

EXIGENCIAS EMOCIONALES COMO UN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO A LA SALUD MENTAL EN EL TRABAJO.

Jessica Natalia Morales Garcés ¹
Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium
Facultad de Salud- Programa Psicología

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo revisar aspectos teóricos sobre las afectaciones psicológicas en los factores de riesgos psicosociales asociados en la salud mental en el trabajo. Se usó como metodología la revisión bibliográfica de documentos desde diversas perspectivas teóricas, con un orden cronológico que va desde el año 2011 hasta la actualidad (2020), estas se obtuvieron con bases de datos confiables permitiendo la búsqueda por medio de palabras claves. De acuerdo con los resultados se plantea que las exigencias emocionales es un factor de riesgo psicosocial con un nivel de importancia mayor que afecta en gran medida a los trabajadores en una organización debido a que exigen constantemente demandas de gran carga mental la cual afecta tanto en la salud mental como en la salud física, y al igual genera una serie de perturbaciones las cuales son previstas en algunos casos por las instituciones laborales y por ello se realizan acciones que permitan la identificación y el correcto plan de acción para la prevención de este tipo de riesgos, para que así puedan tener un mayor nivel de productividad. Como conclusiones se tiene en cuenta que para la psicología la estabilidad en la salud mental y el bienestar emocional es de debida importancia ya que así permite que el individuo pueda crear estrategias para enfrentar situaciones que considere de riesgo en el ambiente laboral y puede llegar a realizar sus actividades sin ningún problema alguno que afecte su calidad de vida.

Palabras clave: exigencias o demandas emocionales, riesgos psicosociales, salud mental y física.

Abstract

The objective of this article is to review theoretical aspects about the psychological affectations in the associated psychosocial risk factors in mental health at work. The bibliographic review of documents from various theoretical perspectives was used as a methodology, with a chronological order that goes from 2011 to the present (2020), these were obtained with reliable databases allowing search by means of keywords. According to the results, it is stated that emotional demands is a psychosocial risk factor with a higher level of importance that greatly affects workers in an organization because they constantly demand high mental load demands which affect both the mental health as well as physical health, and likewise generates a series of disturbances which are foreseen in some cases by the labor institutions and for this reason actions are carried out that allow the identification and the correct action plan for the prevention of this type of risks, so that they can have a higher level of productivity. As conclusions, it is taken into account that for psychology, stability in mental health and emotional well-being is of due importance, since it allows the individual to create strategies to face situations that he considers risky in the work environment and can carry out their activities without any problem that affects their quality of life.

Keywords: emotional demands or demands, psychosocial risks, mental and physical health.

¹ Estudiante del programa de Psicología. Este artículo de revisión se elabora como opción de grado en el marco de desarrollo de la modalidad Seminario de Profundización: "Salud Mental con Enfoque Psicosocial y Derechos Humanos" en la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (Cali Colombia). Contacto: nataliamoralesgarces@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Desde años atrás, a medida que ha avanzado el desarrollo tecnológico o un nuevo cambio en la ciencia, nuevos factores de riesgo surgen, esto según las condiciones laborales en las cuales se incrementan estos riesgos generando un impacto en su intensificación frente a este tipo de población, inclusive el alto desafío de nuevas propuestas en el mercado laboral sumergen a las empresas hacia una competencia frente a las demás, el cual produce un sometimiento en los empleados a este tipo de riesgos, generando altas demandas y exigencias para el fin único del cumplimiento de metas propuestas en estas organizaciones, el cual es alcanzar nuevas innovaciones. (Camacho y Mayorga, 2017; Castro, 2018; Feria, 2018; Jiménez, 2015; Neffa, 2015a, 2015b; Parra y Porras, 2018).

Debido a las circunstancias mencionadas anteriormente, Feria (2018) considera que estas novedades sobre el cómo laborar hoy en día en las organizaciones debido al avance tecnológico, ha generado que se creen perturbaciones a nivel psicológico en cuanto a las cargas mentales, creando en los trabajadores factores de riesgos psicosociales los cuales generan efectos negativos hacia las

labores que debe cumplir en su lugar de trabajo.

Según lo evidenciado por parte de noticias periódicas o visuales, para las empresas cada día es un nuevo desafío al que se deben enfrentarse, el nuevo desarrollo tecnológico requiere constantemente de más atención y concentración, ya que puede llegar a generar mayor carga mental debido al aprendizaje que requiere el empleado hacia las nuevas formas de trabajar, debido a esto también muchos de los empleados los cuales han trabajado más de dos décadas en una determinada organización han presentado dificultades debido a que poco tienen conocimiento sobre nuevas tecnologías, consecuencia de ello se han incrementado despidos y recortes de personal, generando así trabajo a las personas que son consideradas de la “nueva era”, quien según las empresas si son considerados aptos para el manejo de estas tecnologías.

Por ende, de acuerdo a la revisión sobre esta temática se pretende detenerse solo en los temas referentes hacia las afectaciones que se tienen de estas nuevas tecnologías y cómo influyen en aspectos psicológicos frente al bienestar en la salud tanto física como mental de los empleados.

