asimilarlo.

Para (Galindo, 2015), hablar de riesgo implica, pues, hablar de contingencia. Al referir a un evento que *todavía* no acontece (una catástrofe que todavía no tiene lugar), el concepto de riesgo apunta a algo que no es ni necesario, ni imposible.

Lo interesante del asunto desde el punto de vista sociológico es que existe una corriente de opinión que considera que el que este suceso se verifique o no depende de nuestras acciones en el presente.

Desde el constructo sociológico se puede decir que reflexionar o pensar en el riesgo conlleva a analizar la manera en que se está construyendo el futuro de acuerdo con las acciones o hechos del presente, pues, no se podrá asumir si dicha acción hubiera terminado en catástrofe. Gracias a las características que definen al riesgo es considerado como un atributo principal en esta época actual que se está viviendo.

Sin lugar a dudas, uno de los sociólogos relevantes ha sido el alemán Ulrich Beck. Bien puede decirse que gracias a Beck la noción de riesgo se ha convertido en un concepto central del pensamiento sociológico contemporáneo.

De acuerdo con (Pita Fernández S, 1997), un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que

se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido. Estos factores de riesgo (biológicos, ambientales, de comportamiento, socio-culturales, económicos.) pueden sumándose unos a otros, aumentar el efecto aislado de cada uno de ellos produciendo un fenómeno de interacción.

Según Villalobos (2004), los factores de riesgo psicosocial constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuesta de estrés en los seres humanos. (Arenas Ortiz, 2013).

Por otro lado, (Salamanca, 2019), afirman que los factores de riesgo psicosocial en ocasiones se asocian o se limitan al campo del trabajo, y realmente tienen más fondo, ya que se deben a muchos factores del ambiente donde se encuentre el individuo, así pues, se da con más representación en los trabajadores, puesto que se encuentran en un mismo entorno constantemente, donde su estado de ánimo cambia debido a su ambiente, es decir, su percepción de las cosas dependerá del ambiente en el que se encuentre, por lo tanto, los factores de riesgo son considerados, según (Resolución 2646 de 2008) que surgen de la interacción del trabajo con el ambiente.

Los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores.

Según (Matabanchoy Tulcán, 2012), en Colombia la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de Protección Social, por el cual se establece y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo, permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial del trabajo y la determinación de origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, señala que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial entendidos como la interacción del trabajador y su medio ambiente, su satisfacción laboral y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra parte, sus capacidades, necesidades, cultura y satisfacción personal fuera del trabajo, lo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Bocanument, citado por (Matabanchoy Tulcán, 2012), define a los factores de riesgo psicosocial como el conjunto de circunstancias inherentes a las condiciones no materiales, o sea a la forma como el trabajo se organiza y se divide, lo cual también puede llegar a generar daño en el trabajador.

En relación a lo expuesto anteriormente, se puede inferir que los factores de riesgo en el campo laboral, son la sumatoria de las obligaciones o deberes del puesto, la interacción con los jefes y compañeros de trabajo en cuanto a calidad y tiempo, así como el goce y privilegios que oferta la empresa. Cada una de estas características o factores, influyen en la salud, bienestar emocional y calidad de vida de los sujetos, ya sea de manera positiva o negativa.

Por otro lado, se puede inferir que como factor protector se han considerado aspectos positivos que brinda un trabajo o empresa y que ayudan a disminuir un riesgo psicosocial, aportando de manera eficiente a la salud, bienestar, desempeño y desarrollo personal del trabajador o empleado. (Loaiza Aroca, 2016).

De acuerdo con Ángeles, (2011) citada por (Cubillos Torres, 2017), hablar de factores protectores, es hablar de características detectables en un individuo que favorece su desarrollo humano, el mantenimiento o la recuperación de la salud, y que pueden contrarrestar los posibles efectos de los factores de riesgo, de las conductas de riesgo y, por lo tanto, reducir la vulnerabilidad.

La Organización Mundial de la Salud (2017), expone que los factores protectores surgen del mejoramiento y la potencialización de las habilidades sociales, la capacidad de resolución de problemas y la autoconfianza. (Cubillos Torres, 2017).

