

**Identificación de los factores críticos de éxito en la mitigación del riesgo psicosocial en
pymes colombianas**

Érika Alejandra Luna Ordoñez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Programa de Ingeniería Industrial

Pasto – Nariño

2021

**Identificación de los factores críticos de éxito en la mitigación del riesgo psicosocial en
pymes colombianas**

Érika Alejandra Luna Ordoñez

Monografía presentada como requisito para optar el título de Ingeniera industrial

Director

Víctor Hugo Rodríguez Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Programa de Ingeniería Industrial

Pasto – Nariño

2021

Nota de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Dedicatoria

A Dios por su bendición y protección divina durante todos los días de mi vida, a las personas que cada día me inspiraron y que fueron el motor para no desfallecer en este proceso y que amo con todo mi corazón, a mi padre Henry que desde el cielo es mi ángel y guía, a mi madre Noemí por su amor, comprensión y apoyo incondicional, a mi Esposo Fernando, que con su amor, ejemplo de lucha y perseverancia, me alentó a culminar esta meta, mis hijos Lusciana y Juan Fernando, quienes son mi amor incondicional y para quienes soy su ejemplo a seguir.

A mis hermanos Andrea y Mario por su amor y apoyo incondicional, a mis familiares que me alientan en cada desafío.

Erika Alejandra Luna Ordoñez

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios, por la perseverancia, entendimiento, fortaleza y discernimiento para avanzar con seguridad en cada paso hacía la construcción de mi proceso formativo hasta alcanzar el objetivo final.

Un agradecimiento muy especial a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD por brindarme los espacios, el recurso humano y la tecnología necesaria para afianzar y acrecentar los conocimientos que me permitió consolidarme como profesional.

Erika Alejandra Luna Ordoñez

Resumen

La presente monografía, parte de la problemática “factores de riesgo psicosocial incidentes en la productividad del trabajador y la competitividad de pymes colombianas”, identificando en dicho contexto factores críticos de éxito en la mitigación del riesgo mencionado y las acciones protectoras respectivas.

Para ello se analizaron, los factores de riesgo psicosocial (objetivo 1) en el contexto de las pymes colombianas; luego, a partir de una revisión teórico conceptual, se establecieron factores críticos de éxito FCE que potencialmente promueven la prevención del riesgo psicosocial, en las pymes (objetivo 2). Finalmente, se indican una serie de recomendaciones orientadas al establecimiento de rutas de acción, orientadas por la gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo, desde el enfoque “FCE” conducentes a la mitigación del riesgo psicosocial en los espacios de trabajo (objetivo 3).

Lo anterior se basó en la revisión de documentos, literatura gris y artículos de investigación del periodo 2006 – 2020, estructurando una intencionalidad analítica interpretativa sobre la situación problemática frente a factores de riesgo psicosocial en pymes colombianas, y, la propuesta de recomendaciones como potencial solución desde los documentos teóricos y datos encontrados. Configura un enfoque metodológico de tipo mixto (Cerdeña, 1993), con énfasis narrativo descriptivo (Bernal, 2010).

Palabras claves: Riesgo psicosocial; mitigación del riesgo psicosocial; pymes; factores críticos de éxito (FCE).

Abstract

This monograph is based on the problematic "psychosocial risk factors incident to worker productivity and competitiveness of Colombian SMEs", identifying in this context critical success factors in mitigating the mentioned risk by strengthening protective actions.

For this, psychosocial risk factors (objective 1) were analyzed in the context of Colombian SMEs; then, based on a theoretical and conceptual review, critical success factors were established FCE that potentially promote the prevention of psychosocial risk in SMEs (objective 2). Finally, a series of recommendations are indicated aimed at the establishment of action routes, oriented by the management of the occupational health and safety system, from the "FCE" approach, leading to the mitigation of psychosocial risk in the workplace (objective 3).

The foregoing was based on the review of documents, gray literature and research articles from the 2006-2020 period, structuring an interpretative analytical intention on the problem situation in the face of psychosocial risk factors in Colombian SMEs, and the proposal of recommendations as a potential solution from the theoretical documents and data found. It configures a methodological approach of a mixed type (Cerdeña 1995), with a descriptive narrative emphasis (Bernal, 2010).

Keywords: Psychosocial risk; psychosocial risk mitigation; SMEs; critical factors of success (CFS).

Contenido

Lista de Tablas	10
Lista de Figuras.....	11
Introducción	12
Formulación del Problema.....	15
Planteamiento del Problema.....	15
Pregunta de Investigación	17
Justificación	18
Objetivos.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
Metodología	21
Paradigma Metodológico	21
Diseño Metodológico	22
Criterios de Búsqueda.....	22
Marco Referencial.....	25
Generalidades	25
Aspectos teóricos y conceptuales.....	27
Factores Críticos de Éxito.....	28
El Riesgo Laboral	33
Riesgos de Naturaleza Psicosocial.....	34
Factores de la Organización.....	39

Relaciones en el trabajo	39
Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional	40
Carga total de trabajo	40
Exceso de exigencias psicológicas.....	40
Falta de influencia y de desarrollo..	40
Falta de apoyo y de calidad de liderazgo.	41
Escasas compensaciones.....	41
Doble presencia.....	41
El estrés.....	42
Factores Protectores de Riesgo Psicosocial	43
Aspectos legales	47
Resultados	49
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	68
Referencias.....	71

Lista de Tablas

Tabla 1. Resumen algoritmo a aplicar 23

Lista de Figuras

Figura 1. Resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD).....	49
Figura 2. Resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD), sin incluir “Colombia” en el algoritmo.	50
Figura 3. Resultado de la búsqueda en Pubmed con el algoritmo de base	52
Figura 4. Resultado de la búsqueda en Pubmed con el descriptor síndrome de Bournot	52
Figura 5. Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con el algoritmo de base y los términos pequeñas y medianas empresas.....	53
Figura 6. Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con los términos factores de riesgo psicosocial en el periodo establecido	54
Figura 7. Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con los términos factores de riesgo psicosocial en el periodo establecido	56
Figura 8. Diferencias entre estrés y Síndrome del Trabajador Quemado, o de Burnout	57

Introducción

Los riesgos psicosociales corresponden a características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se denomina estrés y se encuentran definidos desde 1984 por la Organización Internacional del trabajo (OIT Organización Internacional del Trabajo, 2016). Por su parte, El comité mixto OIT-Organización Mundial de la Salud (OMS), define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo (Unión General de Trabajadores, 2019).

De esta forma una interacción sana, deberá propender por un ambiente de trabajo que resulte adecuado a los empleados, junto con un contexto o escenario laboral que ofrezca niveles de seguridad apropiados; constituyendo un imperativo, la observación sistemática y promoción de los agentes de protección en cuanto a los riesgos psicosociales en la organización, “genéricamente denominados factores protectores del riesgo psicosocial” (Escorcía & Lagos, 2020)

El presente trabajo monográfico aborda el tema desde una búsqueda y análisis narrativo descriptivo de la situación para así establecer aquello considerado en el consenso de las empresas y de los estudios recabados, como factores críticos de éxito FCE para mitigar el riesgo mencionado. El estudio revisa información en un intervalo comprendido entre los años 2006 y 2020. Allí se aplica el criterio de considerar principalmente aquellos aspectos concluyentes y recomendados como aspectos claves internos, a saber: insumos, destrezas, talentos necesarios, características, requisitos, o en general elementos externos en relación con el escenario en donde

se desenvuelven la empresa y el trabajador, respondiendo así a dos contextos problemáticos: riesgo intra y extra laboral (Sarsosa-Prowesk, Charria, & Arenas, 2014).

El trabajo se divide en tres grandes partes así: en primer lugar, inicia con la formulación del problema que lleva al planteamiento de la pregunta de investigación: ¿Qué factores críticos de éxito aplican para la mitigación del Riesgo Psicosocial en Pymes?; continua la justificación, que se aborda desde dos perspectivas necesarias, el riesgo psico social y la importancia económica del sector de las Pymes en Colombia. Luego se plantea el objetivo general: “identificar factores críticos de éxito para la mitigación del riesgo psicosocial en pymes colombianas” y los objetivos específicos: “analizar los factores de riesgo psicosocial en el contexto de las pymes colombianas”; “establecer los factores críticos de éxito que potencialmente, promueven la prevención del riesgo psicosocial en las pymes colombianas”; “indicar las recomendaciones correspondientes para la mitigación del riesgo psicosocial en pymes colombianas a partir de los factores críticos de éxito identificados”. A renglón seguido se despliega la metodología, que configura un enfoque de tipo mixto (Cerdeña 1995), con énfasis narrativo descriptivo (Bernal, 2010).

Posteriormente está el desarrollo del trabajo como tal integrado por el primer y segundo capítulo. El primero, estructura un marco de generalidades y de referencia que aborda lo atinente a riesgos y FCE, a través de los acápite de generalidades, que incluye el tema de las Pymes en el país, FCE, el riesgo laboral, riesgos de naturaleza psicosocial, el estrés, factores protectores de riesgo psicosocial y marco legal. En el segundo capítulo denominado resultados, se aplica el algoritmo de búsqueda de información y datos, guiado en específico por la problemática expuesta, mostrando los resultados al respecto.

Estos dos capítulos mencionados dan luego paso a las conclusiones o tercer capítulo, donde se registra entre otros aspectos que, a nivel mundial, España y Chile son los países con mayor avance en el tema, especialmente el primero mencionado, y que a nivel Colombia aún es escaso el esfuerzo desde la perspectiva de las pymes. Finalmente, y al cotejar las conclusiones, se establecen una serie de FCE a manera de recomendaciones para consolidar factores propuestos como protectores del riesgo psicosocial en la Pyme colombiana.

Formulación del Problema

Planteamiento del Problema

En el contexto del desempeño laboral y sus efectos sobre la salud humana, los riesgos psicosociales corresponden a características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se denomina genéricamente estrés y se encuentran definidos desde 1984 por la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2016). Sin embargo y adicionalmente, entran a influir además de aspectos correspondientes a la organización, métodos y relaciones de trabajo, los denominados conflictos familiares y del individuo, su entorno tanto social como económico, y las sobrecargas de diverso tipo que ha generado la actual pandemia de covid-19. Se configuran así, alteraciones del ámbito laboral y personal de los trabajadores, que afectan su desempeño y motivación junto con las capacidades, llevando en determinadas situaciones, hasta afectaciones de orden psicológico y desajustes en su relacionamiento cultural, social e interpersonal, influyendo esto de paso en la salud y seguridad en el trabajo (Andrade, 2014).

De esta forma, la afectación a la productividad y competitividad empresarial, vienen de la mano de indicadores en aumento como el ausentismo, rotación del personal, accidentalidad laboral, e incluso la potencial ideación suicida en el individuo afectado. Junto al anterior escenario es de reseñar otra serie de indicadores a la baja como, por ejemplo, niveles de concentración en horarios de trabajo, cumplimiento de metas y adhesión a los planes de trabajo y direccionamiento estratégico de las empresas (Moreno-Jiménez, 2011). Enfrentado así, el mundo y el país complejos escenarios productivos en las recientes décadas, más aún desde la configuración de la pandemia a partir del año 2019, que profundiza la sensibilidad por parte no

solo de los trabajadores sino también de diversos actores involucrados directamente o no, ante los factores de riesgo psicosocial.

Todo lo anterior, resulta conducente a la necesidad de identificar y establecer factores críticos de éxito, que posibiliten la adecuada mitigación del riesgo psico social sea este intra o extra laboral, teniendo en cuenta que ambos afectan de una u otra forma el trabajo; así, la importancia, de identificar estos escenarios condicionantes de la productividad del trabajador y de su bienestar en general conlleva una responsabilidad que recae en primera instancia sobre la empresa u organización y en momentos de las tendencias de autocuidado el trabajador, también tiene su parte en el rol de mitigación, siguiendo adecuadamente los protocolos pertinentes y colaborando eficazmente en los procesos de visibilidad en situaciones de potencial peligro ante los aspectos que incrementan las situaciones donde se presenta la exposición ante los denominados riesgos psicosociales (Moreno, 2011).

Es así, como las condiciones y aspectos característicos del trabajo, vienen modificando dramáticamente a través de la historia los escenarios de salud laboral en función de diversidad de cambios sociales y económicos estructurales, todo de la mano de una aguda complejización del mundo post moderno (Arenas y Andrade, 2013).

En este escenario, la Resolución 2646 del 2008 reseña que: los factores de riesgo psicosocial están relacionados con situaciones de trabajo y en función de su persistencia e intensidad, potencialmente derivan en cuadros de efecto negativo para la salud del sujeto (Ministerio de la protección social de Colombia, 2008); llevando incluso a generar condiciones de incapacidad para laborar adecuadamente y su origen se relaciona directamente con aspectos psicológicos y socio culturales, derivados del desempeño de las tareas en la empresa y del contexto de soporte o condiciones que para esto ella ofrece. Adicionalmente, una cultura de no

cuidar el capital humano y de proclividad a la informalidad en empresas de tamaño pequeño y mediano, agrava la situación del empleado, partes interesadas en general y los resultados de la empresa. Muchas empresas siguen eludiendo su responsabilidad en cuidar la salud mental de sus colaboradores, pero no se dan cuenta que esto solo les genera gastos, sobrecostos y demoras en sus procesos, haciendo que sus resultados sean menos competitivos (Latinpyme, 2019).