En lo siguiente, se pretende dar un breve recuento frente a los aspectos teóricos que componen los ejes temáticos de este artículo.

Factores de riesgos psicosociales

Para empezar, de acuerdo con Infante, Salamanca, Olarte y Pérez, (2019) los factores de riesgos psicosociales son un eje problemático en el ámbito laboral y debido a este factor cada vez son más altos los niveles de exposición a estos riesgos.

Por eso Feria (2018) considera que las repercusiones de este tipo de riesgos se encuentran inmersos por extensos periodos en el tiempo y pueden llegar a considerarse efectos con gran nivel de cronicidad, haciendo así que se generen un mayor número de estos riesgos que van desde lo menos a lo más complejo en el contexto, esto se debe entonces no solo a los factores de riesgo que se generan por el entorno laboral, si no adicionalmente por “las actitudes, las motivaciones, percepciones, experiencias, la formación, la capacidad y los recursos personales y profesionales del trabajador” (p.188).

Exigencias emocionales

Por otra parte, como señala Ibáñez y Serrano (2015) un factor muy importante que cabe dentro de lo que se entiende por factores de riesgos psicosociales, es que el impacto emocional, surge como resultado de la falta evaluativa y reconocimiento por parte de las instituciones laborales sobre lo que desencadena afectaciones en las cuales los trabajadores se encuentran expuestos diariamente en su lugar de trabajo.

Desde la posición de Porras (2017) debido a estas demandas del mercado laboral, el trabajo emocional afecta en gran medida la salud física y mental el cual repercute en el desarrollo de crecimiento de la eficiencia de las empresas. Rodríguez (2020), aporta también que estas nuevas tecnologías alteran la manera de trabajar y generan entonces factores de riesgo como el de las exigencias emocionales y son llamadas perturbaciones de “tecno-estrés”.

Por otro lado, existen resultados que dan cuenta de datos estadísticos, sobre como el número de integrantes afecta sobre los niveles altos o bajos de las exigencias emocionales en una organización.

Citando entonces a Jalbar y Marrero (2015) expresan que las organizaciones que cuentan con número de trabajadores entre los más de 49 hasta aproximadamente 250, son aquellos quienes presentan bajos niveles de exigencias emocionales, en cambio los niveles altos de estas demandas se evidencian en empresas con menos trabajadores de los 49 y más de los 250. Este tipo de estadísticas tienen poca presencia dentro de los documentos que se revisaron para llevar a cabo el artículo de revisión, por ende, se pretende que sea este tema estudiado la mayor parte del tiempo para que pueda dar respuesta pronta a este tipo de factores de riesgo como lo son las exigencias emocionales.

Así, como lo afirma Ibáñez y Serrano (2015) para que exista un buen manejo en cuanto al funcionamiento de una organización, se debe asegurar y establecer por medio de diversas acciones el correcto bienestar a nivel de la salud mental y física de todos los integrantes de dicha empresa.

De lo anterior, es de vital importancia el equilibrio mental en cada uno de los empleados en una empresa, por eso los factores de riesgos psicosociales, esencialmente hablando de las exigencias emocionales tienen una afectación sobre lo que refiere el siguiente eje conceptual.

Salud mental

Para la opinión de Calderón y Gómez (2017) la salud mental se entiende como “un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés habitual de la vida, es capaz de trabajar y de contribuir a su comunidad” (p.192).

Se debe tener en cuenta que el estrés, ha generado en las organizaciones niveles altos de exposición a los factores de riesgo, por eso en opinión de Feria (2018) esta afectación genera consecuencias tanto en la salud física como en la salud mental, pero el nivel de impacto no es el mismo que en todas las personas, es decir que en unos puede llegar a generar fuertes repercusiones, y en otros simplemente consideran que es algo que “pasará”. Se considera que es necesario ponerle mayor atención a las sintomatologías sobre el estrés crónico, el cual se entiende como el síndrome de burnout, este entendido desde el punto en donde el empleado presenta una sintomatología de mayor carga mental como lo puede ser el sentirse sin fuerzas y agotado en cuanto a su estado de ánimo como tomar la decisión de alejarse de las personas que lo rodean, se encuentra irritable, y por último, no sienten deseo alguno de seguir con las actividades laborales.

Desde la mirada de otros autores como Lemos et al. (2019), los empleados se encuentran expuestos a altos niveles de estrés el cual debido a eso presentan una serie de repercusiones sintomatológicas como las ya mencionadas anteriormente, y sumado a ellas también surge el sentimiento de pérdida de control sobre lo que debe hacer el trabajador, como por ejemplo tener que llevar trabajo a su hogar o del perderse de las actividades en familia, como también el de la pérdida de satisfacción sexual, entre otras.

Por ello, es de gran importancia que las organizaciones detecten a tiempo este tipo de sintomatologías para lograr el debido proceso de prevención en cuanto a este tipo de efectos contraproducentes, al igual deben velar por el bienestar en cada uno de los integrantes que componen su empresa, así, se puede llegar a facilitar que el individuo enfrente cualquier situación que considere amenazante en su lugar de trabajo.

