

Factores psicosociales y organizacionales generados por el COVID-19 en los colaboradores del sector de las ópticas en la ciudad de Medellín

Psychosocial and organizational
factors generated by the COVID-19
in the collaborators of the optical
sector in the city of Medellín

Nivia Yancelly Zuluaga Osorio*

Luis Fernando Quintero Arango**

Recibido: 25 de noviembre de 2021–Aceptado: 25 de febrero de 2022

Forma de citar este artículo en APA: Zuluaga Osorio., N. Y., & Quintero Arango, L. F. (2022). Factores psicosociales y organizacionales generados por el COVID-19 en los colaboradores del sector de las ópticas en la ciudad de Medellín. *Ciencia y Academia*, (3), 158-174. <https://doi.org/10.21501/2744838X.4491>

* Estudiante de décimo semestre del programa de administración de empresas, Tecnóloga en Administración Judicial. Auxiliar de investigación grupo Goras, Universidad Católica Luis Amigo, Medellín-Colombia. Contacto: nivia.zuluagaos@amigo.edu.co

** Doctor en Proyectos. Magíster en Dirección de marketing. Especialista en Negocios Internacionales. Administrador de Empresas. Docente investigador. Integrante del grupo de investigación Goras, Universidad Católica Luis Amigó, Medellín-Colombia. Contacto: luis.quinterora@amigo.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6268-065X>

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo determinar los efectos psicosociales y organizacionales generados por el COVID-19 en los colaboradores de una óptica en la ciudad de Medellín. La metodología de la investigación fue con enfoque cuantitativo, con un diseño exploratorio, el instrumento utilizado fue una encuesta aplicada a 16 colaboradores. Dentro de los resultados se encontró alta prevalencia de síntomas físicos y psicológicos, como dolor de cabeza, gastritis, dificultades para dormir, estrés, ansiedad, preocupaciones constantes y miedo a contagiarse; además, los colaboradores de la empresa perdieron parte de sus ingresos, a algunos de ellos se les mantuvo de manera integral y son muy pocos los que tenían otras fuentes de ingresos. Se concluye que los colaboradores de esta empresa se vieron afectados negativamente, no solo en la salud, sino también en la motivación, lo que reduce la calidad de vida laboral y genera dificultades para lograr el mismo grado de productividad que se tenía antes de la pandemia.

Palabras clave:

Estrés laboral; Salud mental; Organización; Factores de riesgo psicosocial; Colaboradores; COVID-19.

Abstract

The objective of this article was to determine the psychosocial and organizational effects generated by Covid-19 in the collaborators of an optician in the city of Medellín. The methodology chosen for this article is the quantitative approach, with an exploratory design, the instrument used was a survey applied to 16 collaborators. Among the results, a high prevalence of physical and psychological symptoms was found, such as headache, gastritis, sleeping difficulties, stress, anxiety, constant worries and fear of contagion; In addition, many lost part of their income, few were fully supported, and very few had other sources of income. It is concluded that the collaborators of this company were negatively affected, not only in health, but also in motivation, which reduces the quality of work life and generates difficulties in achieving the same degree of productivity as before the pandemic.

Keywords:

Occupational stress; Mental health; Organization; Psychosocial risk factors; Collaborators; COVID-19.

Introducción

La investigación que se realizó estuvo enfocada en determinar los factores psicosociales y organizacionales que surgieron por causa del COVID-19 y que influyeron en la salud mental de los empleados de una óptica en la ciudad de Medellín.

Considerando lo que dice Velásquez (2012), el trabajo permite al sujeto obtener realización personal y satisfacción consigo mismo, ya que cuenta con un grado de seguridad financiera que aporta a la tranquilidad y salud mental al individuo. Entonces, las empresas buscan garantizar el bienestar de los colaboradores aprovechando su potencial, de manera que la productividad sea mayor.

Ahora bien, debido a la pandemia por COVID-19 los gobiernos crearon restricciones en muchos campos de la cotidianidad de las personas, ocasionando efectos psicosociales y en el ámbito laboral, como estrés, ansiedad, dificultad para conciliar el sueño, entre otros, lo que en definitiva reduce la calidad de vida laboral (Lozano-Vargas, 2020; Velásquez, 2012; Apaza et al., 2020). En consecuencia, se hace más relevante la necesidad de soluciones que disminuyan estas dificultades. Sobre esto, Sanoja Capote (2021) argumenta que, en estos momentos tan difíciles para las empresas, el desarrollo organizacional es un factor clave para facilitar la estabilidad de la empresa en el mercado y comprende todo lo relacionado al cambio de la organización, con la intención de facilitar el crecimiento y el progreso de la compañía mediante la cultura organizacional para alcanzar mejores niveles de productividad y eficiencia.

El desarrollo organizacional es una manera en que las empresas se transforman e innovan para afrontar los cambios en el mercado y en el entorno empresarial, a través de la planeación y la reorganización de sí misma, buscando tener la capacidad de responder fácilmente a las diferentes evoluciones del medio ambiente interno y externo, en favor de sus objetivos empresariales (Burbano, 2017; Escudero Macluf et al., 2014).