Se puede deducir que los factores protectores se adquieren a medida que crece el ser humano de la mano que desarrolla o adquiere diferentes habilidades que le permitirán su interacción en la sociedad, específicamente, en el campo laboral, pues con esas habilidades no es posible que se vea afectada de manera comprometida su salud mental y física, habrá creado una especie de barrera psicológica para poder enfrentar diferentes situaciones en su vida.

Capítulo 2

Acoso laboral en Colombia

En el artículo 2 de la ley 1010 de 2006, ley de acoso laboral en Colombia, se afirma que el acoso laboral es “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

La ley 1010 de 2006 de acoso laboral en Colombia busca definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Pero, esta ley también habla sobre los bienes jurídicos protegidos como el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y un buen ambiente de la empresa. (Múñoz, 2007).

De acuerdo con (Múñoz, 2007) (pp. 241-242), la ley distingue diferentes tipos de conductas que se pueden considerar acoso:

Maltrato laboral: conductas de violencia contra la integridad física o moral o contra la libertad física o sexual; expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que afecten la integridad moral, el derecho a la intimidad y el buen nombre;

comportamientos que busquen menoscabar la autoestima y dignidad del trabajador.

Persecución laboral: todas aquellas conductas que se presentan de manera reiterada o que manifiestan una evidente arbitrariedad con el objetivo de lograr la renuncia del trabajador. Por ejemplo, la descalificación, la carga excesiva de trabajo o cambios de horario que producen desmotivación en el trabajador.

Discriminación laboral: se refiere al hecho de generar al interior de la relación de trabajo tratos diferenciados por consideraciones de género, raza, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencias políticas o situación social.

Entorpecimiento laboral: hechos que buscan obstaculizar o retardar el cumplimiento de labores, perjudicando al trabajador. Por ejemplo; privación, ocultamiento o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información como correspondencia y mensajes electrónicos.

Inequidad laboral: se refiere a la asignación de funciones y tareas.

Desprotección laboral: acciones que ponen en riesgo la integridad y seguridad del trabajador por establecer órdenes o asignar funciones sin que se cumplan los requisitos mínimos de protección y seguridad del trabajador.

Otras conductas que se pueden considerar como acoso son agresión física, expresiones injuriosas con palabras soeces, comentarios hostiles y humillantes, burlas sobre apariencia física o forma de vestir, comentarios en público de la vida íntima, amenazas de despido, descalificación al profesional, asignación de

deberes extraños, sobrecarga de trabajo y exigencia de horas extras, el no otorgar permisos, licencias ordinarias, vacaciones, envío de anónimos, sometimiento a una situación de aislamiento social.

La conducta de acoso puede darse de manera vertical (de jefe a subordinado) y de manera horizontal (de un compañero de trabajo a otro).

De otro lado, (López Pino, 2015) y (Múñoz, 2007), mencionan como organismos preventivos al Ministerio de Trabajo (MT), quien se encarga de la conciliación y prevención, pero, carece de potestad para determinar si hay o no acoso laboral; Comité de convivencia laboral en la empresa y el Reglamento interno de trabajo.

Capítulo 3

Engagement (vigor, dedicación y absorción)

Según (Cárdenas, 2014), quienes utilizaron un modelo teórico descriptivo, se plantearon los antecedentes sobre la construcción del concepto de Engagement a partir de dos campos disciplinares como la filosofía y la psicología.

En el campo de la filosofía, tuvo su origen en los planteamientos de Aristóteles con el concepto de “eudaimonía” o felicidad; en el campo de la psicología, tuvo su origen en los planteamientos de la Psicología Positiva que surge con Maslow, principal exponente de la Psicología Humanista.

El Engagement es un concepto que aún se encuentra en construcción y su estudio predomina en Europa, se utilizó por primera vez a finales de los años 90 por la organización Gallup.

De acuerdo con (Arenas Ortiz, 2013), el Engagement en el trabajo es un constructo de la Psicología organizacional positiva y fue considerado como la antítesis del síndrome de burnout, pero, en la actualidad, se plantea como constructo contrario, más no directamente opuesto, ya que la presencia de uno, no implica la ausencia de otro y viceversa.