Y, para que se lleve a cabo un trabajo adecuado a resolver estas problemáticas e implementar este tipo de estrategias, el rol del psicólogo debe estar inmerso dentro de lo que se compone el resolver las exigencias de una organización. Por ende se debe contar con un profesional en psicología, como se puede evidenciar en la rama de la psicología la cual se encuentra inmersa dentro de las organizaciones o

empresas, esta entonces haciendo referencia a la psicología organizacional y del trabajo, esencialmente esa se encuentra encargada del favorecimiento del bienestar de la persona dentro de su lugar de trabajo, también de crear estrategias para el afrontamiento de estas dificultades expuestas por los riesgos psicosociales y afectaciones psicológicas para que así el trabajador tenga un buen desempeño tanto en su trabajo como fuera de este ámbito.

Objetivo

El presente pretende revisar aspectos teóricos sobre las afectaciones psicológicas en los factores de riesgos psicosociales asociados en la salud mental en el trabajo. La idea surge a partir del interrogante sobre el ¿Cómo afectan los riesgos psicosociales en la salud mental en el ámbito laboral y que afectaciones psicológicas conlleva dicha situación? Y dicha revisión teórica incluye artículos que hacen alusión del cómo los factores de riesgo psicosociales, esencialmente las exigencias emocionales se encuentran asociadas a la salud mental en el trabajo.

METODOLOGÍA

El presente trabajo es de tipo teórico descriptivo-documental, por ende, este artículo de revisión consiste en la búsqueda

de documentos electrónicos, esencialmente refiriéndose a artículos de primera fuente.

También se realizó un filtro en cuanto al rango cronológico de 9 años, el cual compete desde el año 2011 hasta la actualidad año 2020, ya que es un tema de constante revisión investigativa por diversos autores y perspectivas.

Las características que se tuvieron en cuenta en el método de búsqueda y análisis fueron el de:

- “Salud mental relacionada con el ámbito laboral”
- “Salud mental y riesgos psicosociales en el trabajo”
- “Riesgos psicosociales en el ámbito laboral”
- “Exigencias emocionales como factores de riesgos psicosociales”
- “Demandas emocionales en el trabajo”.

Estas se intercalaron de diversas maneras con el objetivo de obtener una información concisa y el poder amplificar los criterios de búsqueda, de los cuales surgieron las siguientes palabras claves como lo son:

- Salud mental

- Riesgos psicosociales
- Exigencias emocionales

Todas estas relacionadas en el ámbito laboral.

De lo anterior, la búsqueda de documentos indispensablemente deberá tener correlación, conectividad y apropiación con la temática que se pretende investigar y analizar (Baptista, Fernández y Hernández, 2014). En este caso dichas palabras clave permitirán la búsqueda del tema principal del como las exigencias emocionales como un factor de riesgo psicosocial se encuentra asociado en el trabajo.

En general se revisaron 50 documentos, de los cuales se implementarán 36 y de estos 3 corresponden a otro idioma uno en inglés y 2 en portugués, para así, llevar a cabo la realización de este artículo.

Las principales bases de datos fueron:

- SCIELO
- GOOGLE ACADEMICO
- RESEARCHGATE
- PROQUEST
- DIALNET
- REDALYC, entre otras.

MARCO CONCEPTUAL

Para entender mejor las categorías establecidas en este documento, se dará una breve definición de cada una de estas:

Factores de riesgo psicosociales: la concepción que brinda Osorio (2011) es que este tipo de factores son aquellos que tienen gran influencia en el surgimiento de sintomatologías asociadas al estrés en el trabajo, incurre en gran medida en afectaciones de los empleados de una organización.

Exigencias o demandas emocionales en el ámbito laboral: según Arenas, Charria y Sarsosa (2014) consideran que son características principales del estado emocional y afectivo del empleado, el cual interfiere constantemente en el estado de ánimo en individuo en el ambiente laboral.

Salud Mental: según Carrasco et al. (2016), tienen como concepción sobre la salud mental todo lo que se relaciona con el “estado de bienestar biológico, psíquico, social y espiritual. La salud mental es fruto de todos los aspectos de la vida cotidiana, porque no solo depende de factores físicos sino en gran parte de factores psicológicos y ambientales” (p.10).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El propósito de este apartado se encuentra dirigido a dar cuenta del interrogante del ¿Cómo afectan los riesgos psicosociales en la salud mental en el ámbito laboral y que afectaciones psicológicas conlleva dicha situación? por medio de diversas perspectivas teóricas haciendo referencia entonces, a las 3 categorías que componen ese documento de revisión, las cuales son respecto a los riesgos psicosociales, las exigencias o demandas emocionales y cómo estos dos tienen relación en la salud mental del ámbito laboral.

Para iniciar, Neffa (2015a) postula que los riesgos psicosociales cumplen una función de interactuar constantemente entre las diversas situaciones que se encuentran permeadas por desequilibrios de los mecanismos mentales en los trabajadores, por ello refiere que debido a las condiciones que se evidencian dentro de una organización surgen perturbaciones que se encuentran ligadas a la relación social que sostiene el empleado con las personas que lo rodean dentro y fuera de su lugar de trabajo.