Pregunta de Investigación

La situación esbozada anteriormente desde el contexto de la problemática lleva entonces a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué Factores Críticos de Éxito aplican para la Mitigación del Riesgo Psicosocial en Pymes Colombianas?

Justificación

En los recientes años, las características laborales y esquemas empresariales han cambiado de manera permanente en el marco de diversidad de condicionamientos económicos, sociales, políticos y culturales, de manera que la globalización y la competencia laboral entre otros elementos, generan nuevas y complejas exigencias en los trabajadores en un disímil y difícil escenario paradójico de oportunidades de crecimiento, adaptación y aprendizaje, pero al igual, riesgos para la salud y el bienestar del mismo (Palomo, 2012).

Solo en nuestro país y de acuerdo a encuestas recientes (2018) la mitad de los trabajadores manifiesta afectaciones por las actividades y exposición al trabajo con el público, y entre 20% y 33% mencionó padecer altos niveles de estrés laboral (González y Polo, 2013). Así, los riesgos psicosociales afectan la salud, la productividad personal y la competitividad de las organizaciones, aspectos de vital importancia, pero ante todo la vida y el bienestar del ser humano (Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo, y Montoya-Serrano 2013).

Para las empresas es clave conocer adecuadamente los factores de riesgo psicosocial que están afectando a sus trabajadores, y como promover aspectos que protejan al personal en este tipo de situaciones, lo anterior a partir de identificar adecuadamente y analizar de manera correcta, factores críticos de éxito en la promoción de la salud de sus trabajadores (Beltrán, 2014). Para así, mitigar el impacto de dichos riesgos, beneficiando de paso la productividad y competitividad de la organización. Este proceso y aplicación de factores críticos de éxito desde la perspectiva de la protección frente al riesgo psicosocial en la empresa, promueve entre otras, la mejora del ambiente laboral y la adhesión a las estrategias promulgadas y la búsqueda de la eficacia por parte del personal a todo nivel; un mayor sentido de pertenencia con la organización, a partir de una actitud de mejoramiento y colaboración entre todos los equipos de trabajo y un

impacto positivo en la productividad y eventualmente en la competitividad de la empresa (Dávila de León y Jiménez, 2014).

Finalmente, es importante resaltar que entre las líneas de investigación destacadas como prioritarias por el ministerio de salud está la referente a factores protectores del riesgo psicosocial (Min trabajo - IETS. 2017), junto a la importancia que tiene en el entramado económico del país por su diversidad tamaño y potencial de generación de empleo las pequeñas y medianas empresas. Colombia es un país cuyo tejido empresarial está constituido, en su mayoría, por empresas de escala menor, no necesariamente en el volumen de sus negocios; pero, donde las pequeñas y medianas empresas pymes, están definidas según las leyes vigentes como aquellas que poseen una planta de personal inferior a 200 empleados y activos totales de hasta 30.000 SMMLV, representan probablemente el 99,5% del parque empresarial nacional (Murillo y Restrepo, 2016, citados por Franco – Ángel et al, 2019), su volumen operacional, demanda agregada y empleo generado les otorga un rol fundamental en el desarrollo del país.

Objetivos

Objetivo General

Identificar factores críticos de éxito para la mitigación del riesgo psicosocial en pymes colombianas

Objetivos Específicos

Analizar los factores de riesgo psicosocial en el contexto de las pymes colombianas.

Establecer los factores críticos de éxito que potencialmente, promueven la prevención del riesgo psicosocial en las pymes colombianas.

Indicar las recomendaciones correspondientes para la mitigación del riesgo psicosocial en pymes colombianas a partir de los factores críticos de éxito identificados.

Metodología

Paradigma Metodológico

El enfoque metodológico de la presente monografía recurre a los paradigmas cualitativo y cuantitativo, configurando así uno de carácter mixto (Cerdeña 1995), en la medida que se recurre a los aspectos teóricos y datos encontrados sobre el tema planteado.

También es importante reseñar que, por estar el presente trabajo en la categoría de monografía, el desarrollo del análisis para presentar los resultados correspondientes, se efectúa desde documentos, lo que implica trabajar desde evidencias de tipo secundario.

Por último y sobre el paradigma utilizado y la capacidad de trazabilidad hacia diversos sectores empresariales es importante reseñar lo siguiente:

El fundamento para aplicar en diversas empresas los elementos que aquí se han identificado, se aborda y valida en la medida que, por definición y extensión, en una primera instancia de análisis los factores críticos de éxito están presentes y resultan de pertinencia a todo tipo y ámbito de negocio. Su presencia inicial de tipo “genérico” debe luego ser acogida en el contexto de cada organización, desde la perspectiva de aquellos factores de riesgo psicosocial que considera la dirección de la empresa más les afecta en productividad y desempeño (Murillo, 2021). Siendo esto, tema para otro tipo de estudio. En este aspecto las pymes en Colombia no han desarrollado documentación notable al respecto. Si lo han efectuado en el contexto Panamericano: España, Perú y Chile (Reyes, 2018)

Sin embargo, persiste una transversalidad en su identificación inicial en el contexto del riesgo psicosocial, que luego cada negocio debe ubicar en la subjetividad de su respectivo contexto de aplicación de acuerdo al sector o tamaño de empresa. De esta forma su utilización indicativa en las Pymes no requeriría en primer lugar mayor esfuerzo para dilucidar aspectos

claves obtenidos desde la experiencia de toda empresa entendida como unidad económica, más aún cuando se trata riesgo psicosocial el cual por definición también está presente en toda organización donde participa el esfuerzo humano para el logro de objetivos empresariales (Alonso V. , 2010)

Diseño Metodológico

Se aplican dos aspectos que llevan a estructurar un diseño que conjuga los paradigmas expuestos, así:

Por una parte, el recabar información pertinente se configuro cuantitativamente a partir de un algoritmo de búsqueda aplicado en documentos, literatura gris y artículos de investigación del periodo 2006 – 2020, hospedados en Google Académico, Elsevier Journal, ScienceDirect, ResearchGate, Pubmed, repositorios de universidades, repositorios de centros de documentación e investigación y sitios web de empresas e instituciones gubernamentales, como criterio general de selección de origen de la información recabada y aplicando para ello las palabras claves o descriptores de los criterios de inclusión.

El otro aspecto aplicado y que enfatiza el concepto cualitativo en el diseño es el énfasis narrativo descriptivo (Bernal, 2010), para analizar e identificar los FCE entre la información encontrada y llegar a construir unidades de sentido orientadas a la mitigación del riesgo psicosocial.

Criterios de Búsqueda

Se desarrolló entonces una revisión apoyada en primer lugar, por consultas a la base de documentos del Campus Virtual de la biblioteca de la UNAD; posteriormente en los sitios web: Pubmed, Elsevier Journal y ScienceDirect y Google Académico. Finalmente, repositorios de universidades, repositorios de centros de documentación e investigación, junto con sitios web de

empresas e instituciones gubernamentales, incluyendo artículos en inglés y español, desde el año 2006 hasta el año 2020, como intervalo de búsqueda. Las palabras claves utilizadas en la búsqueda fueron: Riesgo psicosocial; mitigación del riesgo psicosocial; pymes; factores críticos de éxito (FCE). Durante la búsqueda de información, fueron aplicados junto a las palabras clave los filtros de idioma español e inglés y año de publicación

Al tener como uno de los objetivos, el establecimiento de un marco de referencia teórico que sirva de base a posteriores estudios y a la profundización en futuras investigaciones, se efectúa eventualmente algunas excepciones, revisando estudios y libros o textos básicos anteriores al año 2006.

La siguiente tabla de metodología, muestra el algoritmo general aplicado a las bases de datos y motores de búsqueda mencionados

Tabla 1

Resumen algoritmo a aplicar

Búsqueda	avanzada
Descriptor	Agotamiento profesional
Categoría tipo estudio	Clínicos
Asunto principal	Factores de Riesgo
Palabras claves en título, resumen, asunto	Riesgo psicosocial; mitigación del riesgo psicosocial; pymes; factores críticos de éxito (FCE).
Idioma	Ingles
Intervalo	Últimos cinco años
Detalle algoritmo búsqueda	tw:(factores protectores de riesgo) AND (la:"en") AND (la:"es") AND (year_cluster:[2006 TO 2020])
Resultados:	N
Título documento seleccionado	N

Nota: Construcción propia

Finalmente, y desde la perspectiva operativa de la aplicación del método de búsqueda, el desarrollo de dicho ejercicio requirió de implementar en algunos casos ajustes de carácter

empírico, para ampliar y a la vez paradójicamente aumentar la efectividad en cuanto al alcance o número de escritos encontrados a consultar efectivamente, por esta razón de manera alterativa se combinó con el algoritmo básico el descriptor: Síndrome de desgaste profesional¹, o el también denominado síndrome de Burnout, frecuentemente asociado a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Martínez, 2010).

¹ “El síndrome de Burnout o síndrome de “estar quemado” consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio psíquico o estrés que surge de la relación con otras personas en un dificultoso clima laboral; cita textual obtenida de BBC 2021, quienes refieren a OMS 2019 catálogo de Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11)” (Díaz & Martínez, 2021))

Marco Referencial

La presente monografía en el marco referencial, expone unas generalidades, y aspectos teóricos y conceptuales, junto a los referentes legales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados y que a la vez posibilitan estructurar un marco de referencia suficiente, de la problemática sobre los aspectos principales, aquí denominados Factores Críticos de Éxito que aplican en el escenario de la Mitigación del Riesgo Psicosocial en las Pymes.

Generalidades

En Colombia, tradicionalmente el parque industrial y productivo se ha caracterizado desde la década de los 80 por su diversidad, tendencia a la informalidad y enfáticamente una configuración desde la perspectiva del tamaño de unidades organizacionales, del tipo micro, pequeña y mediana empresa. De acuerdo a cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, las micro, pequeñas y medianas empresas del país, representan el 80 % del empleo y el 90 % del sector productivo nacional (DANE, 2020).

En este contexto teórico, legal y contextual resulta como actor especialmente sensible y susceptible, la pequeña y mediana empresa (Pyme), su tamaño, capacidad de acceso a recursos y necesidades permanentes de cambio e innovación para sostenerse competitivamente en el mercado, la llevan en ocasiones a la búsqueda de atajos para la optimización drástica de costos y mejora de rendimientos, junto con un reiterado descuido por el capital más valioso de toda organización, el talento humano (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2018).

Por otra parte, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo menciona los grandes retos de las Pymes, con un especial énfasis en la necesidad de la participación de todas las partes implicadas, como son los organismos reguladores, los sindicatos y las organizaciones

empresariales para garantizar el aporte de soluciones a estas empresas (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2016).

También está considerado como un reto importante para este conglomerado empresarial, disminuir la siniestralidad a través de medidas preventivas y conseguir la participación proactiva de los trabajadores. En este tipo de organizaciones y unidades empresariales es lo anterior un imperativo clave para su consolidación en materia de gestión del riesgo; continua en dicho escenario, el tema de la organización de la prevención y el diseño de actividades preventivas diferenciadas, en función del tamaño de la empresa y de la actividad. También, ha resultado clave el hacer partícipes a los trabajadores en las decisiones preventivas en materia de seguridad y salud, buscando así de paso su plena integración a los procesos y actividades relacionadas con la seguridad en el espacio de trabajo.

Se ha llegado a determinar que la actuación frente a los riesgos, inicia con una adecuada identificación y valoración, de aquellos factores a que se ven enfrentados los trabajadores en la empresa, para desde allí determinar las medidas preventivas óptimas que se deben adoptar. Por otra parte, formación e información son categorías claves que implican disponer de una adecuada capacitación profesional, siendo en esto un imperativo que los empleados cuenten con una formación específica en prevención de riesgos laborales en las pymes (Vallejo da Costa, La Fuente, & Olmos, 2020).

Además, resulta imprescindible informar a los trabajadores sobre todos los aspectos que pueden afectar a su seguridad y salud para que desempeñen su trabajo de una manera segura.

Finalmente, el cuidado y gestión de la seguridad y salud en el trabajo, pasa por la vigilancia de la salud de los trabajadores, donde también existen actividades preventivas obligatorias que adicionalmente permitirán identificar los daños derivados de riesgos laborales

no detectados o de medidas de prevención que no resulten eficaces. Todo esto incluyendo de ahora en adelante las implicaciones del nuevo contexto y realidad entorno derivadas de la pandemia por el Covid -19, que incluye la adaptación del negocio y la importancia que presenta la protección de los trabajadores en estas nuevas condiciones (OIT, 2019).

Incluso desde una perspectiva empírica, operadores del sector de riesgo ratifican las limitaciones de las pymes al respecto, “Mejorar seguridad y salud en el trabajo es uno de los objetivos empresariales; pero, implantar sistemas efectivos de prevención de riesgos laborales en pymes no es tarea fácil, entre otras por la limitación de los medios con que cuentan” (ORP Fundación Internacional, 2018).