En este sentido, se explican a continuación las teorías relacionadas con psicología organizacional, factores psicosociales y el estrés laboral, sobre las cuales se realizó el sustento teórico del artículo.

Psicología organizacional

Para tratar este apartado, se debe considerar que las organizaciones son instituciones que nacen de la unión de dos o más personas y se dedican a actividades particulares enfocadas en un objetivo, y están jerarquizadas según sus unidades administrativas (Mero-Vélez 2018; Arias-Pineda & Ramírez-Martínez, 2019).

Como parte del interés por el cumplimiento de los objetivos a través del personal, se recurre a la psicología organizacional, la cual, según Gómez Vélez (2016), estudia el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones y los factores que, desde la psicología, afectan las condiciones de trabajo y los resultados de este. Esto ha permitido comprender que, si se identifican en un tiempo correcto, las afectaciones a nivel emocional en los empleados, es posible brindarles un apoyo que les genere una estabilidad mental y, como resultado, logren mantener su productividad o incrementarla. En coherencia con lo anterior, según Briones (2020), el enfoque de la psicología organizacional es el comportamiento e interacciones de sus colaboradores, el conocer e identificar cómo es la actuación y el desenvolvimiento de las personas en las organizaciones, aplicando los conocimientos que permitan comprenderlo y buscando de qué manera las personas logran mejores resultados de sus labores.

Factores psicosociales en las organizaciones

Según Neffa (2015), una situación que enfrenta un trabajador en un contexto laboral le lleva a sufrir estrés, depresión, miedo, ansiedad, generando perturbaciones a la salud mental de los colaboradores. Así mismo, Buitrago Ramírez et al. (2020) se refieren a ellos como los estresores, la sensación de estar en peligro y otras respuestas psicosociales individuales, grupales y familiares ante la situación de salud y el aislamiento. Un caso concreto de factores de riesgo psicosocial es la reducción del salario, que puede generar en la persona estados ansiosos, depresivos y de estrés postraumático, máxime cuando se trata de familias con ingresos más bajos. Según Castañeda Herrera et al. (2017), los colaboradores son estratégicos en la compañía y por tal motivo se busca identificar casos o antecedentes de trastornos mentales, para brindarles un apoyo psicosocial y promover el bienestar laboral y la salud mental dentro de la organización.

En este sentido, cabe resaltar que, si bien lo económico es importante, también la salud física y mental de los trabajadores. Por esto, Quintero Arango y Betancur Arias (2021) indican que es necesario tener en cuenta el bienestar psicológico, siendo uno de los factores que está relacionado con la calidad de vida y la buena

salud mental de los colaboradores dentro de una organización, el desarrollo integral, el respeto por el otro, la estabilidad emocional y la satisfacción laboral del ser humano, juega un papel importante dentro el comportamiento organizacional.

Estrés laboral en la organización

Entre los factores de riesgo psicosocial más comunes está el estrés laboral, pues según Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) este hace referencia a una enfermedad de origen laboral, reconocida por el Ministerio de Trabajo de Colombia en la relación de enfermedades laborales, mediante el Decreto 1477 de 2014, presentando trastornos mentales, comportamientos que puede tener el colaborador ante exigencias, presiones laborales o situaciones que crean un desequilibrio en el estado mental y físico de una persona en respuesta a contextos de estrés, que constituyen un mundo dinámico con retos, amenazas, cambios y transformaciones, generando altos niveles de incertidumbre.

Debido a esto, se recomienda que las empresas realicen evaluaciones de riesgos psicosociales, de manera que conozcan el grado de afectación que puedan estar teniendo los colaboradores y hacer llegar los resultados al nivel de mando que pueda velar por jornadas de trabajo y cargas laborales adecuadas. También es importante la promoción de un ambiente de apoyo social entre los colaboradores, como lo recomiendan Castañeda Herrera et al. (2017), quienes afirman que el ambiente laboral y la buena salud mental de los trabajadores cobra gran importancia dentro de las empresas.

Metodología

Enfoque metodológico de la investigación

El presente estudio se lleva a cabo con un enfoque cuantitativo, ya que el objeto de estudio es medible, además, el tipo de investigación es exploratorio, se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia y la técnica para recolectar la información fue una encuesta.

Cabe recordar que según Hernández et al. (2017) el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuenciados y que buscan probar o refutar una idea frente a un fenómeno.

Tipo de estudio

El tipo de estudio elegido es el exploratorio, ya que según Hernández et al. (2017) una metodología que permite conocer acerca de un tema nuevo se tiene como objetivo obtener una aproximación a un fenómeno ajeno al conocimiento, para entenderlo y obtener una mejor comprensión de este. En coherencia, el problema de este estudio es novedoso, ya que es un fenómeno relativamente reciente: los factores psicosociales y económicos que se generaron por el COVID-19 en la empresa.