En efecto, las relaciones sociales dentro del ámbito laboral, han permitido el surgimiento de consecuencias altamente negativas debido a que entre los empleados se generen diversos

conflictos interpersonales produciendo entonces factores de RPS², los cuales afectan la salud física y mental del empleado. (Feria, 2018; Gil, López, Llorca y Sánchez, 2016; Pacheco, 2017; Mancho, Sesé & Sureda, 2019).

Se ha evidenciado desde diversos autores, que los factores de riesgo psicosociales en el contexto laboral debido a una interacción social tienen efectos contraproducentes en los trabajadores, llevándolos a tal punto de generar perturbaciones en el bienestar tanto físico como mental, el cual a futuro pueden generar efectos negativos, pero surge el interrogante de si ¿Solamente este factor de relación social influye en la aparición de factores de riesgo en el ambiente laboral?

Para dar respuesta a lo anterior Salamanca et al. (2019) indican que las relaciones sociales entre los trabajadores en una organización no son necesarias para la generación de factores de riesgos, todo lo contrario, consideran que la no presencia de interacción social es causante de la generación de este tipo de riesgos. Adicionalmente, consideran que existen consecuencias en el empleado a nivel ambiental, en cuanto a lo que lo rodea.

Por otro lado, para seguir dando respuesta al interrogante mencionado en párrafos anteriores, cabe señalar que para Porras y Salamanca (2019) existen comúnmente en las organizaciones dos tipos de factores de RPS que afectan en gran medida a sus empleados, estos hacen referencia a los factores extra e intra laborales; el primero en cuanto a todos los riesgos que se pueden ver influenciados por el medio ambiente del empleado, como el del camino de casa a laborar o desde su lugar de trabajo a casa, también factores económicos y familiares generan que se puntué como nivel alto en el surgimiento de RPS; y los intra laborales hace alusión entonces a los factores que se encuentran relacionados con las dimensiones de autonomía y el control, el cual según Jiménez (2015) considera que el ámbito laboral genera condiciones de constante amenazas sobre los factores de RPS que influyen en estas dos dimensiones.

Por otra parte, las altas demandas mentales en el ámbito laboral, son consideradas como factores de riesgo, y que por ende entonces exige un mayor nivel de esfuerzo mental, ya que el trabajador debe tener una mayor concentración y fijación en todo lo que contempla una tarea o actividad laboral para

² RPS: Riesgos psicosociales

así evitar consecuencias negativas que atenten contra la salud mental y física. (Barssted, Caceres, Campillay, y Cvitanic, 2015; Jiménez, 2015; Román, 2019).

Siguiendo la idea anterior, dentro de la revisión de autores que se llevó a cabo para la elaboración de este documento de revisión, se encontró que uno de los factores de RPS más importantes en una organización es del estrés los cuales dependen de las condiciones laborales contraproducentes en el bienestar de los empleados pudiendo así generar un quiebre en el clima laboral. (Feria, 2018; Neffa, 2015b; Spencer, Silva, Mederos y Gutiérrez, 2018).

De acuerdo con Feria (2018) a medida del transcurrir del tiempo, los trabajadores van presentando una variedad de cambios en su estado como el desinterés, melancolía junto a la irritabilidad, que se sienta desmotivado y tenga pérdida parcial o total de las ganas de trabajar, siente que las jornadas laborales son eternas, siente un desgaste mental el cual le impide hacer frente a las situaciones que le generen estrés, también siente que le falta fuerzas; de acuerdo con esto se puede llegar a producir un daño cognitivamente, el cual puede repercutir en los procesos mentales básicos psicológicos esencialmente en la atención y memoria.

Por tanto, el trabajador debe constantemente enfrentarse a la presencia de diversos factores de RPS, los cuales afectan en gran medida su estado mental y físico, pero de todas las consecuencias que se han mencionado, ¿Puede llegar a existir organizaciones en donde algún individuo pueda llegar a estar exento de este tipo de riesgos?, pues de acuerdo con Feria (2018) ningún trabajador se encuentra aislado de sufrir perturbaciones que vengan de parte de todas condiciones respecto a las altas demandas laborales, esencialmente expuestas por sus superiores, quienes se consideran que deberían estar al pendiente de las condiciones y seguridad de sus empleados. Por ello, como se señala también es necesario que los empleadores promuevan acciones que motiven al trabajador a crear costumbres y hábitos para enfrentar este tipo de situaciones de riesgo.

Desde el punto de vista de Neffa (2015b) es importante que los empleados lleguen a interiorizar las estrategias que se les brindan por parte de su lugar de trabajo para que puedan mantenerse en un equilibrio dentro de lo que se considera un sujeto estable. Es importante también que se genere una “movilización subjetiva, es decir mental y psíquica del trabajador, necesaria para compensar las fallas de la concepción y del

trabajo prescripto por otros” (p.12) y así poder que el sujeto enfrente todas estas dificultades que surgen en su cotidianidad en el contexto de trabajo.

Aunque, como expresan Fernández, Gonzales, Iribar y Peinado (2017) los trabajadores no se encuentran totalmente formados o preparados para hacer frente ante las demandas o contingencias que se presenten en el contexto o lugar de trabajo.