Por ello se recurre instrumentalmente y en el contexto del despliegue de la metodología mixta de investigación, a la identificación de factores protectores y la indicación de un modelo desde el apoyo de la aplicación de la metodología de gestión de factores críticos de éxito FCE, ampliamente utilizados desde mediados del siglo pasado en disímiles temáticas dentro de la gestión empresarial (Becerra et al, 2019).

Aspectos teóricos y conceptuales

El término Factores Críticos de Éxito (FCE) fue introducido por John F. Rockart en 1979 (Plascencia soler, 2017). Aplicado inicialmente como un método de soporte para definir necesidades de información en la dirección de las organizaciones, se ha consolidado como un aspecto estratégico clave en la gestión organizacional. Anteriormente, en 1961, D. Ronald Daniel, citado por Villegas (2005) había introducido el término “factores claves, para enunciar los pocos factores que determinan el éxito de una adecuada gestión de la información (p.4)”, lo que cual se considera un antecedente de los FCE, como mencionan a su vez otros autores desde

la década de los años sesenta, con Gareth Morgan junto al ya mencionado Daniel (Citados por Plascencia – Soler et al, 2017).

Las investigaciones desarrolladas en los últimos años demuestran los disímiles análisis jerárquicos y dimensionales a los que se pueden asociar FCE, por ejemplo, Robert Kaplan y David P. Norton describen 4 perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y crecimiento y aprendizaje a las que asocian FCE. A su vez estos autores asocian indicadores a los FCE para medir el rendimiento de una organización, construyendo una jerarquía que enlaza lo estratégico con lo operativo (Montoya, 2011). En gestión de la salud y procesos de acreditación también es de buen recibo la aplicación de FCE, para identificar aspectos que posibilitan la acreditación voluntaria y permitan optimizar el acceso al registro obligatorio de habilitación de servicios en instituciones de salud (Hernández, 2016).

De esta forma se espera poder desarrollar una identificación de factores exitosos en la mitigación del riesgo psicosocial indicando a la vez un modelo de trabajo que permita su análisis en pro de optimizar su papel protector del riesgo mencionado (Mora et al, 2018).

Factores Críticos de Éxito

La productividad y competitividad en el espacio laboral, son conceptos de carácter complejo y multidimensional que, al ser dependientes de una serie de factores causales aplicables a la vez a un variado rango de entes o sujetos, configuran la necesidad de en su mejora promover decisiones de cara a la búsqueda de la mejora continua y de ventajas competitivas en la empresa. Por esto se ha considerado de manera especial la relación entre el riesgo psicosocial en las organizaciones y su potencial mitigación a través de la identificación de factores críticos de éxito (FCE) (Alonso, 2010).

Al evaluar desempeño, productividad y competitividad es normal la tendencia a considerar importantes una amplia serie o número de factores, aunque en realidad es clave concentrarse en unos pocos vitales, atendiendo así una estrategia de mejoramiento continuo derivada del teorema de “Pareto”, esto incluye entonces aquellos aspectos relacionados con la mitigación del riesgo psicosocial a través de unos cuantos aspectos críticos o esenciales, en los cuales residen básicamente las mayores opciones de éxito competitivo siendo, por tanto, sobre los que se debe centrar y enfocar la atención y los recursos. De esta forma aparece en el escenario el concepto de FCE y, particularmente, la identificación y determinación de aquellos que para el caso promueven condiciones protectoras en el trabajo y en general para el empleado ante la exposición al riesgo psico social como aspecto relevante en el contexto de la productividad personal y la competitividad empresarial (Alonso V. H., 2010).

Siendo en este marco de trabajo, las Pymes aquellas organizaciones que, por las limitaciones en cuanto a disponibilidad de recursos de manera amplia y sostenida, las que pueden aprovechar de mejor forma la potencialidad de sus equipos de trabajo, aspecto que reitera la relevancia de identificar los aspectos críticos y claves para generar un ambiente de trabajo que mitigue el riesgo psicosocial y de paso sus en el rendimiento de los trabajadores de la empresa.

El concepto de FCE nace y se desarrolla desde el ámbito de la disciplina de la dirección estratégica y el management empresarial. Mencionados por primera vez por Daniel (1961), que citado por Alonso (2010), menciona que: “se hace necesario eliminar temas que no estuvieran directamente relacionados con el éxito de una organización y así conformar sistemas de información eficientes que ayudasen a los directivos en la planificación y gestión de las organizaciones” (Alonso V. H., 2010).

Al respecto menciona igualmente Alonso (2010) que el concepto de FCE ya había sido tratado en la bibliografía desde los años sesenta por Daniel (Alonso V. H., 2010).

Siendo de esta forma, el primero que utilizó este término como sistema, “el autor John F. Rockart en un artículo publicado en la revista Harvard Business Review (publicado en la edición española en 1981)” (Alonso V. H., 2010).

Allí, expone lo siguiente: “resulta en el ámbito de la gestión organizacional, un nuevo método desarrollado por un equipo de investigación aplicada de la Sloan School of Management del Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) que se denomina Método de los Factores Críticos de Éxito” (Alonso V. H., 2010).

Rockart (1979) desarrolló de esta forma y de manera sistemática: “la perspectiva de Daniel proponiendo el método de los FCE para ayudar a los directivos a especificar sus necesidades de información acerca de los aspectos que son críticos para las organizaciones”.

Es así como, los sistemas de información pudiesen ser desarrollados para satisfacer esas necesidades; es decir, desarrolla la idea de cubrir las necesidades de información para los directivos basándose en FCE, sosteniendo que este concepto es de gran utilidad para la conformación de sistemas de información eficientes (Alonso V. H., 2010) p. 115.

Otro aspecto reseñado por Rockart (1979), y citado por Alonso (2010) define FCE así: “son, para cualquier negocio, un número limitado de áreas en las que los resultados, si éstos son satisfactorios, garantizarán un rendimiento competitivo exitoso para la organización”. “Estas son áreas principales donde las cosas deben ir bien para que el negocio florezca” (Alonso V. H., 2010). Agrega: “sí los resultados en dichas áreas no son los adecuados, los esfuerzos de la organización, no llevarán a los resultados buscados”.

Destaca también la diferencia entre Factor de Éxito (FE) y FCE. Un FE es algo que puede ocurrir (o no) para conseguir un objetivo. Un FE se considera que es crítico (FCE) cuando su cumplimiento es necesario o imperativo para alcanzar los objetivos. Rockart plantea:

Lo que llama la atención en los sistemas de información es que suelen ofrecer demasiada información que se asimila sólo parcialmente y que, gran parte de ella, no tiene importancia o es poco relevante, concluyendo que el problema suele estar en la definición exacta de qué datos son los que un gestor, directivo o en últimas quién toma decisiones soportado en información necesita. Es decir, introduce la idea de la necesidad de incorporar el criterio de discriminación y selectividad de la información, que debe orientarse hacia FCE, para que los sistemas de información sean operativos, eficaces y eficientes (Alonso, p. 112, 2010).

No es totalmente coincidencia la aparición con mayor fuerza del concepto e implicaciones derivadas de los FCE en un contexto y momento organizacional entre los años 80 y 90, pues en ellos se vive la mayor transición desde los sistemas de información centralizados, esto quiere decir un gran computador único en la empresa procesando toda la información y buena parte de ella se diluye sin mayor utilidad, hacia sistemas de información descentralizados con alto valor agregado como conjunto de soporte a la toma de decisiones (DSS) (Durán & González, 1990), interfaces amigables, aplicaciones de uso particular, portabilidad, intercambio de datos, hasta posteriormente llegar al fenómeno actual donde cada persona en su móvil tiene potencialmente un asistente digital con información para potencialmente soportar sus decisiones.

En el sentido de soporte a la toma de decisiones mencionado, la mitigación de factores de riesgo psico social implica decisiones en cuanto al despliegue de estrategias, programas, actividades y tareas pertinentes a esta labor, resultando así clave la determinación de los FCE que

en el propósito de mitigar el riesgo resultan imperativos y qué información los acompaña para soportar las decisiones tomadas desde el punto de vista de la gestión de organizaciones en general y de los sistemas de gestión del riesgo, salud y seguridad en los espacios de trabajo.

De esta manera, y vinculado al sistema de información de una empresa, el sistema de gestión y los aspectos correspondientes a la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST), se beneficia de aplicar el principio de los FCE, para así concentrar el esfuerzo en los aspectos o también denominados factores protectores ante el riesgo psicosocial en la empresa.

Doble beneficio, cuando la organización por ser una Pyme, no cuenta con recursos disponibles para un sistema de información o de gestión documental más allá del estrictamente necesario, de esa forma o puede concentrar sus esfuerzos económicos y de gestión en aquellos denominados FCE para mitigar el riesgo psicosocial.

Menciona también en su estudio Alonso (2010), que, si bien las definiciones y puntos de vista proporcionados por diferentes autores parecen discrepar en algunos aspectos sobre los FCE, se puede observar consenso en una serie de características comunes que ayudan a explicar la naturaleza y alcance de estos así:

Los FCE son áreas, aspectos o sucesos limitados de éxito que aseguran en gran medida un rendimiento competitivo.

Los FCE están directamente relacionados con el logro de la visión, misión y objetivos a largo plazo.

Los FCE son áreas de resultado en las que el rendimiento se puede medir y evaluar.

Los FCE pueden ser factores internos, como recursos, habilidades, competencias, atributos, condiciones, o factores relacionados con el mercado o el entorno (externos). Sobre este último se agrega en el presente escrito que los factores de riesgo psicosocial se caracterizan por

ser intra y extra laborales y en este sentido igualmente los también denominados “factores” protectores, están alineados con la necesidad de identificar estos como factor de éxito que influye en la productividad personal y la competitividad empresarial.

Si bien en el principio de la década de los años ochenta y ante el furor innovador de la investigación en FCE, estos se subsumían a unos cuantos aspectos claves, y de estricta relación o vinculación con los sistemas de información y de soporte a la toma de decisiones en la empresa, hoy día la complejidad de las organizaciones, la versatilidad en recursos informáticos, junto con los imperativos generales y de sobrevivencia en el mercado han revestido la necesidad para cada organización, sector y tamaño de empresa de identificar sus propios derroteros de trabajo en pos del éxito corporativo y en donde para las Pymes al igual que para toda empresa, resulta clave el factor humano y su protección ante los factores de riesgo de naturaleza psicosocial.

El Riesgo Laboral

El entorno de trabajo corresponde al espacio en el cual transcurre la vida diaria laboral de la mayoría de individuos, y allí se presenta una alta exposición a factores de riesgo para la salud, por tanto, es en donde se deben procurar la toma de acciones para transformar esos riesgos en factores protectores para la salud (Min salud, 2016). De esta forma, el objetivo o imperativo en este contexto es lograr consolidar y mantener un entorno de trabajo saludable, que se configura como el espacio en el que el Estado, los empleadores y trabajadores (formales e informales) colaboran integralmente en la aplicación de un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, y la sostenibilidad del mencionado espacio de despliegue de labores. Allí, la seguridad y salud en el trabajo implica el ejercicio de una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Su objeto es la

promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, así como el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo (Álvarez y Riaño, 2018).

En consecuencia, con lo anterior el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST es una figura activa que responde a un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (Min salud, 2016). El contexto de los riesgos laborales, enuncia las siguientes tipologías básicas:

Riesgos de naturaleza física

Riesgos químicos

Riesgos de índole biológico

Riesgos ergonómicos

Riesgos de naturaleza psicosocial

Riesgos de tipo mecánico

Riesgos ambientales

Riesgos de Naturaleza Psicosocial

Los riesgos psicosociales se encuentran definidos desde 1984 por la Organización Internacional del trabajo, la cual actualiza el concepto para la región de Europa e Hispanoamérica en función de enfatizar que dichos riesgos psicosociales de una u otra forma derivan en una condición aparentemente propia de la post modernidad mencionada anteriormente el “estrés” y su versión de mayor complejidad el “síndrome de Burnout” donde el trabajador

acusa una sensación generalizada de cansancio y agotamiento resultante de la permanente presión recibida (OIT, 2016).

Sin embargo, y desde 1966, en los Estados Unidos, se dan a conocer por primera vez y de manera formalizada los términos estrés en el trabajo y riesgo psicosocial, refiriendo a riesgos de trastornos somáticos, desencadenantes principalmente de enfermedades cardiovasculares, que ocasionalmente derivarían en cuadros de deterioro de la salud mental del trabajador (Sauter, Huller y Lenart, citados en Osorio y niño, 2017).

Reconocidos entonces de manera reciente en el marco de los riesgos físicos, de seguridad e higiene, los riesgos laborales psicosociales vienen generando evidencia sobre afectaciones de carácter más sutil pero igualmente de potencial peligro que otros y que también pueden amenazar la salud del trabajador de forma grave o preocupante (Moreno-Jiménez, 2014).

Sujetos a múltiples variables, los factores de riesgos psicosocial pueden llegar a ser difíciles de detectar adecuadamente y a tiempo, para su mitigación, por ello el énfasis en el respectivo trabajo de carácter preventivo.