Se puede inferir que no están ligados los dos conceptos, son independientes, es decir, si un empleado tiene engaged, no significa que va a sufrir del síndrome de burnout, así como, si un empleado presenta dicho síndrome, no puede ser por exceso de sus actitudes y aptitudes positivas que lo llevaron a ese estado.

Las investigaciones hechas previamente en Holanda y España, han tenido como resultado la correlación positiva con los recursos que facilitan la realización del trabajo, con aquellos que tienen la capacidad de reducir las demandas laborales y permiten el funcionamiento funcional de logros, permitiendo crecimiento personal, aprendizaje y desarrollo profesional; la interacción con los compañeros y superiores, mediante la retroalimentación sobre el desempeño laboral, asesoría, control sobre el trabajo, diversidad en la tarea y oportunidades de conocimiento y progreso.

Es así como se puede interpretar que un ambiente laboral sano, dinámico, que genere felicidad al trabajador, permite que éste se sienta más agradable con sus actividades diarias y sienta entusiasmo por laborar. Un empleado tendrá mejores resultados si percibe a su favor ciertos beneficios como menos carga laboral al tener apoyo en sus compañeros de trabajo y sentir confianza hacia su jefe, así como tener oportunidad de crecimiento personal y profesional dentro de la empresa.

Para investigadores como Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2000), es un concepto de motivación positivo que se familiariza con el trabajo y que se identifica con el vigor, la dedicación y la absorción, también se refiere a un estado cognitivo-afectivo que persiste en el tiempo. Estos investigadores definieron la palabra vigor como un alto nivel de energía y persistencia mientras se trabaja; la palabra dedicación la identificaron como alto nivel de entusiasmo, inspiración y orgullo; y a la absorción la relacionaron con estar plenamente concentrado y feliz haciendo la labor encargada, mientras se piensa que el tiempo

pasa muy rápido y la persona se deja llevar por la actividad que está realizando. (López Cánovas, 2017).

Cuando un trabajador se siente feliz con su puesto y sus labores asignadas, gracias a los beneficios recibidos por parte de la empresa y sus compañeros, está conforme, siente que el tiempo pasa rápido, no siente frustración y rinde en sus actividades y rutinas laborales, pues trabaja con entusiasmo.

Por otro lado, investigadores como (Maslach, 1997), dicen que el engagement se identifica o caracteriza por energía, implicación y eficacia que son características opuestas al Síndrome de Burnout como cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Para Rodríguez-Muñoz y cols. (2015), hay una relación entre engagement y menor desarrollo de ansiedad y depresión en respuesta a estresores laborales. Pero también la ansiedad y depresión son predictores de una menor capacidad para mantenerse engaged a igualdad de demandas laborales, dificultades en cuanto a recursos o estresores como el acoso. (López Cánovas, 2017).

Si un trabajador se siente feliz con sus condiciones laborales, con características propias de su puesto, y está en armonía con sus compañeros y jefes, no estará propenso a sentir estrés por alguna labor que no pueda cumplir o por un mal ambiente laboral, al contrario, su felicidad se verá reflejada en cada una de las actividades o tareas que deba cumplir.

Imamura y cols. (2016) no solo relacionan el estado engaged como factor protector del desarrollo de síntomas depresivos, sino también de forma negativa

con el desarrollo de la entidad nosológica psiquiátrica denominada episodio depresivo mayor. (López Cánovas, 2017).

Algunas personas son más sensibles que otras debido a situaciones vividas y a sus características propias como sujeto. Esta característica puede hacer vulnerable a la persona ante ciertas situaciones, por ejemplo, cuando no logra alcanzar sus objetivos y metas, pero también, cuando no tiene una buena relación laboral con su entorno dentro de la empresa, generando poco a poco estrés y seguido a ello, termina con depresión, siendo necesario y pertinente acudir a un profesional de la salud y empezar un tratamiento.

Capítulo 4

Síndrome de Burnout

Según (Farias, 2016), el término burnout es un anglicismo cuyo significado en español es “estar agorado” o “estar quemado” y aparece por primera vez en 1961 en el título de la novela de Graham Greene “A case of Burn-out”.

El psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger, hace mención del término en el año 1974.

Posteriormente, su estudio empezó con la doctora Cristina Maslach estudió el término.

Según Maslach (1976), se conoce como desgaste profesional, respuesta al estrés crónico en el trabajo, manifestación comportamental del estrés laboral. Se caracteriza por ser aplicado sólo al ámbito laboral y que haya contacto directo con las personas en el seno de una organización, es un síndrome exclusivo del contexto laboral. Otra característica es que es un síndrome tridimensional (consecuencias): cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP). (Martínez Pérez, 2010).

Algunas personas pueden padecer de Síndrome de Burnout al querer corresponder de manera eficiente y competente a las demandas laborales que exige una empresa y por tratar de adaptarse a las presiones dadas dentro del ejercicio laboral.

De acuerdo con Leiter y Maslach (1988), el Síndrome de Burnout se desarrolla o aparece cuando hay un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales; cuando hay cansancio emocional; y cuando se presenta la despersonalización como estrategia de afrontamiento. (Martínez Pérez, 2010).

Otros factores predisponentes son las condiciones de horarios del trabajo como los trabajos a diferentes turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo, gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas, que finalmente terminan como factores desencadenantes de afectación en la calidad del sueño, ajuste cardíaco, quejas de salud, satisfacción laboral, atención, rendimiento cognitivo y accidentes.

Como consecuencia en la parte emocional, la persona puede experimentar depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y agresividad.

Las consecuencias en la parte conductual, la persona puede presentar evitación de responsabilidades y decisiones, despersonalización, pérdida de acción proactiva, conductas inadaptativas, consumo de estimulantes, abuso de sustancias, desordenes fisiológicos, cefaleas, dolores musculares (dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, pérdida de apetito, problemas de sueño y disfunciones sexuales, entre otros.

En la parte cognitiva, las consecuencias en la persona se presentan como incoherencia entre las expectativas laborales y lo real: frustración y depresión de índole cognitivo; pérdida de creatividad y distracción, entre otras.

El aislamiento, el desprecio a la interacción social, las conductas en el hogar de irritación, disgusto y tensión, el deterioro de las interacciones personales y la evitación profesional, son algunas de las consecuencias en relación a la parte social.

También se presenta la autocrítica radical, desvalorización personal, el autosabotaje, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Conclusiones

Las empresas desean un colaborador con plena participación psicológica para todos los procesos o funciones que requiere el cargo ocupado como, disposición vigorosa entendida como energía, fuerza e intensidad, que tenga la habilidad de regularse emocionalmente, que sea tolerante a la frustración, y que sea capaz de cumplir con las exigencias laborales teniendo en cuenta el tiempo para presentar los resultados de sus labores, pero, se debe tener en cuenta que todas las personas son diferentes y reaccionan de manera diversa ante ciertas situaciones o exigencias laborales, es decir, pueden ser cambios positivos para unos y cambios negativos para otros.

Con una interpretación inadecuada sobre el concepto de Engagement, puede dar lugar a una explotación sobre las características positivas de la persona y de las necesidades básicas del ser humano como el recurso económico, la realización personal y profesional.

Es común escuchar a jefes y/o directivos decir a los empleados o colaboradores que le deben a la empresa todos sus logros, así como su crecimiento personal y profesional y, por esas razones deben dar todo lo humanamente posible como retribución trayendo consigo una sobrecarga laboral.

El artículo 2 de la ley de acoso laboral en Colombia: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del

mismo”, permite analizar el vacío que tiene porque no toda conducta se puede demostrar, es decir, la persona acosadora puede actuar sin testigos y sin dejar evidencia sobre los hechos, siendo difícil para el acosado demostrarlos; lo que es intimidatorio para unas personas, no lo es para otras; lo que causa desmotivación en el trabajo puede ser subjetivo.

Pero también se puede ver una opacidad del fenómeno porque se busca una reconciliación y una indemnización, pero no se sanciona el acoso laboral que afecta la integridad física y salud mental de la víctima, así como se entiende que la labor del ministerio se centra en la defensa de los derechos como pago de salarios, primas, vacaciones, horas extras, etc.