A juicio de Neffa (2015a) desde la psicología cognitiva y desde el estudio del comportamiento del ser humano, los empleados deben formarse por medio de capacitaciones para enfrentar las perturbaciones que se presentan en su vida laboral. También es importante que se tenga en cuenta que no todos los integrantes de una empresa pueden llegar a afrontar estas dificultades del mismo modo y esto entendido desde la mirada de que cada trabajador se encuentra consiente de lo que determina sus acciones y las repercusiones que puede tener a causa de hacer caso omiso a este tipo de riesgos.

De lo anterior, se pregunta constantemente cuales han sido las estrategias que brindan el apoyo necesario para afrontar este tipo de

riesgos en una organización; ya que con la presencia de estos factores en casi la mayoría de los empleados puede llegar a incrementarse un bajo desempeño en la productividad laboral, efecto que sería contraproducente tanto para el empleado como el empleador.

Así entonces, se tiene en cuenta que la acertada readecuación, reestructuración y diseño del lugar de trabajo en el contexto laboral es fundamental para alcanzar un entorno saludable y para que sea capaz de prevenir y disminuir la aparición de los riesgos psicosocial. Un ambiente de motivación y satisfacción pueda llegar a fomentar el bienestar tanto en la salud mental como física de los trabajadores los cuales se ven afectados constantemente y de no ser tratados a tiempo puede ocasionar diversas afectaciones. (Caceres et al., 2015; Jiménez, 2015; Pacheco, 2017; Spencer et al., 2018).

La legislación laboral en las organizaciones, deben cada día generar estrategias de prevención, protocolos, políticas públicas y demás acciones que mejoren la calidad de vida y las cuales vallan en pro de la prevención de los factores de RPS que se evidencian cada día en el ámbito laboral asociado a lo ya mencionado anteriormente sobre la salud física y mental, su bienestar y

esencialmente el cumplimiento de la normatividad en el ámbito jurídico sobre la seguridad y salud en el trabajo que abarca el SGSST³, para ello entonces, es importante que existan métodos que cumplan la función de evaluar periódicamente los riesgos en los trabajadores y más aún en los que han presentado algún caso que haya afectado en su bienestar físico y mental debido al contacto con este tipo de riesgos y así poder llegar al debido aprendizaje en todo el personal de la organización para poder enfrentar este tipo de riesgos y que entonces se genere así, un ambiente laboral positivo. (Aparecida de Souza, Garrido, Hespanhol y Kawamura, 2015; Camacho y Mayorga, 2017; Feria, 2018; Porras y Salamanca, 2019; Salamanca et al., 2019).

Todo lo mencionado anteriormente dentro de lo que constituye la primera categoría, la cual hacía referencia a los factores de riesgos psicosociales, se encuentran encaminados al poder dar cuenta desde diversos entes teóricos como este tipo de riesgos han generado en las organizaciones o empresas una serie de repercusiones las cuales en su

mayoría son poco positivas, es decir que ha influido negativamente en el bienestar, la salud y calidad de vida de todos aquellos que componen dicha organización.

Por ende, de acuerdo a las normas que rigen el bienestar del empleado se han generado diversos programas que en su mayoría son nacionales siendo así políticas públicas que son generadas para ir en pro del bienestar de todos los integrantes en un contexto laboral, y con fin único también de mejorar la productividad y así poder cada día adaptarse a las nuevas tecnologías que hacen parte del hoy y del mañana.

Por otra parte, es importante recalcar que en estas investigaciones existe un eje central de afectación en cuanto a aspectos psicológicos del trabajador, el cual es base de objeto de estudio en este artículo de revisión y que según Neffa (2015b) hace parte del desafío en los profesionales de psicología por abarcar estas temáticas que en tiempos pasados eran desviados y dejados en el olvido por las organizaciones, por ende, a continuación, se evidenciara una serie de investigaciones que

³ La Seguridad y Salud en el Trabajo es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades generadas por causa o con ocasión del trabajo; de la protección y promoción de la salud mediante el autocuidado y la adopción de hábitos laborales seguros. Su objeto consiste en implementar

las acciones necesarias para contribuir al mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo, la preservación de la salud física y mental en los espacios laborales, así como la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, psicolaboral y social de los trabajadores en todas las ocupaciones (Ministerio de Educación Nacional, 2019, p. 1)

den cuenta de la afectación psicología por parte de las exigencias o demandas emocionales como factor de riesgo psicosocial y como esta puede repercutir en la salud mental en el ámbito laboral.

En cuanto a las exigencias o demandas emocionales Orozco, Pulido y Zuluaga (2019) hacen referencia que tienen surgimiento en el autocuidado en el enfrentarse con el sentimiento de sufrir, el de del fallecimiento y por último el del dolor. También indican que dentro de sus resultados se evidencia que los bajos recursos económicos y el no tener un empleo fijo son factores que afectan constantemente en las exigencias emocionales.