Técnica de recolección de información

La técnica escogida fue una encuesta. Según Hernández et al. (2017), este instrumento corresponde a un cuestionario que busca conocer en un grupo de personas cuál es su perspectiva frente al tema investigado. Se pueden incluir preguntas abiertas o cerradas, de manera que a veces se dan las opciones de respuesta y otras veces la respuesta depende de quien responde.

En consonancia con lo anterior, se envió una encuesta digital donde los trabajadores de la óptica dieron respuesta a las preguntas propuestas que permitiría identificar los factores psicológicos y organizacionales.

Muestra

Fue obtenida por muestreo no probabilístico por conveniencia. Hernández et al. (2017) definen esta técnica como una forma de escoger el tamaño de la muestra donde no se considera la totalidad de la población para elegir el tamaño muestra, sino que todas las personas escogidas tengan la misma oportunidad de ser seleccionados, ya sea por facilidad de acceso o por la disponibilidad de personas. El investigador escoge a quienes cumplen con ciertas características que benefician al investigador.

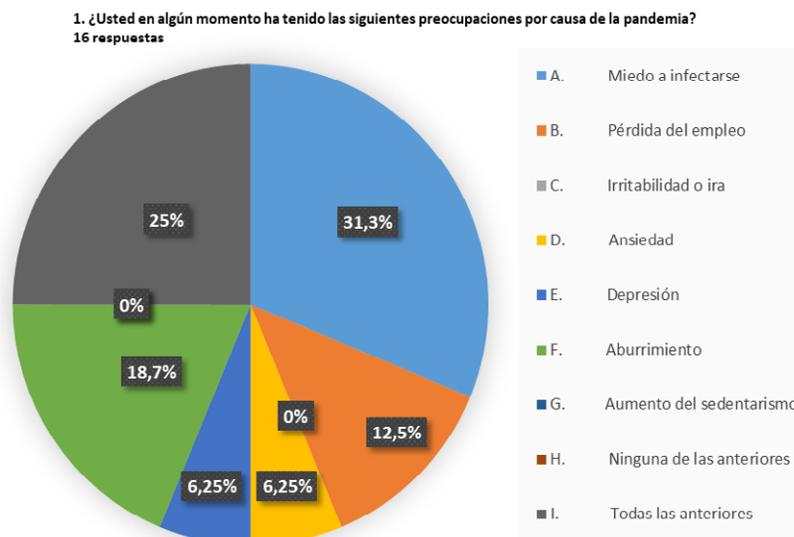
La muestra de la presente investigación consta de 16 colaboradores que están actualmente laborando en la óptica.

Análisis de resultados

Los resultados que se suministran a continuación se dan por el análisis de la información recopilada en las encuestas con respuestas cerradas sobre identificación de los factores psicosociales y organizacionales generados por la pandemia a los colaboradores de una óptica en la ciudad de Medellín.

De acuerdo a las respuestas de la población encuestada, que hizo parte del muestreo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 1. Aspectos generados por la pandemia

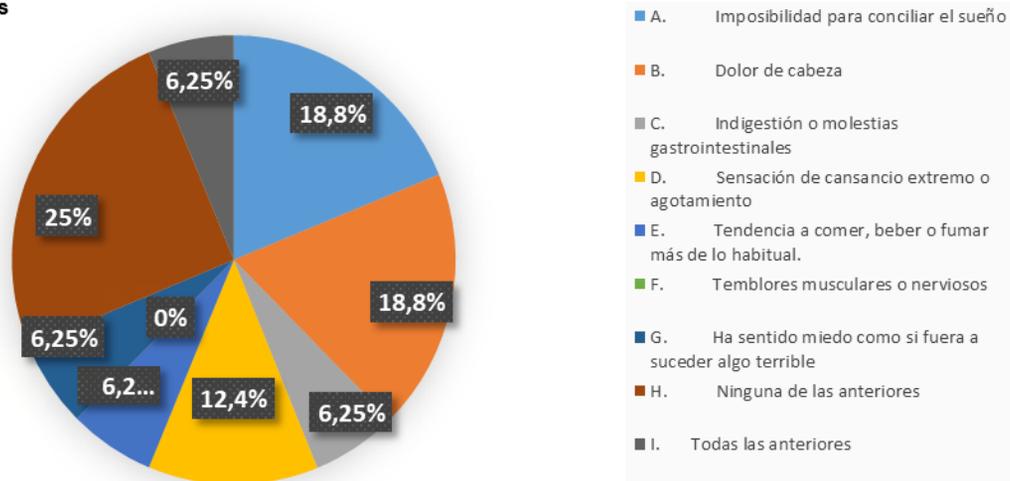


Se observa que el 31,3% de los colaboradores afirman que su principal preocupación por causa de la pandemia es el miedo a infectarse, mientras que el 6,25% de los colaboradores afirman que identifican como preocupaciones las opciones de respuesta correspondientes a ansiedad, y depresión.