Cuando un empleado carece de “Engaged”, la empresa determina que no es competitivo y no le “sirve” para alcanzar sus metas y objetivos empresariales propuestos.

Resultados

En la actualidad, el empleado está expuesto a altas demandas laborales ocasionando diferentes enfermedades en su organismo como ansiedad, depresión, dificultad para concentrarse, agotamiento, entre otros.

De acuerdo con la revisión bibliográfica y con las investigaciones que se han realizado al respecto se puede concluir que es pertinente profundizar en el concepto de Engagement, así como sus características y su relación con el acoso laboral en Colombia; por lo cual, esta monografía busca alertar sobre los posibles factores que pueden ocasionar una o varias conductas de acoso laboral.

Tabla 1

Características de Engagement	Características y Conductas de acoso laboral
El concepto de Engagement, aún está en construcción, lo que facilita la mala interpretación del mismo.	Busca definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Dedicación y absorción.	Habla sobre los bienes jurídicos protegidos como el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y un buen ambiente de la empresa. (Múñoz, 2007) (pp. 240-241).
Reconocer las fortalezas de los trabajadores.	Expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad. (Múñoz, 2007) (p. 241).
Exigencia de trabajo en equipo.	Comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de la persona. (Múñoz, 2007) (p.241).
Desarrollo de habilidades sociales.	Conductas cuyo propósito sea inducir a la renuncia del trabajador. (Múñoz, 2007) (p.241).
Colaborar con los demás sin problemas.	Descalificación, carga excesiva de trabajo, cambios permanentes en el

	horario que produzcan desmotivación laboral. (Múñoz, 2007) (p.241).
Lograr resolver los conflictos.	Acciones que conlleven a obstaculizar el cumplimiento de la labor, a hacerla con más dificultad y ocasionar su retraso. (Múñoz, 2007) (p. 241).
Aprendizaje adquirido a través del trabajo cooperativo y participativo.	Privación y ocultamiento o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor. (Múñoz, 2007) (p.242).
El engagement implica analizar las necesidades de autorrealización al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las acciones que el trabajo implica.	Asignación de funciones de menosprecio del trabajador. (Múñoz, 2007) (p.242).
Satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intensidad de abandono, disminución de quejas y buena salud.	Órdenes o asignación de funciones que ponen en riesgo la integridad y seguridad del trabajador. (Múñoz, 2007) (p.242).
Conductas proactivas.	Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.
Mayor lealtad.	Amenazas de despido injustificadas.

Trabajar más y más esfuerzo en el trabajo.	Descalificación humillante de las propuestas y opiniones de trabajo.
Trabajadores competentes, autónomos y capaces de relacionarse de forma efectiva.	Imposición de deberes extraños a las obligaciones laborales.
Autoeficacia profesional.	Exigencias desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada.
Capacidad de afrontamiento a demandas laborales.	Cambio brusco del lugar de trabajo sin ningún fundamento.
Demandas cualitativas como sobrecarga, presión temporal, alto ritmo de trabajo, fechas tope.	La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos de turno laboral, la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos
Demandas mentales como tareas que exigen concentración, precisión, atención, procesamiento en paralelo, toma de decisiones complejas.	
Demandas socio-emocionales como mobbing, tener que mostrar empatía y	

emociones positivas cuando se siente

lo contrario.

Fuente: elaboración propia

Referencias

- Arenas Ortiz, F. &. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con e trabajo en un organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 43-56.
- Cárdenas, T. &. (2014). *Engagement Ilusión por el Trabajo. Un Modelo Teórico Conceptual*. México.
- Cubillos Torres, K. A. (2017). Factores protectores y de riesgo desde el marco de Salud Mental en los estudiantes de once del Colegio Sierra Morena (IED). *Corporación Universitaria Minuto de Dios*.
- Echemendía Tocabens, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 470-481.
- Farias, J. A. (2016). *El modelo "burnout"-engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Galindo, J. (2015). El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich y Niklas Luhmann. *Acta Sociológica*, 141-164.
- Loaiza Aroca, C. E. (2016). Factores Protectores Psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá.
- López Cánovas, F. &. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 53-62.