Por otro lado, uno de los factores de RPS hace referencia a las exigencias emocionales, las cuales son las encargadas de hacer el debido proceso de autocontrol de las emociones propias, y también de todas las personas que hacen parte de su red social en el contexto laboral. También las demandas emocionales pueden ser vistas por el trabajador como situaciones fáciles o no de “sobrepasar” las cuales, constantemente se encuentra expuesto en su ámbito laboral, y por eso, la mayoría de los trabajadores toman la decisión de ocultar sus sentimientos ante otras personas. (Bobadilla, Charria y Garzón, 2018; Castro,

2018; Galeano, 2019; Quiñones y Salamanca 2019).

Estudios previos han demostrado que las exigencias emocionales como factor de riesgo según Carrasco y Díaz (2018) tiene una gran influencia en lo que refiere la felicidad, pero en su mayoría de tiempo cumple la función de influir negativamente, entonces si existe un incremento en los niveles de exigencias o demandas emocionales, esto se vería reflejado negativamente en el descenso de los niveles de felicidad, todo esto refiere que con la presencia del aumento en las exigencias emocionales se evidencia un incremento del ritmo de las tareas laborales, haciendo que estas dispongan de un nivel alto de carga y una evidente demanda psicológica, la cual interfieren fuertemente en la felicidad del contexto laboral. También, consideran que existe una dimensión relacionada con este tipo de factor de riesgo en cuanto a la exigencia emocional, el cual es la presión, y está haciendo referencia sobre las metas, desempeño y objetivos que tiene claro un trabajador respecto a la entrega final de sus tareas laborales, esto entonces genera niveles ascendentes hacia la felicidad.

El factor de riesgo psicosocial sobre las exigencias emocionales, constantemente ha

sido estudiado desde diversos puntos teóricos, y han surgido entre estas investigaciones el interrogante sobre si estas demandas afectan la forma de trabajar del individuo, para ello Carlotto & Gonçalves (2017), el desempeño por realizar una actividad laboral se encuentra ligado a la autonomía con la que cuenta el trabajador, y que cuando existe un nivel mínimo de esta, menores son las ganas de llevar a cabo una tarea dentro de una organización.

Sin embargo, Jalbar y Marrero (2015) refieren que las exigencias emocionales no hacen referencia a lo que compete el funcionamiento de las emociones propias del individuo para llevar a cabo acciones para interactuar con el otro, por el contrario, este tipo de exigencias no cuentan con un panorama amplio de ello si no que aluden a la impresión que tiene el trabajador sobre las perturbaciones emocionales que exigen sus actividades laborales y la emoción que tiene de llevarlas a cabo o incluso pueden ser ocasionadas por los altos mandos hablando desde un orden jerárquico que hace parte de la organización.

Todavía cabe señalar que lo que realmente compone la gestión propiamente de las emociones del individuo es lo que se considera el trabajo emocional, el cual

permite que el trabajador genere determinadas acciones e interacciones dentro de una organización. En definitiva, el trabajo emocional cuenta con características más elaboradas que las exigencias emocionales, ya que permite que las respuestas afectivas se entrelazan con las de sus compañeros de trabajo y así genere un favorecimiento en las perturbaciones que generan estrés tanto leve como crónico.

Por otro lado, Caballero, Cervilla, Fernández, Fernández y Gómez (2015) indican un punto de gran importancia, el cual ha sido poco estudiado por otros autores, este entonces haciendo referencia que las exigencias emocionales están relacionadas con el ámbito laboral, pero al mismo tiempo en el familiar, es decir que cuando un trabajador está realizando sus actividades laborales está pensando en lo que considera importante para las tareas de casa, y viceversa, cuando está en casa piensa en lo que debe realizar en el trabajo.

Y como lo afirma Jalbar y Marrero (2015) es importante tener en cuenta las condiciones que rodean a los trabajadores y esto entendiéndose desde lo social y demográfico del individuo, para que así pueda llegar a existir un análisis frente al surgimiento de las exigencias emocionales en el ámbito laboral.

Igualmente, cabe resaltar, que para Pacheco (2017) en los resultados que se arrojó de acuerdo con la aplicación del instrumento CoPsoQ⁴ en su investigación, se evidencia que todo lo relacionado con los factores familiares pueden influir en gran medida en este tipo de exigencias laborales; y Lemos et al. (2019) agrega también que esto un factor que influencia en gran medida en el trabajador.

Se debe tener en cuenta que existe muy poca información referente a los factores externos que impactan sobre las exigencias emocionales en las organizaciones y empresas en donde existe un nivel superior de casos sobre afectaciones de los factores de RSP, esencialmente referentes a las demandas emocionales.

Algunas empresas deben estar presente en todo tiempo para hacer frente a este tipo de situaciones con el surgimiento de las exigencias emocionales, debido a que con su presencia puede llegar a que las organizaciones caigan en un decaimiento en su producción laboral, generando consecuencias negativas tanto para el bienestar de los empleados como para la

reputación de la empresa en cuanto a la competitividad; estrategias como la evaluación constante, mecanismos de prevención, políticas, entre otras ya mencionadas en párrafos anteriores, son las acciones que debe emplear cada organización para generar un mejor clima laboral en su empresa. (Rodríguez, 2020; Porras y Salamanca, 2019).