Lo anterior da a entender que existe una mayor proporción de colaboradores que presentan miedo a infectarse de COVID-19 en el marco de la pandemia; sin embargo, un 6,25% afirma que le preocupa no solo el miedo a infectarse, sino también a perder el empleo, o a manifestar alteraciones en su estado emocional como irritabilidad, ira, ansiedad, depresión, aburrimiento o incluso temen a presentar aumento de sedentarismo.

Figura 2. Situaciones provocadas por la pandemia

2. Las diferentes situaciones provocadas por el COVID 19 le produjo estrés laboral?
16 respuestas

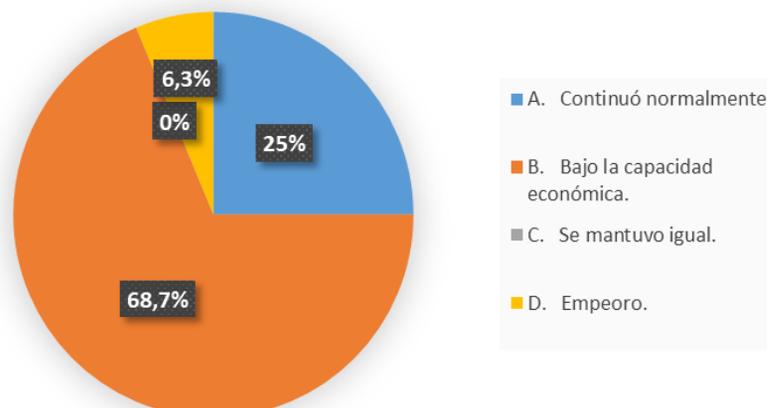


Se observa que el 25% de los colaboradores afirman que ninguna de las opciones de respuesta le produjo estrés laboral, mientras que el 6,25% ha sentido miedo como si fuera a suceder algo terrible, y otro 6,25% de la población encuestada, respondió que presenta indigestión o molestias gastrointestinales provocadas por el COVID-19.

Según los resultados descritos anteriormente, se evidencia que la mayoría de los colaboradores no experimentó ninguna de las opciones de respuesta como consecuencia del estrés laboral, pero una proporción mínima sí identifican cambios negativos en su estado fisiológico como molestias gastrointestinales, así como también presentan algún tipo de ansiedad, miedo e incertidumbre por lo que podría suceder o no en el marco de la pandemia.

Figura 3. Situación económica de los colaboradores de una Óptica del 2020 comparada con 2019

3. ¿Cómo vio su situación económica del año 2020 con respecto al del 2019?
16 respuestas

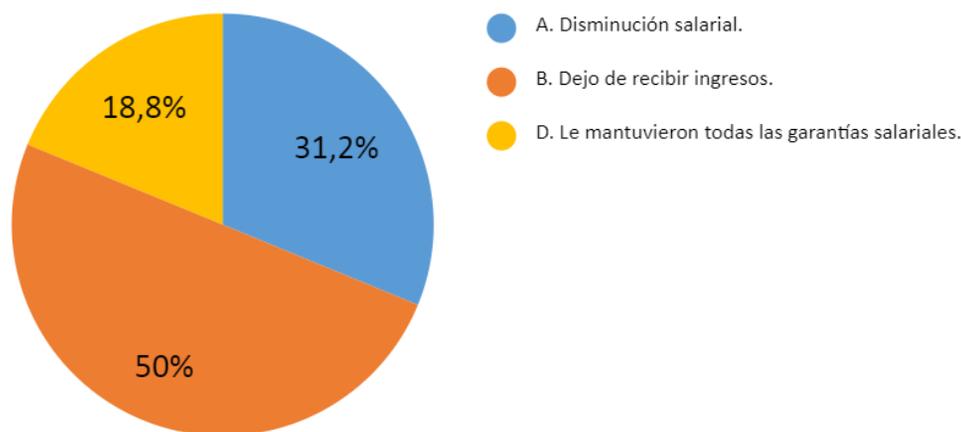


Se observa que el 68,7% de los colaboradores afirman que disminuye la capacidad económica del año 2020 con respecto al año de 2019, mientras que el 6,3% considera que la situación económica empeoró.

Los colaboradores identifican que hubo cambios drásticos en la situación económica de 2020 respecto a la situación económica del año 2019; sin embargo, dichos cambios son negativos, pues la mayor proporción de colaboradores consideró que bajó su capacidad económica, y una mínima proporción indicó que empeoró. Lo que da a entender que la pandemia generó una crisis económica en la mayoría de los colaboradores.

Figura 4. *Disminución de ingresos de los colaboradores de una Óptica.*

4. ¿Su salario se vio afectado durante la pandemia?...