Un punto adicional de referencia común en materia de definición, es el que resaltan en su estudio Camacho y Mayorga (2017), al mencionar dos enfoques principales, a través de los cuales se afecta al trabajador, por una parte, las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en este micro ambiente y las condiciones de la organización, como espacio socio económico y en términos de la gestión de los procesos y tareas involucradas; por otra parte, e influyendo a la par en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, están las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias va configurando niveles manifiestos de intervención en el contexto productivo y competitivo laboral.

Independientemente de los diversos abordajes tomados para el tema del estrés, está en: “los aspectos negativos para la salud de las personas y las consecuencias para la organización” que este genera (Saldarriaga, López y Ramírez, 2015). Dichos riesgos están caracterizados principalmente, como condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés.

Con un origen principal atribuible a las deficiencias en diseño, organización y gestión del trabajo, así como del escaso contexto social involucrado, los riesgos psicosociales laborales producen resultados: psicológicos, físicos y sociales negativos (EU-OSHA, 2019).

Desde un enfoque de causa – consecuencia se ha establecido, que existen cuatro factores básicos identificados como origen del denominado riesgo psicosocial intra laboral así: Demandas del trabajo. Bajo control sobre el trabajo. Liderazgo coercitivo. Un esquema organizativo promotor de la desigualdad en las relaciones sociales, y las recompensas (Arenas y Andrade, 2013). Conllevando de paso todo lo anterior a un Irregular ejercicio de las relaciones en el complejo sistema laboral que actualmente se vivencia en los diferentes espacios de trabajo (Blanch, 2020).

Cada aspecto lleva a generar situaciones que van desde inquietud generalizada y estrés hasta la fobia total al espacio – ámbito, laboral y lo que allí ocurre, junto con todo aspecto que lo represente; como por ejemplo símbolos del poder, ejercicio nocivo del liderazgo, connotaciones de violencia o despotismo, y, derivado de esta descripción situacional, se genera entonces en el mediano o largo plazo, una incapacidad sistémica para desempeñarse adecuadamente (Arenas y Andrade, 2013).

Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; originan también consecuencias como: equivocaciones, deficiencias en el desempeño, riesgos para el

cliente, desperdicios de esfuerzo, sobre costos, frustración, negatividad, apatía, sensación generalizada de fracaso personal; esto implica promover accidentes por baja concentración, eventual uso inadecuado u olvido de esto respecto a los elementos de protección personal EPP, y en algunos casos llega a motivar en el trabajador baja autoestima y tendencia de ideación suicida, con el peligro de sufrir por parte de este, problemas de salud mental, presentando cuadros de desequilibrio general; (Camacho y Mayorga, 2017).

Se ha observado también, que una Gestión deficiente de los cambios organizativos, pueden generar inseguridad en el empleo; ocasionando potencialmente: angustia, fobias de diverso tipo, desesperación, agresividad, aislamiento, estados de nerviosismo, afectaciones a la autonomía y a la toma de decisiones, cambios de estado de ánimo, bajo empoderamiento y compromiso (Villar y Valecillo, 2010). Este último aspecto afecta potencial y especialmente a la pequeña y mediana empresa, en su necesidad de aplicar innovaciones y cambios que le permitan construir una gestión integral de calidad y valores agregados para ser más competitiva cada vez.

Además, es importante reseñar, que al verse afectada la calidad de vida, comportamiento y productividad de las personas, se genera desmotivación e insatisfacción en el trabajo y patologías conectadas con el ya mencionado estrés en el trabajador (Chiang, Riquelme y Rivas, 2015). En trabajos de tipo mecanicista los riesgos parecen en principio, limitarse a los aspectos peligrosos y consecuencias para la salud física; lesiones musculares y óseas que en general, se correspondían únicamente a lo corporal (Landa y Marengo, 2010). Sin embargo, nuevas manifestaciones y consecuencias han puesto los riesgos en el trabajo bajo una óptica más amplia, trascendiendo los enfoques de seguridad industrial y llevando a la concepción de lo que hoy en el país se denomina como sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, un cambio que trasciende lo físico nominal (Arias, 2012) y conduce a aspectos de carácter psicosocial y

somático, en medio de un abordaje sistémico de la salud humana y las condiciones de trabajo, correspondiente a la vez con la gestión del riesgo.

Este enfoque, lleva a ocuparse de los efectos crónicos y agudos de los riesgos, posibilitando aproximaciones a las consecuencias derivadas de la situación económica desde una perspectiva estructural e incluso apuntando a la necesidad de observar detenidamente la relación entre la salud en el trabajo y la precarización laboral ocurrida como efecto de las políticas neoliberales o en general las necesidades de flexibilización estructural e innovación en las Pymes (Tomasina, 2012).

Pero, existe también reporte sobre el denominado acoso psicológico y sexual, entendido como la violencia ejercida por terceros; generando a su vez: sentimientos de odio y rabia extremos, impotencia, duda, culpabilidad, temor e inseguridad, cuadros de condición pre psiquiátrica, sentimientos de persecución, indefensión, estado de prevención, episodios de inestabilidad emocional e ideación suicida (Mansilla, 2012).

Junto con lo anterior, en 2011 el Ministerio de la protección Social de Colombia MPS, apuntaba sobre las condiciones psicosociales extra laborales, definiéndolas así: “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (MPS Colombia, 2011).

Si bien, persiste un pre concepto elaborado a través del imaginario, de que la exposición al riesgo solo se da en el intervalo exacto de o durante la jornada laboral, para el caso de los factores de riesgo de naturaleza psicosociales, también existe exposición fuera de la jornada laboral, y por tanto resulta importante tener en cuenta esta clasificación general de factores de riesgo intra-laboral y extra-laboral.

Desde esta perspectiva y más específicamente, los factores psicosociales comprenden tres aspectos básicos a saber:

Intralaborales o aspectos internos a la organización.

Individuales, o características intrínsecas del trabajador.

Extra laborales: externos a la organización.

Inherentes a la exposición fuera del lugar de trabajo y determinados potencialmente por la historia de vida de cada trabajador, Los factores de riesgo extra-laborales, incluyen entre otros aspectos, la forma en de relacionarse con pares, la armonía de la dinámica familiar, la historia económica de cada sujeto, la forma en que la persona se percibe a sí misma y los logros alcanzados.

En la otra cara del escenario de exposición, los factores de riesgo intra- laborales, se encuentran sujetos al entorno laboral y desarrollo de las funciones laborales, identifican así las siguientes categorías:

Factores de la Organización. En esta categoría están:

Supervisión y estilos de dirección inadecuados.

Estructura organizacional deficiente y ausencia de trabajo en equipo.

Falta de apoyo social.

Clima y cultura organizacional.

Ausencia de cultura de prevención de riesgos.

Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo.

Discriminación.

Relaciones en el trabajo. Se presentan los siguientes:

Acoso sexual

Acoso laboral

Violencia laboral

Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional. Están:

Inseguridad sobre el futuro de la empresa.

Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera.

Carga total de trabajo. Factores como:

Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales.

Descanso insuficiente.

También se han identificado cinco agrupaciones de factores de riesgo psicosocial con un mayor índice de prevalencia en Colombia de acuerdo al trabajo realizado por Unda y Urrego en 2021.

Exceso de exigencias psicológicas. Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere esconder o disimular sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida o precipitada.

Falta de influencia y de desarrollo. Cuando no existe un margen de autonomía bien sea: plena, relativa o mínima, en la forma de realizar las actividades y tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos o carece de sentido para el individuo que lo está desplegando.

El no poder horarios a las necesidades familiares, o no tener la discrecionalidad de decidir sobre los momentos de descanso.

Falta de apoyo y de calidad de liderazgo. Se prevé cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas irregularmente o mal definidas o sin la información pertinente, adecuada o a tiempo.

Escasas compensaciones. Prevalece a partir de ocurrencias de falta al respeto, se vulnera la dignidad humana o de la condición misma de trabajador, se provoca la inseguridad contractual, enfatizando el riesgo potencial de desempleo, se presentan cambios de puesto o servicio contra voluntad, se da trato injusto, o no se reconoce el trabajo y adicionalmente cuando el salario es muy bajo, entregando sensación de excesivamente baja compensación monetaria por el esfuerzo realizado e incluso los riesgos de cualquier otro tipo inherentes a la labor desarrollada.

Doble presencia. Recurrente en un principio para el género femenino, pero que se ha extendido hoy día indiscriminadamente hacia trabajadores y trabajadora. Derivado de las labores familiares, las cuales suponen una serie de exigencias o el cumplimiento de rutinas cotidianas, pero que se asumen generalmente por condición de obligatoriedad de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La forma en que se encuentra organizado el trabajo, las exigencias de turnos entre otros aspectos, impiden que sean compatibles o conciliables estas tareas con el ámbito señalado como prioritario del trabajo. A pesar que se dispone de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente aún entre el grupo de las mujeres.

Finalmente es importante recalcar, que todos estos aspectos en mayor o menor grado, cuentan con el potencial de afectar el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador, influir en su capacidad para el desarrollo óptimo de tareas y en categorías

determinantes de la salud del mismo; lo cual termina minando el desenvolvimiento y rendimiento del trabajador en su actividad dentro de la empresa.

El estrés. En una conexión directa hoy día con el mundo del trabajo, por su importancia, en cuanto a consecuencias e incidencia, el estrés merece un acápite aparte en el presente marco de referencia.

Desde 1936, Hans Selye propone en su construcción teórica entender el estrés como “una respuesta no específica del organismo”, que es necesaria para lograr sobrevivir, y que muta o se convierte en factores de riesgo cuando es aguda y prolongada y originado en la dificultad del individuo para adaptarse a ciertos o determinados estímulos.

Dicho de otra forma, el estrés es un impulso que obliga al cuerpo a reaccionar y cuyo cuadro, se convierte en patológico a partir de superar el umbral o capacidad del mismo para responder de forma adecuada a esta sobre exposición. También es de anotar que como en el dolor existen capacidades de aguante entre los diversos individuos, teniendo algunos una mayor resiliencia supuesta para resistir esta exposición estresante o para superar adecuadamente el escenario de riesgo psico social.

El numeral 42 del Decreto 2566, del 2009, expedido por la presidencia de la república y en su momento con el apoyo del Viceministro Técnico, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de la Protección Social, mediante el cual se adoptó la Tabla de Enfermedades Profesionales de Colombia, menciona dichas las patologías causadas por el estrés en el trabajo así:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto

por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Estas enfermedades son ocasionadas por dosis altas o permanentes de estrés, entendido como una respuesta ante un estímulo.

En resumen, la exposición a factores de riesgo laboral psicosocial induce desde la perspectiva del estrés, entre otras las siguientes consecuencias: miedo acentuado y continuo; estado constante de ansiedad: sentimientos de amenaza; ansiedad generalizada: sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía; trastornos emocionales; distorsiones cognitivas; disminución de la capacidad de concentración; dificultad para mantener la atención; pérdida de memoria; comportamientos sustitutorios: adicciones, conductas de evitación; agravamiento de problemas previos: enfermedades, trastornos diversos; trastornos psicosomáticos: somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, trastornos de la alimentación; trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, dificultades de adaptación (Unión General de Trabajadores UGT Andalucía, 2009).

Factores Protectores de Riesgo Psicosocial

Los factores protectores psicosociales, corresponden a cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona y que de acuerdo a la Resolución 2646, 2008, p.2, se definen legalmente como las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador y los cuales a través de la Resolución 2404 de 2019 obtienen un marco de referencia

que lleva a adoptar la batería de instrumentos, guías y protocolos para la evaluación de riesgo psicosocial en Colombia (Ministerio de Salud, 2019).

De esta forma, actualmente los factores de riesgo psicosocial están enfocados en los factores protectores intra-laborales que le aportan al estado armónico que necesita el ser humano entre lo individual (físico, mental), social, laboral y familiar. Identificar y fortalecer los factores protectores, es brindar estabilidad a los trabajadores, gestionando adecuadamente los riesgos psicosociales que refiere la Resolución 2646 de julio de 2008.

Entre otros aspectos y a nivel internacional se mencionan lo siguiente sobre recomendaciones en cuanto a factores protectores del riesgo psicosocial: Planificar y diseñar las relaciones sociales en la empresa; articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas; crear una política de puertas abiertas; redactar un código de conducta con sus correspondientes sanciones por incumplimiento; penalizar todas aquellas conductas que violen el código de conducta establecido por la empresa; crear un procedimiento en la empresa para solucionar los conflictos. En cuanto al acoso sexual; declaración de principios por parte de los empresarios comprometiéndose en defender la dignidad de todos sus trabajadores(as), manifestando de forma explícita que no se permitirán las conductas de acoso; Definir qué se entiende por conducta inapropiada; directores y superiores con la obligación de poner en práctica la política contra el acoso sexual; Explicitar el protocolo que deben seguir las víctimas, asegurando seriedad y confidencialidad, así como protección frente a las posibles represalias; indicar a quién y cómo se ha de presentar la denuncia; los trabajadores y trabajadoras sabrán que tienen derecho de queja; recomendación a los mandos de que tomen medidas de no acoso; proporcionar formación a mandos y gestores (información legal, habilidades sociales para manejar conflictos); establecer un repertorio de resoluciones informales (confrontación directa

entre las partes con un intermediario) y formales (investigación formal del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia de acoso); se recomienda que se asigne a una persona (libre y voluntaria aceptación), para ofrecer consejo y asistencia y participar en la resolución de los problemas, tanto en los procedimientos formales como informales; la persona designada se le debe formar específicamente en sus nuevas funciones y se le asignarán los recursos necesarios para desempeñar esta tarea; las normas disciplinarias han de recoger claramente las conductas de acoso y sus correspondientes sanciones (Unión General de Trabajadores UGT Andalucía, 2009).