Para concluir con este apartado, y mencionado la 3ra categoría referente a la salud mental, se evidencia dentro de las revisiones teóricas un interrogante acerca de si realmente existen contextos laborales saludables, para ello, Calderón y Gómez (2017) manifiestan que en Colombia constantemente se lleva a cabo un trabajo respecto a la prevención de este tipo de riesgos en el ámbito laboral, pero por parte de las instituciones llevan un control exhausto sobre las afectaciones sobre lo referente a la salud sobre las enfermedades patológicas, dejando a un lado los factores que inciden en el bienestar mental de los trabajadores.

Así mismo, como afirma Hespanhol et al. (2015) en los empleados no se tiene una

⁴ Para Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero (2014) “El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y

localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas” (p. 5).

debida atención frente a estos factores en las organizaciones a nivel nacional.

Debido a lo anterior, se tiene en cuenta que las afectaciones a nivel psicológico como profesionales de la salud mental, son de gran importancia para el estudio en las organizaciones, pero, a pesar que existen diversas estrategias, normas y políticas públicas, se sigue evidenciando falencias sobre las afectaciones mentales.

Por último, se evidencia una amplia necesidad de intervención psicosocial frente a este tipo de circunstancias, en donde claramente según las revisiones teóricas, esencialmente como lo indica Rodrigo y Rubio (2016) las demandas mentales indican un nivel alto sobre los factores de RPS en el ámbito laboral, generando entonces contradicciones a nivel mental afectando la productividad en cuanto el clima laboral, factores que inciden negativamente tanto para la empresa con sus integrantes.

Para finalizar este apartado, se tiene en cuenta que los factores de riesgos psicosociales son condiciones las cuales afectan en gran medida a los integrantes de una organización generándoles afecciones a nivel físico y esencialmente perturbaciones en la salud mental, por ende, según lo propuesto por cada

uno de los autores citados, es importante que se lleven a cabo procesos de prevención desde diversas acciones para que pueda minimizar los niveles de exposición a estos riesgos psicosociales.

CONCLUSIONES

En definitiva, en lo encontrado en las investigaciones, es preciso asegurar que existe toda una serie de afectaciones a nivel psicológico debido a que los riesgos psicosociales que generan altos niveles de perturbación en el trabajador, es decir que impactan sobre el bienestar del individuo generando que exista un desequilibrio en la salud tanto física como mental.

Se considera que un factor muy importante del equilibrio mental es poder sostener un adecuado autocontrol emocional durante el contexto en el que se encuentre inmerso la persona, en este caso hablando de ámbito laboral. Las demandas de trabajo o sobre todo niveles altos de carga mental pueden conllevar a la aparición de factores de riesgos como lo es las exigencias emocionales y asociado a ello pueden presentarse en la salud mental una alteración emocional, cognitiva y hasta conductual.

Siguiendo con la idea, las consecuencias radican fuertemente en los trabajadores en cuanto a los cambios a nivel emocional, comportamental, intrapsíquicos y sintomatológicos según autores consultados, toda esta serie de componentes pueden llegar a tener como contradicciones negativas un deterioro mental y emocional en todos los trabajadores que hagan parte de una organización en el ámbito laboral.

Por lo tanto, es de gran importancia el aporte desde la psicología de formularse constantemente estrategias para el debido afrontamiento ante este tipo de consecuencias que afectan al trabajador para así generar impactos positivos frente al equilibrio de la salud mental y así poder con esto llegar a evitar todos los trastornos y enfermedades asociados con este tipo de problemáticas.

También, cabe resaltar que la debida implementación de estas acciones que van en pro del bienestar del individuo, no solamente tendría efectos positivos en los trabajadores, si no hablando en general de todo lo que compone una organización, ya que si los empleados no se encuentran expuestos a este tipo de riesgos puede llegar a incrementarse los niveles de un clima laboral agradable y saludable y con esto altos índices de

productividad con alta calidad para enfrentarse a nuevas exigencias en el mercado laboral.

Debido a la constante problemática que se evidencia durante la revisión bibliográfica sobre la búsqueda del tema en cuestión, es necesario que, para próximas investigaciones, inclusive para el trabajo del psicólogo en las organizaciones se creen constantemente diversas acciones para identificar intensivamente todo lo que perturbe el bienestar y la calidad de vida de todos los integrantes de dicha institución.

Por último, se menciona que, a pesar que existen diversas leyes y normatividades desde entidades como la organización de trabajo, el proceso como se mencionaba se desvía hacia el bienestar en la salud física, dejando entonces a un lado esa necesidad del individuo de sentirse mentalmente “sano”, eje importante que debe ser tanto investigado como intervenido por los profesionales en la psicología y así que en las futuras investigaciones se tenga insumos sobre una historia respecto a cómo afecta en la mayoría de las organizaciones no desde años atrás si no el presente el cual se evidencia que siguen afectando y afectando cada vez, omitiendo el rol del psicólogo y del cómo puede esta

disciplina puede aportar al bienestar mental de todos los empleados de una institución laboral .