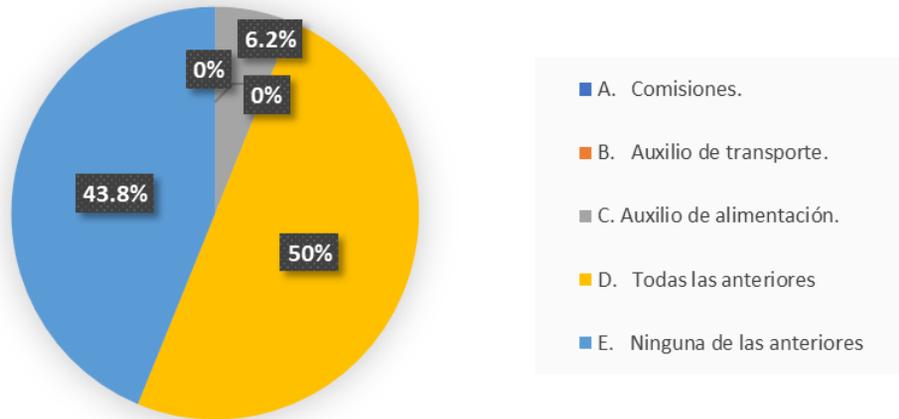


El 50% de los colaboradores afirman que dejaron de recibir ingresos durante la pandemia, mientras que el 18,8% indican que no vieron ninguna afectación en su salario durante la pandemia, pues les mantuvieron todas las garantías salariales.

A partir del análisis contemplado anteriormente, se interpreta que existe una mayor proporción de colaboradores que dejaron de recibir ingresos durante la pandemia, lo que afectó de manera directa su situación y estabilidad económica. Sin embargo, también se identifica que seis de sus colaboradores mantuvo una proporción mínima de sus garantías salariales, pudiéndose deducir que las mismas no se mantienen uniformes para todos los colaboradores.

Figura 5. Auxilios que se redujeron por causa de la pandemia a los colaboradores de una óptica.

5. ¿Durante la pandemia dejó de percibir? %

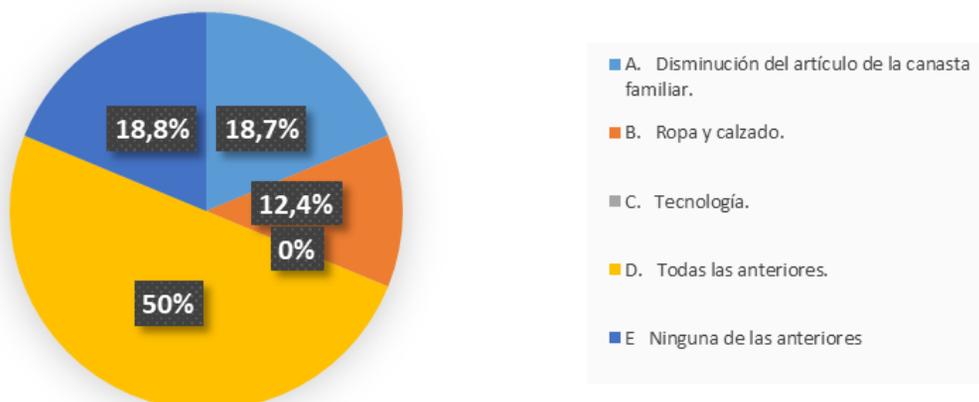


El 50% de los colaboradores afirman que durante la pandemia dejaron de recibir comisiones, auxilio de transporte y auxilio de alimentación; el 6,2% de las personas encuestadas indican que solo dejaron de percibir auxilio de alimentación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se interpreta que la mayoría de colaboradores durante la pandemia, dejaron de percibir garantías laborales, porque debido al confinamiento obligatorio, ya no tenían que utilizar transporte para dirigirse hasta las instalaciones físicas de la empresa, por lo que no era necesario para el empleador garantizar el auxilio de alimentación o transporte para el desarrollo de la actividad laboral, pues estas iban a ser desarrolladas desde la casa mediante el uso de tecnologías.

Figura 6. Cambios en el consumo de los hogares de los colaboradores de una óptica.

¿Cuáles fueron los cambios en el abastecimiento de su hogar por efectos de la cuarentena?
16 respuestas

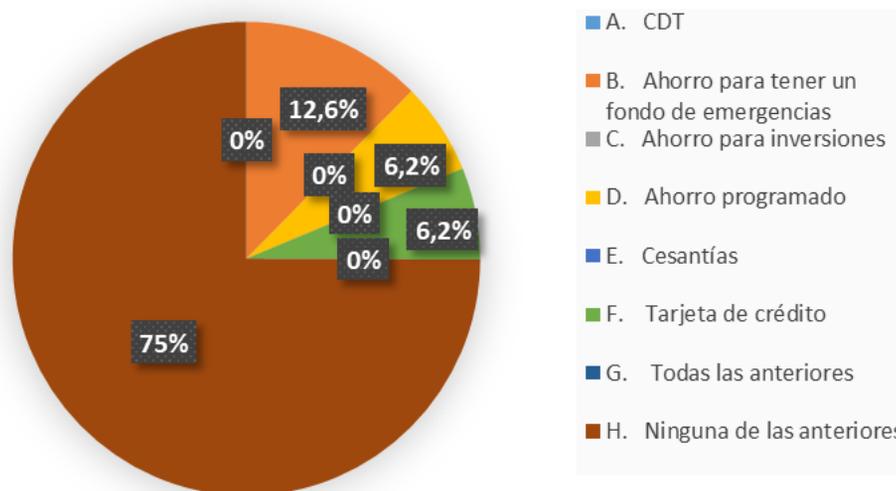


El 50% de los colaboradores afirman que durante la cuarentena experimentaron cambios en el abastecimiento de su hogar, como la disminución de los productos de la canasta familiar, además de ropa, calzado y tecnología, mientras que el 12,4% de los colaboradores indican que solo percibieron cambios por efectos de la pandemia en la posibilidad de abastecerse de ropa y calzado.