Los factores protectores, responden a dos categorías principales desde el macro y el micro entorno del individuo trabajador. La primera está relacionada de manera directa con el ambiente general de optimismo que la calidad de vida, oportunidades latentes de desarrollo, percepción de seguridad, que entre otras posibles, pueda vivir en su cotidianeidad social y comunitaria el trabajador, donde aparecen allí también, la familia y su potencial de soporte a la consolidación del individuo; la segunda categoría, contempla los aspectos de tipo micro, los factores en cuanto a la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral ayudando a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, y por tanto, aumento de la eficiencia. Es claro, que el bienestar es uno de los principales promotores de la satisfacción laboral, y, por tanto, un precursor importante de la productividad y la eficiencia empresarial (Beltrán, 2014).

La Administradora de Riesgos Laborales Sura, refiere en un documento técnico que los protectores psicosociales son generadores de condiciones positivas para el trabajador, a partir de los cuales se favorece el enfrentamiento ante situaciones estresantes, previniendo desequilibrios biológicos y psicosociales, lo cual promueve y potencializa la salud, el desempeño y el desarrollo

personal del trabajador; son entonces dichos factores promotores de la protección en el ámbito laboral, todas aquellas condiciones del trabajo que ejercen un efecto modulador y mitigador para el sujeto, frente a los estresores, previniendo posibles desajustes y por tanto, favoreciendo la salud, el bienestar y el desarrollo del trabajador, Administradora de Riesgos Laborales ARL SURA. (2020).

Desde una perspectiva estratégica y organizacional, el National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH) menciona que políticas explícitas de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, junto con oportunidades para el crecimiento y el desarrollo profesional son características de una cultura organizacional proclive a la adecuada valoración del trabajador; valorar al trabajador de manera particular y acciones administrativas coherentes con las decisiones y los valores organizacionales, marcan una línea que promueve directamente el desarrollo del trabajador y el fortalecimiento de las organizaciones, National Institute of Occupational Health and Safety, NIOSH (2015).

Adicionalmente y desde estudios y guías publicadas hacia 1984 y posteriores, la Organización internacional del trabajo OIT, subraya que los factores psicosociales, pueden tener un efecto positivo, en la medida que cumplan con una función protectora del bienestar y la salud del trabajador, resultante de un encuentro y equilibrio permanente entre las condiciones laborales y el factor humano. El trabajo generara así sentimientos de confianza y un refuerzo a la auto estima del individuo, incrementando la motivación del trabajador y de su capacidad para laborar (OIT, 1984).

Reiteran los aspectos anteriormente expuestos, el establecimiento manifiesto de los factores protectores psicosociales, que encierran características de las personas, organizaciones y/o situaciones, que protegen, mitigan, equilibran, modifican y modulan el efecto, frente a

estímulos nocivos contextuales y ambientales que puedan afectar la salud física o mental del trabajador, de esta forma, dichos factores ejercen una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del individuo, al favorecer sus procesos de adaptación al entorno social y físico, junto con la capacidad de resiliencia, disminuyendo de esta manera, la probabilidad de enfermar, incluyendo la de sufrir un cuadro de desequilibrio general ; promoviendo así la salud y el bienestar del sujeto, a la par con el fortalecimiento de la organización y su potencial de competitividad (Beltrán, 2014).

Aspectos legales

El marco de aspectos legales, que soporta de manera principal y directa la temática de los riesgos psicosociales en el trabajo recopila los siguientes aspectos en materia de leyes y normas:

- Convenio internacional 171 de 1995 sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, recomendaciones de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1995).
- Resolución 2646 del 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías por el estrés ocupacional (Ministerio de la protección Social, 2008).
- Ley 1562 del 2012 por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. (Min salud, 2012).
- Ley 1610 del 2013 por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral (Ministerio de Trabajo, 2013).

- Ley 1751 del 2015 sobre el sistema general de seguridad social, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones (Ministerio de Trabajo, 2015).
- Decreto 1072 del 2015 sobre el sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo por el cual se expide el Decreto único reglamentario del sector trabajo (Ministerio de Trabajo, 2015).
- Resolución 2404 del 2019 por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones (Ministerio de Trabajo, 2019).

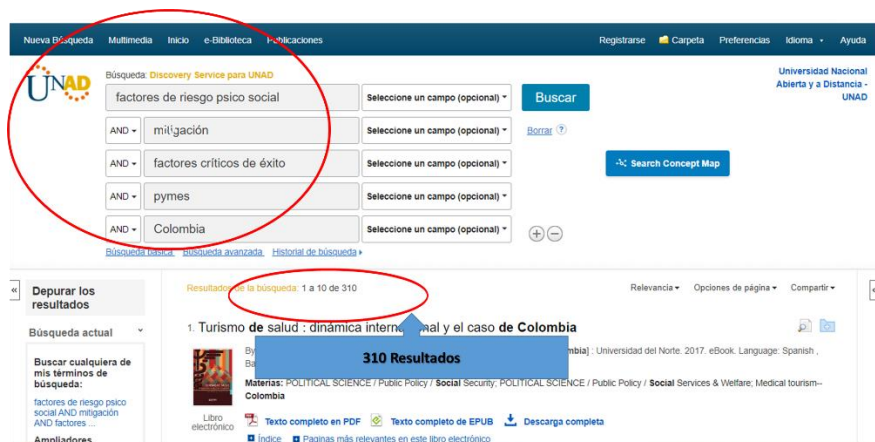
Resultados

El despliegue metodológico planteado, para cumplir con los objetivos específicos de: analizar los factores de riesgo psicosocial y establecer factores críticos de éxito que potencialmente promueven la prevención de dicho riesgo en pymes colombianas, lleva a una descripción de hallazgos que caracteriza el presente trabajo monográfico. A continuación, se exponen los resultados obtenidos al aplicar los parámetros de consulta bibliográfica.

La figura 1, muestra el resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos del Campus virtual de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD) con el algoritmo de base

Figura 1

Resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD)



Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en UNAD. Fuente: el presente estudio, tomado de UNAD, Campus Virtual Web Site (2021)

De los 310 resultados se resaltan los siguientes:

Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales, estudio de Muñoz, Orellano y Hernández del año 2018, correspondiente a una: “revisión que pretende identificar las

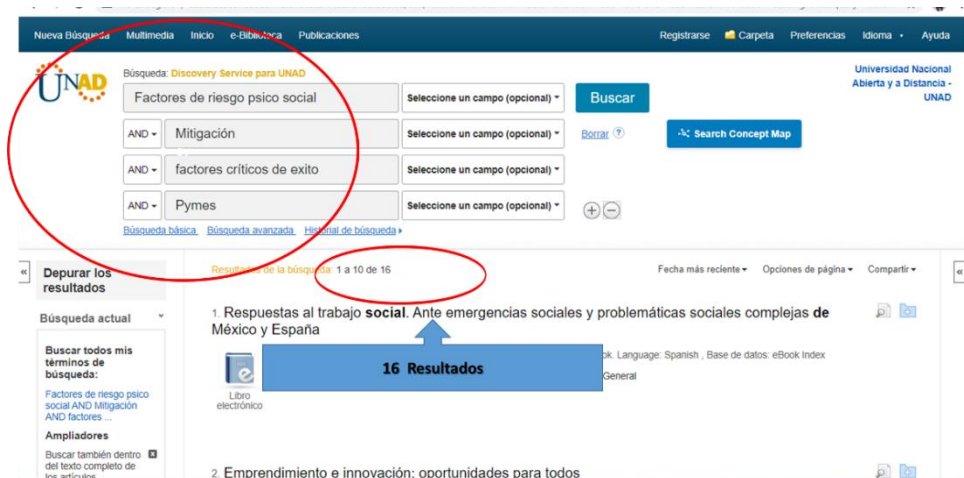
tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en los diferentes sectores empresariales de Colombia, teniendo en cuenta los diversos factores presentes en los escenarios de ejercicio profesional de los trabajadores” (p.278).

Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional, trabajo realizado por Salamanca, Pérez, Infante y Olarte (2019), revisión que busca: “analizar los principales factores de riesgos psicosociales dentro de los diferentes ambientes sujetos al trabajo que pueden sufrir los empleados, afectando e influyendo los contextos donde se desarrolla, basándose en resultados obtenidos de investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional” (p.39).

Por otra parte, la figura 2, muestra el resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos del Campus Virtual de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD) con el algoritmo de base, pero sin restringir a “Colombia” dicha consulta.

Figura 2

Resultado de la búsqueda apoyada en la base de datos de la biblioteca virtual de la Universidad abierta y a distancia (UNAD), sin incluir “Colombia” en el algoritmo.



Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en UNAD. Fuente: el presente estudio, tomado de UNAD, Campus Virtual Web Site (2021)

De los 6 resultados se destacan: Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero, de León, Scacco, Edison y Galiano (2019), estudio que busca: “identificar y caracterizar las principales fuentes del riesgo operacional que influyen en los procesos productivos del sector metalmecánico manufacturero en la ciudad de Ibarra (Ecuador) en particular los relacionados con: talento humano, procesos, infraestructura y ambiente” (p. 5). Del año 2020, se resalta también: El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo, de Ortiz, investigación que presenta lo básico en cuanto a definiciones del estrés, tipología, factores causales, consecuencias y mitigación, junto a una serie de herramientas prácticas al respecto.

Finalmente es de resaltar en este grupo de documentos el trabajo: Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza (2018) de Vidal, tesis doctoral que: “realiza un estudio en las empresas pymes en Zaragoza (provincia), analizando el nivel de estrés de cada sector, así como el estado psicológico de cada uno de ellos, analizando los factores estresores para tomar posteriormente actuaciones preventivas adecuadas” (p.3).

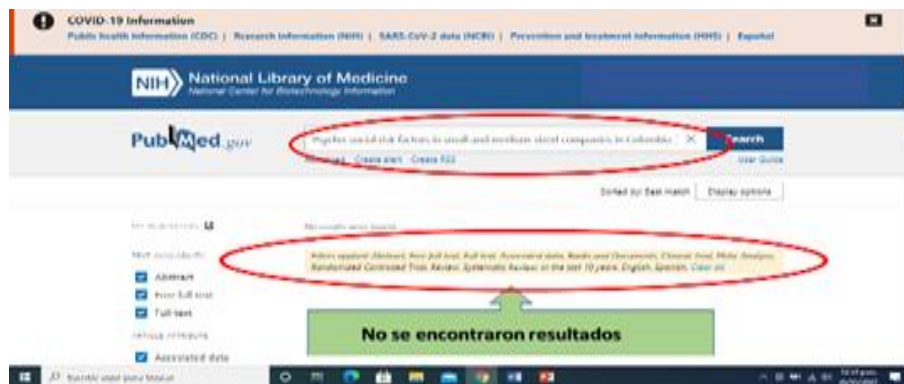
Por otra parte, y en cuanto a la base de documentos Pub Med, la figura 3 muestra el resultado de la búsqueda, aplicando el algoritmo de base y sus respectivos descriptores.

Esta no arroja resultados, por tanto, se procede a aplicar los ajustes empíricos en el proceso anteriormente mencionados, lo cual posibilita encontrar documentos para el presente trabajo monográfico. Previamente se verifico a través del listado oficial de descriptores Mesh y Decs² la validez para el uso del término “síndrome de Bournot” en el contexto de los descriptores controlados del Tesouro de Pub Med.

² Un Tesouro es una “lista controlada y estructurada de términos para el análisis temático y la búsqueda de documentos y publicaciones en los campos de la educación, cultura, ciencias naturales, ciencias sociales y humanas, comunicación e información”. Este es continuamente ampliado y actualizado, su terminología puede estar enfocada de manera uni o multi disciplinaria, según el perfil de los usuarios y la información contenida correspondiente. El tesouro Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS), producido por BIREME / OPS / OMS, es un vocabulario controlado, derivado del tesouro Medical Subject Headings (MeSH), producido por la Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. (National Library of Medicine, NLM) y estándar de búsqueda de la plataforma Pubmed.