Referencias

- Bobadilla, C. A., Garzón, L. M., y Charria, V. H. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144. doi: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>
- Caballero, M., Cervilla, Ó., Fernández, M^a I., Fernández, L., y Gómez, S. (2015). Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. *ReiDoCrea*, 4, 172-176. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5357336>
- Caceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C., y Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. *SALUD & SOCIEDAD*, 6 (1), 050 – 075. doi: <https://doi.org/10.22199/S07187475.2015.0001.00004>
- Camacho, A., Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20 (40), 159-172. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carlotto, M. S., y Gonçalves, S. (2017). Riscos psicossociais associados à síndrome de burnout em professores universitários. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 447-457. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.unosario.edu.co/apl/a.4036>
- Carrasco, E., Polo, G. M^a. Quintero, I. A. Fernández, L., Turrion, L., Guerrero, M., Quílez, M., y García, R. (2015). *Voluntariado en Salud Mental*. Recuperado de [https://www.uma.es/media/tinyimages/file/Voluntariado en Salud Mental.pdf](https://www.uma.es/media/tinyimages/file/Voluntariado%20en%20Salud%20Mental.pdf)
- Castro, N. P. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Revista Ciencia & Trabajo*, 20(63), 155-159. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300155>
- Díaz, F. J., Carrasco, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63 (4), 1-14. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Feria, K. (2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Lex Social*, vol. 8(1), 174-205. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6245172>
- Fernández, M., Gonzales, J., y Iribar, C. (2017). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. *Gaceta Médica de México*, 153(4), 450-458.

- doi:
<https://dx.doi.org/10.24875/GMM.17002395>
- Galeano, P. S. (2019). Demandas emocionais e construção da identidade no trabalho de cuidado. *Trabalho (En) Cena*, 4, 129-145. doi: <https://doi.org/10.20873/2526-1487V4NEspecialP129>
- Gil, P. R., López, J., Llorca, J. L., y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). *Linerabit*, 22(1), 7-19.
- Gómez, M. A. y Calderón, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189-217. doi: <http://dx.doi.org/10.25057/25005731.870>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista L. P. (2014). *Metodología de la investigación 6 edición*. México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hespanhol, M., Aparecida de Souza, H., y Kawamura, E. A. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1613-1629. doi: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-5.smrt>
- Jiménez, L. K. (2015). Factores de riesgo psicolaboral en el sector minero. *Revista tesis Psicología* 10(1), 116-130. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139044651009.pdf>
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Orejuela, J. J., Valencia, M., y Román, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-71. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>
- Marrero, J. R., y Jalbar, B. A. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español. *Revista Papers*, 100(2), 173-193. doi: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers.2074>
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_63.pdf
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Recuperado de [https://copsq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%202\(24-07-2014\).pdf](https://copsq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%202(24-07-2014).pdf)
- Neffa, J. C. (2015a). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*

- contribución a su estudio.*
Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Neffa, J. C. (2015b). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) y salud. *Orientación y Sociedad*, 15, 1-29. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11336/19544>
- Orozco, M. M., Zuluaga, Y. C., y Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Rev. Colomb. Enferm.*, 18(1), 1-15. doi: <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Osorio, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1450/892
- Pacheco, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial Santander.Salud*, 50 (1), 567-576. doi: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v49n4-2017006>
- Porras, N. R. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*, 5(13), 20-27. Recuperado de <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>
- Porras, N. R., y Parra, L. C. (2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la psicología de la salud ocupacional. *Interacciones*, 4(2), 105-113. doi: 10.24016/2018.v4n2.118
- Rodríguez, S. (2020). La promoción de la salud mental de los trabajadores ante la tecnificación de los procesos productivos: apunte sobre cuestiones pendientes. *REJIE Nueva época*, (22), 39.72. Recuperado de <http://www.revistas.uma.es/index.php/rejienuuevaepoca/article/download/7898/7368>
- Román, J. J. (2019). Riesgos, trabajo y sociedad: la subjetividad como vínculo. *Teoría y Crítica de la Psicología*, 12, 97-115. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6992220.pdf>
- Rubio, S., y Rodrigo, S. (2016). Fuentes de Carga Mental en una Muestra de Enfermeros y Técnicos Auxiliares de Enfermería de Madrid (España). *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP*, 1(43), 177-185. doi: https://doi.org/10.21865/RIDEP43_177
- Salamanca, M. S., y Porras, N. R. (2019). Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. *Revista de Psicología de la Salud (New Age)*,

- 7(1), 152-181. Recuperado de <http://revistas.innovacionumh.es/index.php?journal=psicologiasalud&page=article&op=download&path%5B%5D=1481&path%5B%5D=610>
- Salamanca, S.R., Pérez, J.M., Infante, A.F., Olarte, Y.Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista TEMAS*, 3 (13), 39-45. doi: <https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>
- Sarsosa, K., Charria, V. H., y Arenas, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Revista Generac. Polít. Salud*, 13(27), 348-361. doi: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.cрпи>
- Serrano, M., y Ibáñez, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Trabajo y Sociedad*, (25), 463-492. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387341101025.pdf>
- Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019). Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: A SEM model. *Annals of psychology*, 35(1), 106-115. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Spencer, C. J., Silva, M., Mederos, M. C., y Gutiérrez, M. (2018). Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Revista Killkana Sociales*, 2(4), pp. 121-126. doi: https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.371