Lo anterior da a entender que existe una mayor proporción de colaboradores que presentaron diversidad de cambios en el abastecimiento de su hogar por efecto de la cuarentena, pues su economía estaba tan afectada que les imposibilitaba poder suplir las necesidades de todos los aspectos del hogar, como la canasta familiar (alimento, suplementos de aseo), ropa, calzado y aparatos tecnológicos, mientras una proporción muy mínima afirma que solo se vio afectado en el abastecimiento de ropa y calzado; sin embargo, podría deducirse que dicho abastecimiento no pudo ser por ausencia de dinero, sino por la imposibilidad de salir a adquirir dichos bienes, debido al aislamiento obligatorio y cierre irregular de establecimientos comerciales.

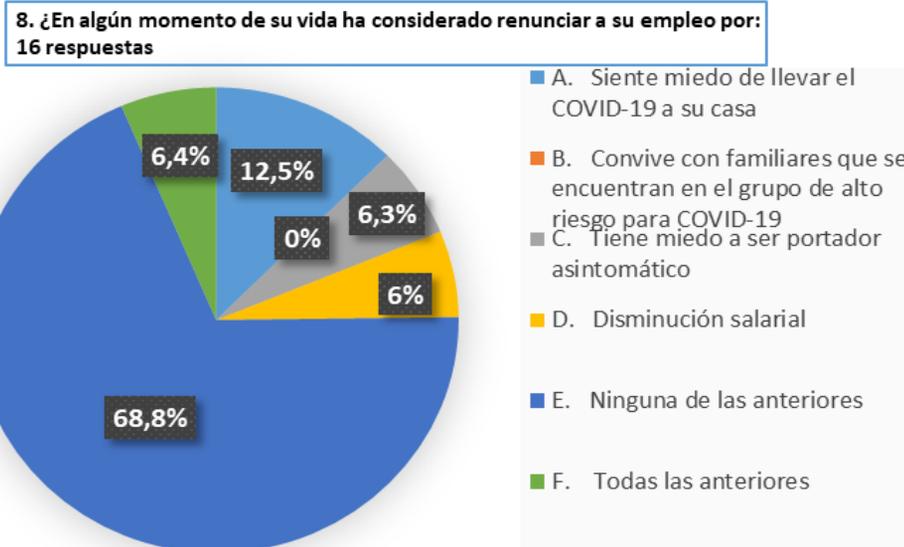
Figura 7. Plan de ahorro de los colaboradores de una óptica.

7. ¿Contaba con un plan de ahorros para sobrellevar la crisis del COVID 19?
16 respuestas



El 75% de los colaboradores afirman que no contaban con un plan de ahorros para sobrellevar la crisis del COVID-19, mientras que el 6,2% de los colaboradores indicaron que tenían un ahorro programado y otro 6,2% indicó que contaba con tarjeta de crédito. Lo anterior permite deducir que la mayor parte de la población no cuenta con planes de ahorros para enfrentar una crisis financiera.

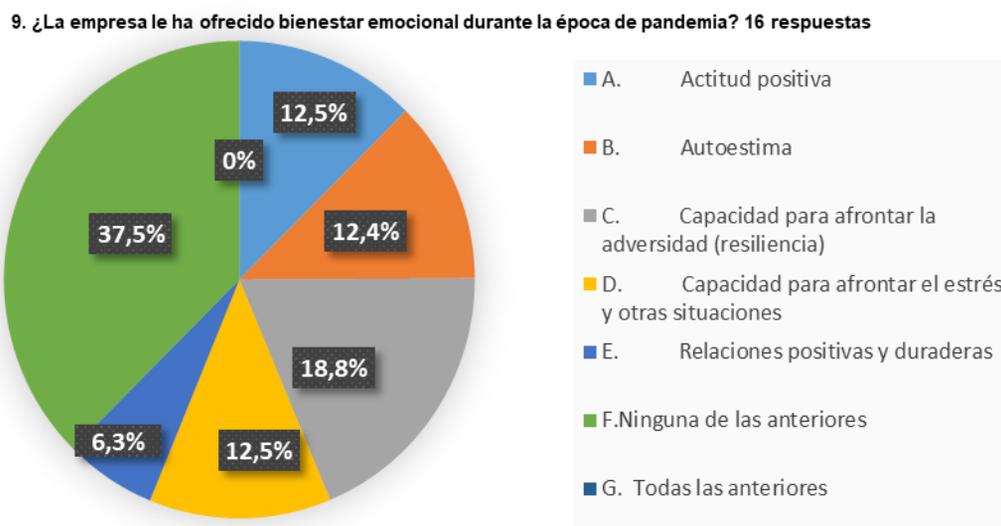
Figura 8. Toma de decisiones laborales.