Figura 3

Resultado de la búsqueda en Pubmed con el algoritmo de base



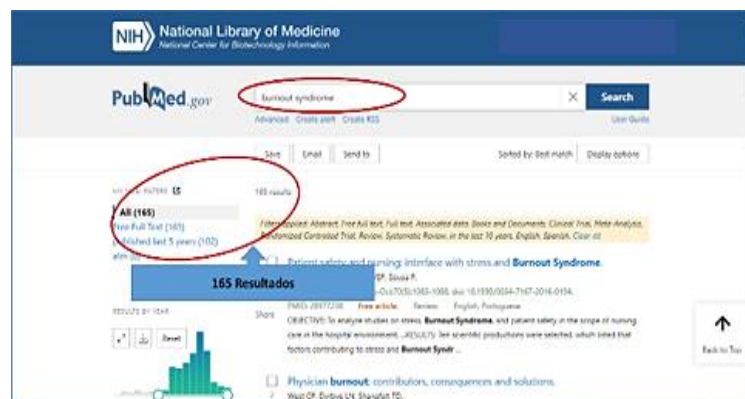
Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en Pubmed. Fuente: el presente estudio, tomado de Pub Med Web Site (2021)

Al orientar la búsqueda en Pubmed bajo el rótulo “síndrome de Bournot”, que es como se le conoce al estrés o agotamiento, y que también recibe la denominación de síndrome de desgaste profesional, el resultado es de 165 documentos.

La figura 4, muestra por su parte el resultado de la búsqueda en Pubmed con el descriptor síndrome de Bournot.

Figura 4

Resultado de la búsqueda en Pubmed con el descriptor síndrome de Bournot



Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en Pubmed. Fuente: el presente estudio, tomado de Pub Med Web Site (2021).

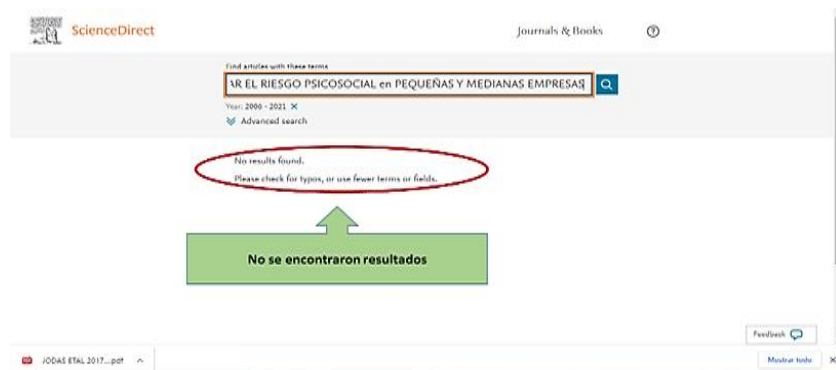
De los 165 ítems en el reporte de búsqueda, se resalta el siguiente trabajo: consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos (Jodas, y otros, 2017), un estudio de revisión sistemática de estudios prospectivos sobre el tema. En este, son señalados de manera importante entre los efectos psicológicos: el insomnio, síntomas depresivos, uso de medicamentos psicotrópicos y antidepressivos, hospitalización por trastornos mentales y síntomas psicológicos generales de un mal estado de salud. Por otra parte, la insatisfacción laboral, el ausentismo, pensión anticipada por cuadros de discapacidad, las demandas laborales, y errores frecuentes en el espacio de trabajo por inadecuada concentración y somnolencia diurna se identificaron como consecuencias profesionales.

Otro de los instrumentos de búsqueda utilizado, es la denominada Sciendirect, base de datos de la plataforma gestora Elsevier; incluyendo aquí los términos pequeñas y medianas empresas no se encontraron resultados.

La figura 5, muestra el resultado de la búsqueda en Sciendirect con el algoritmo de base y los términos pequeñas y medianas empresas

Figura 5

Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con el algoritmo de base y los términos pequeñas y medianas empresas



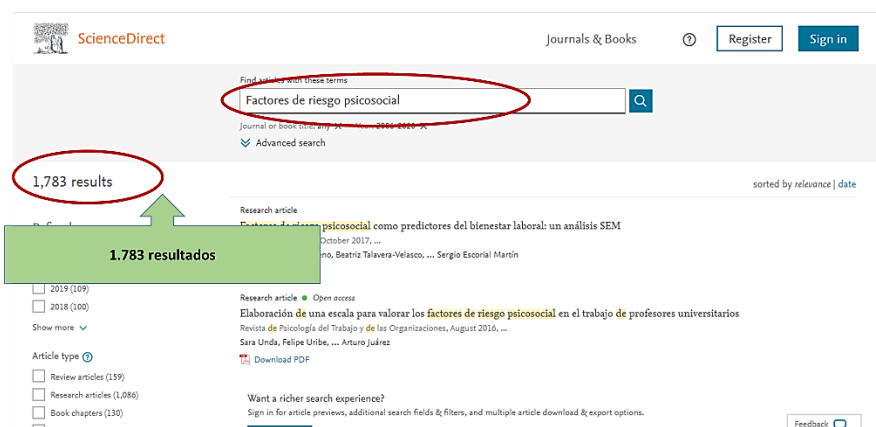
Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en Science Direct. Fuente: el presente estudio, tomado de Science Direct, Elsevier Web Site (2021).

Luego se realiza la consulta en la misma base con los descriptores “factores de riesgo psicosocial”.

La figura 6, muestra el resultado de la búsqueda en Sciendirect Elsevier con los términos factores de riesgo psicosocial en el periodo establecido para el algoritmo de base.

Figura 6

Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con los términos factores de riesgo psicosocial en el periodo establecido



Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en Science Direct. Fuente: el presente estudio, tomado de Science Direct, Elsevier Web Site (2021).

Se encontraron bajo dicho parámetro de consulta 1.783 resultados, entre los cuales es importante reseñar los siguientes:

En primer lugar, el trabajo titulado Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM (2017) de Luceno-Moreno, Talavera-Velasco, Martín-García y Escorial Martín. El objetivo de este estudio fue validar un modelo de bienestar laboral a partir de la evaluación de la percepción de los factores de riesgo psicosocial, que entre sus conclusiones menciona: “la percepción que tiene el trabajador de los factores de riesgo

psicosocial resultó ser un predictor de su bienestar laboral, entendido como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés percibido” (p.69); nótese la relación inversamente proporcional entre satisfacción en el trabajo y estrés percibido, como un predictor del bienestar laboral.

Por otra parte, Martín García, Lourdes Luceno – Moreno, Talavera -Velasco y Jaén Díaz en el artículo, incluido como correspondencia en la sección cartas al editor en la revista Atención Primaria y que lleva por título: Factores de riesgo psicosocial en atención primaria: un estudio comparativo entre puestos (2015), evidencian la profusión de trabajos que abordan la problemática en el sector de atención sanitaria alrededor del mundo, aspecto que es observable igualmente en Colombia. Este estudio inicia con la definición de los factores y su relación con el estrés, así:

...riesgo psicosocial se definen como factores organizacionales que pueden provocar estrés en el trabajador y afectar negativamente a su salud. En algunas investigaciones revisadas sobre la percepción de estos factores en personal de atención primaria, con frecuencia son los médicos y los enfermeros los principales puestos evaluados. Éstos han sido analizados en distintos ámbitos (atención primaria versus atención hospitalaria) y también se han evaluado junto con otros puestos de atención primaria en comparación con la atención especializada, resultando difícil extraer conclusiones debido a que, en las distintas investigaciones, o no se evalúan los mismos factores de riesgo psicosocial, o los puestos analizados no pertenecen al área de atención primaria. (p.608).

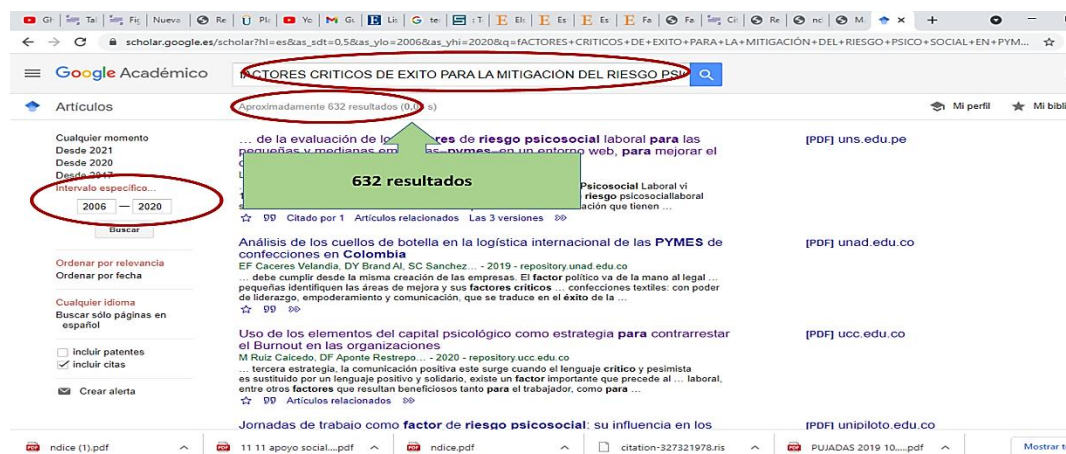
Adicionalmente, un documento reiterativo sobre los estudios en trabajadores sanitarios y el riesgo psico social, pero que llama la atención por su enfoque en la discusión y controversia sobre estrés y sexo del individuo, Pujadas Sánchez, Pérez y García-Pazo (2019), realizan el

estudio: Estrés y control percibido en trabajadores de emergencias; con el objetivo de: “analizar la relación del estrés generado y el grado de control percibido en personal de emergencias con las variables sexo, edad, nivel de estudios, rama profesional y antigüedad” (p. 52). Ninguna de las variables sociodemográficas obtuvo diferencias significativas con relación a la intensidad de estrés generado. Respecto al grado de control percibido, los hombres reportaron mayores puntuaciones promedio que las mujeres. Lo cual resulta significativo ante la controversia encontrada en la bibliografía respecto al sexo y al estrés generado y al grado de control percibido, máxime cuando desde la evidencia del estudio realizado se muestran diferencias en favor de los hombres.

Por otra parte, la búsqueda utilizando el motor denominado Google Académico, lleva también a una serie de hallazgos documentales que complementan los aspectos relatados en el presente estudio, de esta forma la figura 7 muestra el resultado de la consulta en Google Académico con los términos del algoritmo establecido de búsqueda.

Figura 7

Resultado de la búsqueda en Science Direct de Elsevier, con los términos factores de riesgo psicosocial en el periodo establecido



Nota: Se ilustra con una toma de pantalla el resultado en Google Académico. Fuente: el presente estudio, tomado de Google Académico Web Site (2021).

Se encontraron bajo dicho parámetro de consulta 632 resultados, de lo cual es importante reseñar los siguientes aspectos:

Un primer hallazgo clave está en el documento institucional realizado por la Unión General de Trabajadores de Navarra (UGTN), que resalta la diferenciación entre estrés y Síndrome del Trabajador Quemado, o de Burnout. Esta diferenciación se resume en la figura 8 a continuación.

Figura 8

Diferencias entre estrés y Síndrome del Trabajador Quemado, o de Burnout



* Eustrés: hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados positivos porque produce la estimulación y activación adecuadas que permite a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios.

Nota: Fuente, Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout) Comisión Ejecutiva Confederal de UGTN (2006)

Esta diferenciación implica resaltar que, en el STQ, se está en un cuadro de carácter incapacitante no solo desde el enfoque laboral, más grave comparado con el caso mismo del estrés y que la apatía total sumada a la pérdida de fuerzas deja de paso al individuo en un peligroso umbral de ideación suicida (Navarro, 2014).

Además, y como resultado de la consulta mencionada, se reitera que desde el enfoque de la salud humano y ámbito del desempeño laboral, los factores de riesgos psicosociales

comprenden tres aspectos básicos: Intralaborales o aspectos internos a la organización. Individuales, o características intrínsecas del trabajador. Extra laborales: externos a la organización.

Desde el contexto mundial, Estados Unidos y la Unión Europea, comparten la situación del estrés laboral con cifras que van configurando un problema de carácter similar; Un informe del National Institute for Occupational Safety and Health, registra que el porcentaje de trabajadores en E.E.U.U. que informaron que su trabajo resultaba estresante estaba entre el 28% y el 40 % (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH, 2015)

La región de la comunidad europea y en especial Alemania y España, cuentan con gran adelanto en estudios e investigaciones al respecto, sin embargo, el trabajo continúa siendo de carácter general, sectorial en algunos casos y de manera determinada con un énfasis en los aspectos que refieren a las profesiones y labores conexas con el sector de servicios hospitalarios o sanitarios y de salud.

Estudios realizados por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud y el Trabajo OSHA UE (2005), incluyen entre sus conclusiones que el estrés laboral es un problema importante en la zona y conlleva un costo económico y social relevante; un 22,3% de los trabajadores en la UE, manifestaron sufrir de estrés laboral, reportando problemas de ansiedad derivados del trabajo y por sectores, la mayor frecuencia de problemas psicológicos la presentan los trabajadores de la educación, los de la sanidad, y los de la administración pública en general (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud y el Trabajo, 2005)

Por otra parte es importante resaltar que en el contexto colombiano y como se señaló preliminarmente en la justificación de la presente monografía, de acuerdo a encuestas del año 2018 originadas por el sector asegurador, 50% de los trabajadores manifestó estar afectado por

las actividades monótonas y la exposición al trabajo con el público y entre 20% y 33% mencionó estar padeciendo altos niveles de estrés laboral; se presentó también un incremento de 43% de los eventos de salud derivados de la ansiedad y la depresión y se evidenció un aumento de otros eventos de salud relacionados con factores de riesgo psicosocial, como problemas osteomusculares o accidentes de trabajo (Sosa, 2018).