- López Pino, C. &. (2015). Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una interpretación desde la sociología. *Revista de Derecho*, 111-144.
- Martínez Pérez, A. (. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.
- Maslach, C. &. (1997). La verdad sobre el agotamiento: cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto.
- Matabanchoy Tulcán, S. M. (2012). Health at work. *Universidad y Salud*, 87-102.
- Múñoz, A. (2007). La Nueva Legislación Sobre Acoso Laboral en Colombia (Ley 1010 de 2006). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 239-246.
- Pita Fernández S, V. A. (1997). Determinación de factores de riesgo. *Unidad de epidemiología Clínica y Bioestadística*, 75-78.
- Salamanca, S. P. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista TEMAS*, III, 39-45.

Bibliografía Consultada

- Caballero-Lozada, M. F., & Gómez, L. E. N. (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario. *Entramado*, 11(1), 124-134. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5473640>
- Caballero-Lozada, M. F, Blanch, J. (2018) El Engagement como factor protector y también de riesgo psicosocial de Burnout.
- Caballero-Lozada, M. F., Rendón, J. C. M., Díaz, M. L. F., & Avendaño, M. A. (2018). Profesional Médico, Burnout y Engagement una breve mirada desde la subjetividad, teoría psicológica y problemáticas a abordar. *Documentos de Trabajo ECACEN*, (1). Recuperado de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/2585/2696>
- Cardona A., D., & Ballesteros P., M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23 (2), 99-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12011106012>
- Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951.
- Código Sustantivo del Trabajo (2018, 07). Colombia.leyderecho.org Retrieved 09, 2018, from <https://colombia.leyderecho.org/codigo-sustantivo-del-trabajo/>
- Constitución Política de Colombia (1991). Bogotá: Legis. 1991.
- Fuertes, M. L., Montoya, J. C., & Trejos, C. R. (2017). Identificación de factores incidentales de conductas de “mobbing” o “acoso psicológico organizacional” en el contexto laboral Palmirano (Análisis de

caso). *Documentos de Trabajo ECACEN*, (2). Recuperado de:

<http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/1899/2126>

Juárez García, Arturo. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Recuperado en 15 de septiembre de 2018, de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002&lng=es&tlng=es

Lugo, M. E. M. (2016). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 28(1), 7-15. Recuperado de

<http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/83>

Motta Cárdenas, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista VIA IURIS*, (4), 93-105. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf>

Murcia, D. D. J. G., & Coelho, J. A. L. (2014). El Deber de Lealtad en las Relaciones Laborales Individuales y Colectivas en Portugal y España.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=183993>

Ministerio del Trabajo (2017, 04 de septiembre). Comunicado oficial del Ministerio del Trabajo [comunicado de prensa].

<https://www.elpais.com.co/colombia/las-mujeres-estan-denunciando-mas-el-acoso-laboral-ministra-de-trabajo.html>

- Pavez, P., Mena, L., & Vera-Villarroel, P. (2012). El rol de la felicidad y el optimismo como factor protector de la ansiedad. *Universitas Psychologica*, 11(2), 369-380. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64723241002.pdf>
- Quintero Bedoya, M. D. C., Zuluaga García, Y. V., & Motta Plazas, N. V. (2017). Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en docentes ocasionales de la Universidad de Caldas. Recuperado de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3057/Zuluaga_Garcia_Yudy_Vanessa_2017.pdf?sequence=1
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement". *Una nueva perspectiva*, 16(2), 117-134. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=620197>
- Sayin, C. M. A., Rojas, W. Y. Y. M., & Caballero- Lozada, M. F. (2017). Reflexiones acerca de la Ley 1010 de 2006 en Colombia. *Libre Empresa*, 14(1), 189-210. Recuperado de <http://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/818>
- Vieco, G., Restrepo, H., & Muñoz, M. (2004). Violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo Colombia 2004. *Medellín: Ministerio de la Protección Social*. Recuperado de <http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/cvsp/estudio%20de%20formas%20y%20consecuencias%20de%20la%20vi.pdf>

Zuluaga, P. A. M., & Moreno, S. M. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>