El 68,8% de los colaboradores encuestados afirman que no han considerado renunciar a su empleo. Mientras que el 12,5% de los colaboradores han considerado renunciar a su empleo porque sienten miedo de llevar el COVID-19 a sus casas.

De lo anterior, se observa que existe un 68,8% de colaboradores que se niegan a renunciar a su empleo en época de pandemia, y ello se debe a la crisis económica tan compleja que conlleva esta crisis humanitaria, pues no solo aumentó el número de muertes, sino que también lo hizo la pobreza, desigualdad y crisis económica de muchas familias que dependían de manera exclusiva de su empleo.

Figura 9. Bienestar laboral de los colaboradores de una óptica.

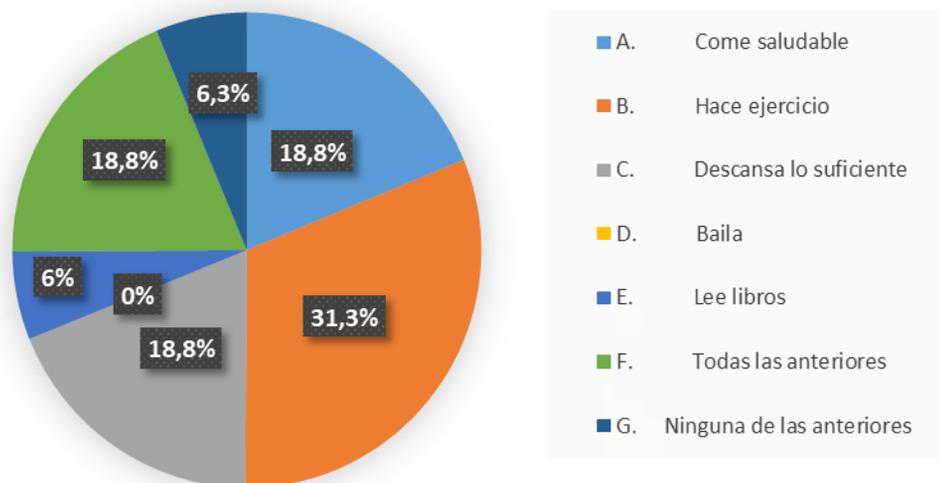


El 37,5% de los colaboradores encuestados afirman que la empresa no le ha ofrecido bienestar emocional durante la época de pandemia bajo ninguna de las opciones de respuesta presentadas, mientras que el 12,5% de los colaboradores encuestados indican que en la empresa sí promueve una actitud positiva y otro 12,5% de los colaboradores afirman que la empresa ha incentivado la capacidad de afrontar el estrés y otras situaciones.

A partir de lo anterior, se evidencia que existe una proporción de colaboradores que percibe que la empresa no ofrece procesos para garantizar bienestar emocional en época de pandemia; sin embargo, una proporción muy baja, afirman que la empresa promueve una actitud positiva y de resiliencia para afrontar la adversidad.

Figura 10. *Cuidado de la salud mental de los colaboradores de una óptica.*

10. ¿Está usted poniendo en práctica alguna actividad para cuidar su salud mental? 16 respuestas



El 31,3% de los colaboradores encuestados indican que para cuidar su salud mental hacen ejercicio, mientras que el 6,3% de los colaboradores indican que para cuidar su salud mental leen libros. Según dicho resultado, se observa que la mayor parte de la población cuida de su salud mental a través de la actividad física como el ejercicio.

Discusión

Dentro de los resultados fue posible encontrar diversas situaciones que marcan la calidad de vida laboral de los colaboradores de la óptica. Entre las que se encuentran los problemas de salud mental y sensaciones de estrés, ansiedad, miedo, tristeza

y soledad, un cambio en los hábitos como consecuencia de las restricciones por salubridad y las consecuencias sociales. Sobre esto, se encuentra coherencia respecto a Cifuentes-Avellaneda et al. (2020), quienes mencionan que, en resultado de la pandemia, los trabajadores manifiestan haber tenido dolores de cabeza, dificultad para dormir, irritabilidad, entre otros síntomas semejantes a los manifestados por los colaboradores en el presente estudio.

De igual manera, se encuentra coincidencia en cuanto a las causas y consecuencias del estrés laboral, de las que se resalta la aparición de enfermedades físicas y mentales (Patlán Pérez 2019; Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018), situación que los colaboradores expresaron que se estaba presentando y también asociado al estrés laboral, en este caso, a causa de las noticias y conocimiento de la situación de pandemia y de la infección de seres queridos.

Por otro lado, Hermosa y Perilla (2015) aseguran que los resultados obtenidos por empleados que están pasando por situaciones emocionales negativas se reducen y también se encuentra más deserción laboral en estas condiciones. En el presente estudio fue posible determinar que hubo colaboradores que, debido a las circunstancias emocionales generadas por la pandemia, manifestaron haber pensado en renunciar a sus trabajos.