Ya se mencionaba al inicio del marco teórico de este documento, el potencial de cambio de las condiciones y aspectos característicos del trabajo, a lo cual se suman las nuevas condiciones reiteradas en el contexto de la pandemia de Covid-19, con una serie de consecuencias en los escenarios de trabajo, a la vez que en la salud laboral en función de nuevas determinantes sociales y económico estructurales, donde no se trata solo de la aguda complejización del mundo moderno (Andrade, 2014), finalmente se trata de la manera como el cambio y la inestabilidad suma a los factores psicosociales de riesgo y hace cada vez más dramática la necesidad de soporte y ayuda a través de FCE en su mitigación..

En medio de esto, el riesgo en el ámbito laboral y más específicamente los factores psicosociales en la relación salud – trabajo, tienen especial relevancia; estos factores son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psico fisiológicos (Osorio, 2011).

La Resolución 2646 del 2008 reseña que: los factores de riesgo psicosocial están relacionados con situaciones de trabajo y en función de su persistencia e intensidad, potencialmente derivan en cuadros de efecto negativo para la salud del sujeto, llevando incluso a generar condiciones de incapacidad para laborar adecuadamente y su origen está en relación directa con aspectos psicológicos y socio culturales, derivados del desempeño de las tareas en la

empresa y del contexto de soporte o condiciones que para esto ella ofrece (Ministerio de la protección social de Colombia, 2008).

Los cambios acontecidos en el mercado de trabajo se refieren concretamente a las formas en que se configuran las relaciones del mismo; la angustia de la inmediatez en las tareas, las exigencias y sobre cargas de la vida actual y la permanente sensación de pérdida del empleo han realimentado una problemática que inicialmente tenía solo antecedentes desde un enfoque de sobrecarga física.

Hoy día y como consecuencia de la interacción de diversos factores, como los correspondientes a la organización y métodos de trabajo, los conflictos familiares y del individuo y su entorno tanto social como económico, se genera una alteración en el ámbito laboral y personal de los trabajadores, afectando su desempeño y motivación junto con sus capacidades, provocando en determinadas situaciones, afectaciones de orden psicológico y desajustes en su relacionamiento cultural, social e interpersonal, influyendo esto de paso en la salud y seguridad en el trabajo (Andrade, 2014).

Derivados principalmente de las deficiencias en diseño, organización y gestión del trabajo, así como del escaso contexto social involucrado, los riesgos psicosociales laborales producen resultados: psicológicos, físicos y sociales negativos (EU-OSHA, 2019).

Desde un enfoque causal existen cuatro factores básicos identificados como causantes del denominado riesgo psicosocial intra laboral así: demandas del trabajo, bajo control sobre el trabajo, liderazgo coercitivo y un esquema organizativo promotor de la desigualdad en las relaciones sociales, y las recompensas ; el irregular ejercicio de las relaciones en el complejo sistema laboral lleva a cada aspecto a generar situaciones que van desde inquietud generalizada y estrés hasta la fobia total al trabajo y todo aquello que lo represente , como símbolos del poder

que ejerce de forma no sana un liderazgo de connotación violenta o déspota, junto a incapacidad sistémica para desempeñarse adecuadamente (Arenas y Andrade, 2013).

Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; originan consecuencias como: equivocaciones, deficiencias en el desempeño, riesgos para el cliente, desperdicios de esfuerzo, sobre costos, frustración, negatividad, apatía, sensación generalizada de fracaso personal; esto implica promover accidentes por baja concentración, eventual uso inadecuado u olvido de esto respecto a los elementos de protección personal EPP, y en diversos casos llega a motivar en el trabajador baja autoestima, depresión y tendencia de ideación suicida, que se suman al peligro de sufrir por parte de trabajador, problemas de salud mental, presentando cuadros de desequilibrio general; (Camacho y Mayorga, 2017).

Gestión deficiente de los cambios organizativos, pueden ocasionar inseguridad en el empleo y un deterioro del ambiente de trabajo; ocasionan potencialmente: angustia, fobias de diverso tipo, desesperación, agresividad, aislamiento, estados de nerviosismo, afectaciones a la autonomía y a la toma de decisiones, cambios de estado de ánimo, bajo empoderamiento y compromiso (Villar y Valecillo, 2010).

Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros; generan a su vez: sentimientos de odio y rabia extremos, impotencia, duda, culpabilidad, temor e inseguridad, cuadros de condición pre psiquiátrica, sentimientos de persecución, indefensión, estado de prevención, episodios de inestabilidad emocional e ideación suicida (Mansilla, 2012).

Sobre estas dos tipologías, que afectan el ambiente y el desempeño laboral, poniendo en “riesgo” la salud mental del trabajador, es importante reseñar que de acuerdo a la encuesta contratada por el Ministerio del Trabajo con la empresa Infométrika S.AS (2014), para conocer la percepción que tienen los colombianos sobre el acoso laboral y acoso sexual en el trabajo, se

dieron los siguientes resultados; si bien el Código Penal establece que el delito sólo se configura si lo comete un jefe a un subalterno, los casos mayoritariamente se dan entre personas del mismo nivel jerárquico, seguido de personas externas a la empresa u organización. Las conductas de acoso sexual en el trabajo más comunes en Colombia son solicitudes o presión para tener sexo (82%), intento y ocurrencia de acto sexual (79%), correos electrónicos y mensajes de texto vía celular (72%) y contacto físico consentido que se pasa del límite (72%). Por otra parte, la mayoría de los encuestados no perciben estas conductas como acoso sexual y no se reconocen como víctimas de acoso sexual, hasta que se les pregunta si han experimentado ciertas conductas de acoso. La mayoría de las víctimas son mujeres, el 41% de estas prefieren manejar la situación por ellas mismas, al temer que por denunciar pueden perder su trabajo

Adicionalmente y sobre el acoso psicológico en el trabajo, en las empresas es fácil encontrar roces o discusiones puntuales entre compañeros y/o superiores e inferiores, pero algo distinto es cuando una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, al menos una vez por semana, durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En estos casos se habla de “mobbing”. Término es el que se suele utilizar en el ámbito de la psicología internacional (del inglés “to mob”: acosar). En castellano, los términos utilizados para denominarlo son: “acoso moral en el trabajo”, “acoso psicológico en el trabajo”, “psicoterror laboral” y “hostigamiento psicológico en el trabajo”. Los especialistas coinciden en que la violencia psicológica en el trabajo está alcanzando niveles de epidemia; de esta forma, los chismes malintencionados, el vacío hacia otro compañero(a) de trabajo, humillaciones y otras situaciones estresantes, forman parte de este tipo de maltrato (Unión General de Trabajadores UGT Andalucía, 2009).

Por otra parte, en el acoso de tipo sexual, sobresale como aspecto central el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo, lo que genera un contexto laboral negativo para el trabajador(a), cuya consecuencia deriva en que éste no puede desarrollar su trabajo en un ambiente adecuado, ya que se ve sometido/a a un tipo de presión por conductas de tipo sexual en el trabajo, que termina creándole una situación laboral intolerable (Unión General de Trabajadores UGT Andalucía, 2009).

Conclusiones

Se presentan a continuación las conclusiones a partir de los resultados obtenidos de la búsqueda de información, datos y documentos, reiterando su carácter en el contexto de los documentos analizados como FCE, para la mitigación del riesgo psico social y el potencial establecimiento de los factores protectores correspondientes en las empresas enfatizando la Pyme colombiana.

Estas están referidas a tres grupos de actividades de control y prevención, puesto que en el actual escenario es importante tener en cuenta y como lo refiere la literatura básica, que las actividades de control más frecuentes, pueden clasificarse en actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria.

La prevención primaria se refiere a todo tipo de actividades que busquen eliminar o disminuir los factores de riesgo (en este caso laboral, extra-laboral e individual); en la prevención secundaria se incluyen las actividades de detección y tratamiento temprano de síntomas (busca minimizar los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial a partir de intervención en la fuente y de enseñar al individuo medidas de afrontamiento del estrés). Finalmente, las actividades de prevención terciaria están enmarcadas en la rehabilitación y recuperación de quienes padecen problemas graves derivados del estrés.

Adicionalmente desde el enfoque de acciones orientadas por los denominados factores protectores, se concluye que prevalecen las categorías: individual, intra laboral, y extra laboral.

Sobre los factores protectores de carácter individual se contemplan los siguientes como mecanismos o escenarios a fortalecer prioritariamente:

Fuerte autoestima, referida al nivel de respeto, confianza y aprecio por sí mismo, lo cual permite desarrollar habilidades para afrontar situaciones de tensión. Las diferencias entre los niveles de autoestima moderan las respuestas al estrés.

Proyecto de vida, explícito y claro, dividido en metas y objetivos tangibles.

Persona con alta motivación propia, porque sabe lo que quiere.

Red de apoyo social. Fuerte y equivalente a tener un número de personas, (familiares, amigos, compañeros) vinculados por el afecto, las afinidades y el compromiso de apoyo mutuo, a fin de crear un soporte psicológico que facilite el afrontamiento de los riesgos.

Habilidades sociales, contemplando aquí la posibilidad y la capacidad de interactuar afectiva y efectivamente con los demás.

Empatía, asertividad, caer bien, sonreír, exigir respeto sin agresividad, agradecer, pedir colaboración, entre otros.

Mecanismos de baja de presión o coloquialmente denominados despresurizadores, como, por ejemplo, hobbies. nadar, bailar, tejer, cantar, caminar, el deporte, entre otros.

Sentido de trascendencia y espiritualidad. Conciencia sobre el papel en el mundo y la relación armónica y consciente con el entorno y el potencial creador y fuente de vida.

Relación de pareja buena, que resulte gratificante, edificante, sin entrar en roles de dominio o individualismo y egoísmo.

Nivel de vida confrontado con el nivel económico. Promover en cuanto a esto un equilibrio entre el nivel de vida y las reales posibilidades económicas.

Voluntad autogestionaria. Una persona que en esencia busca oportunidades, pide ayuda, se ayuda, valora la ayuda recibida y esta potencialmente en capacidad de ofrecer ayuda a otros.

Por otra parte, están los factores de protección intra laborales que se refieren a continuación:

Salario digno, sea cual sea la perspectiva con la que se realice una estratificación salarial, debe ser clara para los trabajadores y bajo principios de equidad.

Programas de bienestar laboral- salud, educación, recreación (restaurante, gimnasio, grupos de caminantes, auxilios educativos y de vivienda, clases inglés, música, seguros, masajes) configurados como garantías de un mejor vivir.

Ambiente físico, estético y humanizado.

Estilos de supervisión, que tienen como base la confianza, el respeto y la participación.

Promoción de una buena imagen corporativa externa. Orgullo de pertenecer a...

Oportunidades de desarrollo y aprendizaje, claras, equitativas y accesibles. Que promueven la polivalencia, los ascensos, y no llevan a rutas de discriminación en ningún sentido o condición.

Autoevaluación del desempeño.

Programas de salud y seguridad, adecuada y científicamente conducidos.

Equipos de trabajo, fomento del sentido de equipo, solidez y cohesión de los mismos, promoción de la integración.

Carga laboral justa, que incluye tiempos y ambientes de trabajo humanizados. Programas de retiro laboral, preparando al personal próximo a pensionarse.

Apoyo social. Promover en la organización el mutuo apoyo, algunas organizaciones escogen a una persona (de alta empatía y capacidad de escucha) dentro del área, que funciona como soporte emocional durante períodos de crisis, resultando ser un apoyo social para los demás.

Promoción de espacios no laborales donde los trabajadores tengan la posibilidad de compartir y dialogar, fortaleciendo los vínculos interpersonales.

Programas de acompañamiento (coaching), para el fortalecimiento de redes sociales de apoyo y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, bajo la coordinación de un

especialista (psicólogo), uniendo esfuerzos entre las actividades de fomento de estilos de vida y trabajo saludables y las actividades de bienestar.

En cuanto a los factores de protección extra laborales se visibilizó desde las conclusiones y a partir de los aspectos revisados lo siguiente:

Responsabilidad social, prevalece invertir en programas adecuados y así devolver a la sociedad sujetos con sensibilidad y capacidad de crear tejido humano. Planificar el trabajo impactando lo menos posible a la familia, en cuanto horarios, turnos, rotación, trabajo en días festivos y domingos, trabajo para realizar en la casa. Aspecto de difícil promoción en los actuales momentos de pandemia y crisis empresarial. Involucrar a la familia en programas de desarrollo y de apoyo social extra-laboral, para de esta forma, fortalecer el soporte social extra-laboral, incluyendo la sensibilización al personal trabajador a partir de sesiones familiares que traten los temas de convivencia, comunicación, solución de conflictos y demás aspectos que prevalezcan en la población trabajadora, dentro de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajo saludables.

Se reitera finalmente, el hecho de no contar con estudios y trabajos suficientes para el caso colombiano en cuanto a factores críticos de éxito aplicados a mitigar el riesgo psicosocial en empresas Pyme. Sobre esto y a nivel de América los mayores avances se encuentran en Chile y los Estados Unidos, sin embargo, sorprende el respectivo nivel de documentación y aplicaciones que, en el contexto europeo, tiene España al respecto, un ejemplo a imitar en la vanguardia de investigación y reflexión sobre el tema.

Recomendaciones

Defender la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa, su tamaño o sector en el que desarrolle actividades. Debe ser un imperativo de los sistemas de gestión general de las organizaciones y más aún en lo específico del sistema mismo de gestión del riesgo y la salud en el trabajo.

Se configura así una prioridad que exige, intensa labor de mitigación a la denominada “siniestralidad laboral”, manifiesta en algunos casos a través del estrés y el cada vez más recurrente síndrome de burnout o de fatiga laboral y coloquialmente rotulado como “síndrome del trabajador quema (STQ). Obliga lo anterior a concentrar esfuerzos y recursos en evitar que el trabajador en general pierda recurrentemente su salud física y mental en el marco del despliegue de la vida laboral.

Por esta razón, la información en materia de FCE para mitigar el riesgo psico social, y sus consecuencias o escenarios sistémicos o de multi dimensiones de efecto, lleva en primer lugar a enfatizar la necesidad de trabajar este aspecto con la Pyme de mano de los gremios que por subsectores o tamaño del negocio puedan canalizar ayuda extra en la labor a realizar, empezando por la necesidad de establecer, implementar y mantener un programa sub sectorial de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial que enfatizando el tamaño de este tipo de organizaciones posibilite una adecuada gestión del riesgo psicosocial general en los aspectos que afectan a todo tipo de unidad económica independiente de su actividad principal o razón social, incluyendo esto lo relacionado con los imperativos derivados de la actual situación por la pandemia de Covid-19. De esta manera, evitar que se puedan presentar enfermedades profesionales a causa de estos riesgos o posibles accidentes con componentes de factores de riesgo psicosocial, será un aspecto

a lograr a la mano de los pequeños y medianos negocios del país. A continuación, se presentan las recomendaciones resultado del análisis de los FCE encontrados.

Es indudable que mejorar los factores o condiciones que están provocando estrés laboral, con el consecuente cansancio físico y emocional de los trabajadores, posibilita mejorar el rendimiento laboral de los individuos y optimizar la productividad y eficiencia de las organizaciones.

Acciones que pasan por además del rediseño de las condiciones, herramientas y procesos de trabajo por los aspectos relacionados con los paliativos determinados desde el sector asegurador de los potenciales riesgos laborales con un enfoque preventivo. Realizar programas de pausas activas, técnicas de relajación, en determinadas circunstancias, y en función de la situación personal, puede ser conveniente a largo plazo un cambio de puesto laboral, resultan de utilidad, pero desafortunadamente más de una organización realiza la actividad con el sentido exclusivo de cumplir la normatividad y completar la evidencia para el momento de auditoría a la gestión del proceso de mitigación o del ciclo general de la administración del riesgo en seguridad y salud en el trabajo.

Se requiere una mejor y auténtica voluntad por parte de los responsables de la gestión del personal y del trabajo en las diferentes organizaciones independiente del tamaño o sector de estas.

Por las características de trabajo monográfico, el presente estudio registra algunas limitaciones que demandarían mayor esfuerzo empírico, por ello, sería preciso en futuros estudios, aumentar el alcance y delimitación en cuanto a sectores o tamaños de empresa participantes en el análisis para así llegar a recopilar por una parte pautas de carácter general o de aplicabilidad transversal en todo tipo de sector.

Adicional a lo anterior, iniciar una serie de estudios de caso en donde sí se llegaría y disminuir la heterogeneidad, a concentrar el alcance en empresas y sectores de actividad, buscando identificar y validar FCE a trabajadores procedentes del mismo sector o puesto de trabajo y en combinación a la vez con sub agrupaciones de factores de riesgo psicosocial con objeto de enriquecer futuras investigaciones, pero que necesariamente deben abordarse bajo una inclusión de casos y encuesta a grupo de trabajadores en el sector o empresa objeto de estudio, otro aspecto importante en el futuro o prospectiva del tema está en la controversia por la validación de variables y resultados en las investigaciones relacionadas con estudios según el sexo de los participantes.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2016). *Contexto y medidas en materia de seguridad y salud en el trabajo en las microempresas y pequeñas empresas en la UE - Proyecto Sesame*. <https://osha.europa.eu/es/publications/executive-summary-contexts-and-arrangements-occupational-safety-and-health-micro-and>
- Alonso, V. H. (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(2), 201 - 200.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000200003.
Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000200003
- Álvarez, S, y Riaño, M. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17, (35). Recurso en línea.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24383>
- Andrade, V. (2014). Cambios en las relaciones de trabajo: paradojas y consecuencias en el actual mundo del trabajo. *Diversitas - perspectivas en psicología*, 10(2), 337 - 351. ISSN: 1794-9998. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a11.pdf>.
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología* 16(1), 43-56.
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>

Arias, W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista cubana de salud y trabajo*, 13, (3), 23 – 59.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>

Becerra, C., Cayo V., Rodríguez G. y Ura, M. (2019) *Factores críticos de éxito gerenciales que influyen en las empresas familiares de Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría ESAN).

Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en Investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el Período 2002 – 2012* [Tesis de Maestría. Universidad del Rosario].

Bernal, C. (Ed.). (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson educación tercera edición.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Blanch, J. (2020). *Dimensión psicosocial del trabajo*. Universitat Oberta de Catalunya. Recurso en línea.

http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/78829/2/Psicolog%C3%ADa%20social%20del%20trabajo%20y%20las%20relaciones%20laborales_M%C3%B3dulo%201_Dimensi%C3%B3n%20psicosocial%20del%20trabajo.pdf

Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales*. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos - Derechos y Valores;2, 159-172.

<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Cerda, H. (1995). *Los Elementos de la Investigación Cómo Reconocerlos, Diseñarlos y*

Construirlos. Editorial El Búho. Bogotá. Colombia. <http://20858438.tituloliterario.xyz/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2018). Mipymes en América

Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento, M. Dini y G.

Stumpo (coords.) Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75), Santiago.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf

Chiang, M., Riquelme, G., y Rivas, P. (2015). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y

sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de

Concepción. *Revista Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-

[24492018000300178&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492018000300178&lng=es&nrm=iso)

Dávila de León, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional:

predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32, (2), 272-302.

<https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>

Díaz, F., & Martínez, P. (16 de Julio de 2021). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar

"quemado" por el trabajo y cómo combatirlo. *BBC NEWS*. Recurso en línea:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>.

Durán, G., & González, R. (1990). *Factores Críticos de Éxito, una Metodología para la*

Implementación de Sistemas de Soporte a la toma de Decisiones en Pequeñas y medianas

empresas del sector metalmeccánico, el caso Hidraquip de Colombia. [Tesis. Universidad

Nacional de Colombia].

Escorcía, M., & Lagos, Y. (2020). *Promoción y prevención de los riesgos psicosociales de la Ips*

Norte Salud de la ciudad de Cúcuta. [Tesis] Repositorio Institucional Unilibre.

Universidad Libre: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18592>.

EU-OSHA. (2019). Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo.

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.

Franco-Ángel, M. y Urbano, D. (2019). *Caracterización de las pymes colombianas y de sus fundadores: un análisis desde dos regiones del país* *Estudios Gerenciales* 35, (359), 81-91. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v35n150/0123-5923-eg-35-150-81.pdf>

González, L. y Polo, C. (2013). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia*. Un estudio comparativo. (Tesis especialización. Universidad Sergio Arboleda).

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hernández, H. (2016). Factores Críticos Para Promover la Calidad en el Sector Salud del Departamento del Atlántico. *Investigación e Innovación en Ingenierías, IV*, (2), 72-118.

https://www.researchgate.net/publication/318869628_Factores_criticos_para_promover_la_calidad_en_el_sector_salud_del_Departamento_del_Atlantico

Landa, M. y Marengo, L. (2012). La di-gestión de energías en los Call Centers: entre cuerpos deshechos y performances del liderazgo. *Revista trabajo y sociedad*. 18, 69-86.

<https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334690005.pdf>

LatinPyme. (2019). El efecto de los riesgos psicosociales en los resultados de las empresas.

<https://www.latinpymes.com/el-efecto-de-los-riesgos-psicosociales-en-los-resultados-de-las-empresas/>

- Mansilla, F. (2012). La prevención de la conducta suicida: una necesidad. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* 32, (113),123-124 <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/conducta-suicida-como-riesgo-psicosocial-trabajo/>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y Estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42 - 80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M. y Montoya-Serrano A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV, (1), 2 – 11.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002
- Ministerio de la protección social de Colombia. (2008). Resolución 2646 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Min salud (2012). Ley 1562 del 2012 por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ministerio de Trabajo (2013). Ley 1610 del 2013 por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/L%201751%20de%202013.pdf

Ministerio de Trabajo (2015) Decreto 1072 del 2015 sobre el sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo por el cual se expide el Decreto único reglamentario del sector trabajo.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/L%201072%20de%2015.

Min salud (2016). Aseguramiento en Riesgos Laborales.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>

Min trabajo - IETS. (2017). *Priorización de líneas de investigación en salud laboral para*

Colombia. Bogotá, Colombia: Ministerio del Trabajo, Instituto de Educación Técnica en

Salud. [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/Prioriz](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/Priorizacion-lineas-de-investigacion-ins.pdf)

[acion-lineas-de-investigacion-ins.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/Priorizacion-lineas-de-investigacion-ins.pdf)

Ministerio de Trabajo (2019). Resolución 2404 del 2019 por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/L%201751%20de%202019.pdf

Ministerio de Trabajo (2019). Resolución 2404 del 2019 por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/L%201751%20de%202019.pdf

Montoya, A. (2011). El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa. *Visión de Futuro*, 15, (2). Recurso en línea.

http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=251&Itemid=61

Mora, A., Niño, B., Mendoza, C y Nossa. (2018). *Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral*. Encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector Farmacéutico (Tesis de Especialización, Corporación Universitaria Minuto De Dios).

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8194/propuesta%20DE%20~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57. Recurso en línea:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002.

Moreno-Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. *ORP journal*, 1, 4 – 18.

<http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>

MPS Colombia. (2011). Batería de instrumentos para identificar el factor de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia. Boletín de Prensa No 033 de 2011.

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>.

National Institute of Occupational Health and Safety, NIOSH. (2015). El Estrés...En el Trabajo.

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) publicaciones en línea. https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html

OIT (1995), Convenios de la OIT-ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos-aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf.

OIT Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo.

Cartilla conmemorativa: Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf.

OIT. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia.*

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

ORP Fundación Internacional (2018). *Los retos de la prevención de riesgos laborales en las pymes.*

<https://fiorp.org/los-retos-de-la-prevencion-de-riesgos-laborales-en-las-pymes/>

Osorio, J. y Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13, (1), recurso en línea.

Diversitas: Perspectivas en Psicología, 13, (1), recurso en línea.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67952833006/html/index.html>

Palomo, A. (2012). Apuntes teóricos para el estudio de la Globalización desde la perspectiva de las Relaciones Internacionales. *CONfines relacion. internaci. ciencia política*, 8, (16), 69

CONfines relacion. internaci. ciencia política, 8, (16), 69

-109. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-35692012000200004&lng=es&nrm=iso)

[35692012000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-35692012000200004&lng=es&nrm=iso)

Plasencia-Soler, J., Marrero-Delgado, F., Nicado-García, M. y Aguilera-Sánchez, Y.

Procedimiento para la priorización de Factores Críticos de Éxito (2017). *Revista DYNA*,

84, (202), 26-34. <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v84n202.62084>

- Reyes, M. (2018). *Los Factores Psicosociales y su prevención en las pymes*. Sitio Web Prevenir. <https://prevenir.com/2018/09/30/los-factores-psicosociales-y-su-prevencion-en-las-pymes/>.
- Saldarriaga, A., López, M. y Ramírez, M. (2015). *Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral En Colombia*. (Tesis de Post grado). Universidad CES. Medellín Colombia.
http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf
- Sarsosa-Prowesk, K., Charria, V., & Arenas, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Poli. Salud*, 13(27), 348-361.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>.
- Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en la salud. *Revista de salud pública*. 14, (1) 56 -67. <https://scielosp.org/pdf/rsap/2012.v14suppl1/56-67/es>
- Unión General de Trabajadores UGT Andalucía. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Guías UGT Comunidad de Andalucía; Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Unión General de Trabajadores. (2019). *Observatorio de riesgos psicosociales*. Recurso en línea: <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial>.
- Vallejo da Costa, R., La Fuente, V., & Olmos, M. (2020). *Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales*. Servicio de Publicaciones Universidad de Zaragoza. ISBN 978-84-1340-14-78.

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=9yTwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA379&dq=Por+otra+parte,+formaci%C3%B3n+e+informaci%C3%B3n+son+categor%C3%ADas+claves+que+implican+disponer+d.>

Villar, M. y Valecillo, R. (2010). *Reestructuraciones empresariales, riesgos psicosociales y bienestar en el trabajo. Una nueva dimensión del modelo comunitario de gestión social*. Andalucía, España: Laboratorio y observatorio de riesgos psicosociales de Andalucía.

https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/Reestruturaciones_empresariales_y_riesgos_psico.pdf