Finalmente, Rodríguez Fernández et al. (2004) explican que cuando no se les brinda a los colaboradores un pago que se considere justo, este perderá su motivación y pensará en desertar de sus labores. En el presente estudio fue posible evidenciar que la motivación se vio afectada por la disminución de salarios y otros beneficios que estaban presentes antes de la pandemia.

Conclusiones y recomendaciones

La información obtenida resultó muy significativa para lograr identificar y comprender los factores psicosociales y organizacionales ocasionados por la pandemia a los colaboradores de una óptica en la ciudad de Medellín. Se pudo constatar que el 68,8% del personal teme ser contagiado, mientras una parte significativa de los colaboradores tienen una afectación muy variada, admitiendo haber sentido, además, temor a perder el empleo, ansiedad, depresión, irritabilidad y aburrimiento, y también refieren un aumento en el sedentarismo.

De igual manera, con este estudio se logró identificar que la mayoría de los colaboradores de esta óptica de la ciudad de Medellín durante la cuarentena tuvieron síntomas de dolor de cabeza, incapacidad para conciliar el sueño, cansancio extremo, pérdida de apetito y miedo de llevar el COVID-19 a su casa.

Adicionalmente, durante la pandemia, los colaboradores de la empresa han sido los más afectados en diversos aspectos, uno de ellos relacionado con la salud mental, pues sin duda implicó un cambio en los hábitos de vida y en la economía personal que llegaron a influir en la insatisfacción laboral.

La disminución salarial hizo que el abastecimiento de los hogares se viera afectado, disminuyendo los artículos de la canasta familiar y comprando lo estrictamente necesario. Situaciones que se vieron agravadas, ya que los colaboradores no contaban con hábitos financieros que les permitieran tener ingresos extra o ahorros disponibles.

Los efectos de la salud mental en los trabajadores asociados a la COVID-19, no son un tema ajeno a la salud y seguridad en el trabajo; en la actual emergencia sanitaria no solo debe garantizar que cada colaborador tenga un salario por la prestación de los servicios, sino también condiciones óptimas para desempeñar las labores, que no solo se limitan a la infraestructura o seguridad laboral, sino también al bienestar emocional.

Se destaca que con la llegada del COVID-19, la óptica evolucionó muy rápido en la parte tecnológica, sistematizando algunos procesos que eran manuales, así mismo incursionó en el mercado digital.

Conflicto de intereses

Los autores declaran la inexistencia de conflicto de interés con institución o asociación comercial de cualquier índole.

Referencias

Apaza P., C. M., Seminario Sanz, R. S., & Santa-Cruz Arévalo, J. E. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 — Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 402-413. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32385>

- Arias-Pineda, A. A., & Ramirez-Martinez, L. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista Escuela De Administración de Negocios*, (86), 133–150. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>
- Buitrago Ramírez, F., Ciurana Misol, R., Fernández Alonso, M., & Tizón García, J. (2020). Salud mental en epidemias: una perspectiva desde la Atención Primaria de Salud española. *Atención Primaria*, 52(2), 93-113. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.09.004>
- Burbano, A. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 19-28. [http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3%20mon.621Briones-Jácome, I. E. \(2020\). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6\(3\), 26-34. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1272/html>](http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3%20mon.621Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. Dominio de las Ciencias, 6(3), 26-34. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1272/html)
- Castañeda Herrera Y., Betancur J., Salazar Jiménez N. L., & Mora Martínez A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- Cifuentes-Avellaneda, Á., Rivera-Montero, D., Vera-Gil, C., Murad-Rivera, R., Sánchez, S.M., Castaño, L.M., Royo, M., y Rivillas-García, J. (2020). *Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia* [Informe No. 3]. Asociación Profamilia. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.32144.64002>
- Escudero Macluf, J., Delfín Beltrán, L. A., & Arano Chávez, R. M. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, (1), 1-9. <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf>
- Gómez Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. <https://doi.org/10.21501/22161201.1438>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hermosa R., A. M., & Perilla T., L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>

- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CEIL-CONICET. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Quintero Arango, L., F., & Betancur Arias, J., D. (2021). *Factores para el diseño de políticas de salario emocional*. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.21501/9789588943640>
- Rodríguez Fernández, A., Díaz Bretones, F., Fuertes Martínez, F., Martín Quirós, M. A., Montalbán Peregrín, M., Sánchez Santa-Bárbara, E. & Zarco Martín, V. (2004). *La psicología de las organizaciones*. Editorial UOC. https://www.academia.edu/43470915/Psicolog%C3%ADa_de_las_organizaciones
- Sanoja Capote, F. (2021). La gestión del cambio organizacional: Una estrategia empresarial necesaria en una sociedad digital luego del COVID-19. *Revista Global Negotium*, 4(2), 92-107. <https://doi.org/10.53485/rgn.v4i2.171>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Velásquez, M. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. Observatorio Vasco de Acoso Moral. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf